

ANNEX VI

I. IDENTIFICACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

Denominació: DIRECCIÓ EN RESTAURACIÓ

Codi: HOTR0309

Família professional: Hoteleria i turisme

Àrea professional: Restauració

Nivell de qualificació professional: 3

Qualificació professional de referència:

HOT331_3 Direcció en restauració (RD 1700/2007 de 14 de desembre)

Competència general:

Dirigir i gestionar les activitats pròpies d'un restaurant o unitat de producció i servei d'aliments i begudes, definir i supervisar els seus processos i optimitzar els recursos materials i humans disponibles per aconseguir la màxima rendibilitat de la unitat, oferint la millor qualitat de servei i atenció al client, si és necessari, en anglès.

Relació d'unitats de competència que configuren el certificat de professionalitat:

UC1097_3: Dirigir i gestionar una unitat de producció en restauració.

UC1098_3: Definir i planificar processos de servei en restauració.

UC1064_3: Gestionar processos d'aprovisionament en restauració.

UC1099_3: Realitzar la gestió econòmicofinancera d'un establiment de restauració.

UC1100_3: Realitzar la gestió de qualitat, ambiental i de seguretat en restauració.

UC1101_3: Dissenyar i comercialitzar ofertes de restauració.

UC1102_3: Gestionar la logística de servei d'àpats.

UC1051_2: Comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari independent, en els serveis de restauració.

Competència general:

Dirigir i gestionar les activitats pròpies d'un restaurant o unitat de producció i servei d'aliments i begudes, definir i supervisar els seus processos i optimitzar els recursos materials i humans disponibles per aconseguir la màxima rendibilitat de la unitat, oferint la millor qualitat de servei i atenció al client, si és necessari, en anglès.

Entorn professional:

Àmbit professional:

Desenvolupa la seva activitat professional en grans, mitjans i petits establiments de restauració tradicional, moderna i de servei d'àpats, generalment de caràcter privat, encara que també poden ser de caràcter públic, fonamentalment en el sector educatiu, sanitari o de serveis socials. Pot ser treballador/a autònom/a o per compte d'altri, realitzar les seves funcions de forma independent o bé subordinat al director/a de l'àrea de restaurants o al director/a de l'establiment quan la unitat de producció forma part d'una estructura de producció i servei més ampli.

Sectors productius:

Aquesta qualificació se situa en el sector d'hoteleria i, en el seu marc, en els subsectors de restauració i hoteleria.

Ocupacions i llocs de treball rellevants:

1421.1029	Directors/ores en restaurant de 10 o més assalariats/ades.
1421.1038	Gerents de restaurant i establiments similars amb menys de 10 assalariats/ades.
5110.1082	Supervisors/ores de servei d'àpats. Gerents o directors/ores de restaurant. Caps d'àrea o de zona de restaurants. Directors/ores d'aliments i begudes. Caps de servei d'àpats. Caps d'operacions de servei d'àpats.

Requisits necessaris per a l'exercici professional:

Per exercir les activitats relacionades amb l'àrea de restauració és necessari tenir una certificació o documentació que acrediti la formació sobre manipulació d'aliments.

Durada de la formació associada: 830 hores

Relació de mòduls formatius i d'unitats formatives:

MF1097_3: Administració d'unitats de producció en restauració (150 hores).

- UF1089: Gestió del projecte de restauració (90 hores).
- UF1090: Direcció i recursos humans en restauració (60 hores).

MF1098_3: (Transversal) Disseny de processos de servei en restauració (60 hores).

MF1064_3: (Transversal) Aprovisionament en restauració (90 hores).

MF1099_3: Processos econòmicofinancers en establiments de restauració (150 hores).

- UF1091: Comptes comptables i financers en restauració (60 hores).
- UF1092: Gestió i control en restauració (90 hores).

MF1100_3: Qualitat, seguretat i protecció ambiental en restauració (60 hores).

MF1101_3: Disseny i comercialització d'ofertes de restauració (90 hores).

MF1102_3: Logística de servei d'àpats. (60 hores).

MF1051_2: (Transversal) Anglès professional per a serveis de restauració (90 hores).

MP0226: Mòdul de pràctiques no laborals de direcció en restauració (80 hores).

Vinculació amb capacitacions professionals

La formació que estableix el mòdul formatiu de «Seguretat i higiene i protecció ambiental en hotelaria» garanteix el nivell de coneixements necessaris per obtenir l'acreditació de manipulació d'aliments.

II. PERFIL PROFESSIONAL DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

Unitat de competència 1

Denominació: DIRIGIR I GESTIONAR UNA UNITAT DE PRODUCCIÓ EN RESTAURACIÓ

Nivell: 3

Codi: UC1097_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: establir les línies bàsiques d'un negoci de producció i servei d'aliments i begudes per definir projectes viables en el seu entorn.

CR 1.1 S'identifiquen la idea bàsica del projecte i les seves característiques essencials com a pas previ al seu estudi.

CR1.2 Es desenvolupa l'anàlisi del mercat i del públic objectiu per conèixer les potencials qualitats de l'entorn i com a pas previ a la inversió.

CR1.3 S'identifica la definició del producte o productes en el projecte amb la finalitat de determinar el pla de negoci.

CR1.4 S'identifica l'equipament de les diferents àrees que componen el projecte per determinar la inversió necessària.

CR1.5 Es calculen les necessitats d'inversió per determinar les fonts de finançament.

CR1.6 Es defineix la distribució física de la unitat de producció en funció dels requisits legals i dels criteris d'accessibilitat i ergonomia més aconsellables.

CR1.7 Es determina l'estructura d'ingressos i costos per valorar la viabilitat econòmica del pla de negoci.

RP2: proposar objectius i plans viables per a l'establiment, àrea o departament de restauració de la seva responsabilitat, de manera que s'integrin en la planificació general de l'empresa.

CR2.1 Es reconeixen els plans generals de l'empresa i de la seva àrea d'actuació per dissenyar l'actuació que condueixi a aconseguir-los.

CR2.2 Es defineixen els objectius de caràcter particular per a l'establiment, àrea o departament de la seva responsabilitat per proposar-los a les instàncies superiors.

CR2.3 S'identifiquen i s'avaluen les opcions d'actuació per seleccionar les més adequades per als objectius fixats, tenint en compte la disponibilitat de recursos i les característiques de l'empresa.

CR2.4 Es formulen i es quantifiquen els plans i les accions per avaluar-ne la viabilitat amb la finalitat d'aconseguir els objectius fixats dins de la seva àrea de responsabilitat.

RP3: establir l'estructura organitzativa i els sistemes de gestió de l'establiment, àrea o departament de restauració de la seva responsabilitat, de manera que s'adaptin a les necessitats reals d'aquest.

CR3.1 Es determina el tipus d'estructura organitzativa per complir els objectius i la planificació establerts.

CR3.2 Es defineixen i es documenten les funcions, tasques i relacions internes per elaborar el pla de reclutament.

CR3.3 Es dedueixen els recursos necessaris dels objectius plantejats.

CR3.4 S'organitza el treball i es distribueix entre l'equip humà de la seva dependència, de manera que totes les tasques que cal desenvolupar siguin assignades a responsables.

CR3.5 S'estableixen els sistemes d'arxiu, gestió interna de la informació i organització dels suports per a la utilització interna.

CR3.6 S'estableixen els circuits de transmissió i distribució de la informació, i se'n verifica la idoneïtat per facilitar la comunicació ascendent, descendent i horitzontal.

RP4: definir el pla de reclutament, selecció i contractació del personal de l'establiment, àrea o departament de restauració de la seva responsabilitat, per determinar els perfils necessaris i mantenir coberts tots els llocs de treball en el marc de la legislació vigent.

CR4.1 Es determinen els llocs de treball de manera que es cobreixin totes les necessitats de l'establiment, àrea o departament de restauració.

CR4.2 Es defineixen els perfils professionals necessaris en funció de la descripció dels llocs de treball establerts.

CR4.3 S'identifiquen les fonts de reclutament intern i extern per seleccionar les adequades al lloc de treball.

CR4.4 Es defineixen les tècniques de selecció de recursos humans per aplicar-les posteriorment en el procés de selecció de l'equip.

CR4.5 Es defineixen les funcions, tasques i relacions interdepartamentals i es documenten per elaborar el pla de reclutament.

CR4.6 S'aplica la legislació vigent en matèria laboral per permetre gestionar la plantilla i motivar el personal.

RP5: aplicar un estil de direcció que involucri l'equip en els objectius de l'establiment, àrea o departament de la seva responsabilitat, per donar resposta als plans de l'empresa i als seus clients.

CR5.1 S'expliquen els objectius de l'establiment, àrea o departament perquè els comprengui l'equip, de manera que s'hi involucri i s'afavoreixi la seva integració en l'empresa.

CR5.2 Se seleccionen les activitats de motivació del personal i s'apliquen de manera que es fomenti el treball en equip, la iniciativa, l'esforç i la creativitat.

CR5.3 Es transmeten la informació i les instruccions a l'equip de manera que se'n garanteixi la comprensió.

CR5.4 Es fixen i es dirigeixen les reunions amb l'equip per a l'establiment i seguiment d'objectius per implicar-lo en aquests.

CR5.5 S'imparteix la formació de l'equip dependent per facilitar la seva integració en l'empresa, la realització eficaç de les tasques assignades i la delegació de funcions posterior.

CR5.6 S'aplica la delegació de funcions per procurar el desenvolupament professional i el manteniment d'un nivell de motivació alt.

CR5.7 S'avaluen la productivitat i la consecució d'objectius de l'equip, per reconèixer l'èxit i corregir actituds i accions.

CR5.8 S'aplica el sistema de reconeixements per contribuir a la implicació de l'equip humà en la consecució dels objectius de l'establiment.

Context professional

Mitjans de producció

Equips informàtics. Programes informàtics de gestió d'establiments, àrees o departaments de restauració. Mitjans i materials d'oficina en general. Plànols de planta. Mitjans per controlar els temps.

Productes i resultats

Pla de negoci. Planificació, organització i control eficients del departament, àrea o establiment de la seva responsabilitat. Pla de reclutament d'equip. Direcció, coordinació i motivació de l'equip humà dependent. Sistemes de control definits i aplicats. Optimització de costos. Funcionament i rendibilitat avaluats. Organització, execució i control de la política de l'establiment. Organigrames.

Informació utilitzada o generada

Manuels de planificació. Manuals d'arxiu i gestió de la informació. Manuals de procediment administratiu. Manuals de comunicació. Informes de gestió. Organigrames.

Unitat de competència 2

Denominació: DEFINIR I PLANIFICAR PROCESSOS DE SERVEI EN RESTAURACIÓ

Nivell: 3

Codi: UC1098_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: dissenyar el procés de preservei, servei i postservei a l'establiment, àrea o departament de restauració, d'acord amb les normes establertes, les característiques del local i el tipus de negoci.

CR1.1 Es dissenya el tipus de servei ofert amb l'objectiu d'identificar els departaments implicats, la distribució dels espais i la dotació, ubicació i presentació dels equips.

CR1.2 S'obté la informació procedent dels departaments implicats i s'analitza per planificar els processos del preservei, servei i postservei, tenint en compte l'estructura organitzativa de l'establiment, àrea o departament de restauració.

CR1.3 Es coordina i es controla l'aplicació dels processos definits per assegurar el compliment de les normes establertes i l'èxit del negoci.

CR1.4 Es determinen els torns, horaris, les vacances i els dies lliures del personal al seu càrrec en funció de les necessitats del servei i segons la legislació laboral i els convenis col·lectius vigents.

RP2: dissenyar el procés de preparació, presentació i servei d'elaboracions culinàries així com acabat de plats a la vista del client, d'acord amb la definició del producte i les normes bàsiques de la seva elaboració o acabat.

CR2.1 Es coordina l'oferta d'elaboracions culinàries amb el responsable del departament de cuina per especificar les previsions referides a menús, suggeriments o productes de temporada que puguin ser considerats d'interès per als clients.

CR2.2 Es descriuen les elaboracions culinàries de múltiples aplicacions, com ara fons, salses o altres, i les seves tècniques i normes de manipulació, tractament o cocció utilitzant la documentació normalitzada.

CR2.3 Es descriuen les elaboracions culinàries i les seves normes de manipulació, tractament o cocció utilitzant la documentació normalitzada.

CR2.4 Es descriuen els acabats i les presentacions artístiques de les elaboracions culinàries, així com el seu servei utilitzant la documentació normalitzada.

CR2.5 Es descriuen les elaboracions de plats a la vista del client, identificant:

- La preparació d'equips i utensilis necessaris.
- Els ingredients, la composició i el procés d'elaboració.
- Les tècniques bàsiques de manipulació i tractament d'aliments en cru.
- Les tècniques de cocció habituals.

CR2.6 Es descriu com manipular, pelar, desespinar, trinxar i emplatat tota classe d'aliments davant el client, complint la normativa de manipulació d'aliments.

RP3: dissenyar els processos de muntatge de serveis gastronòmics i esdeveniments especials a l'establiment de restauració d'acord amb els recursos disponibles, el tipus d'establiment i la clientela d'aquest.

CR3.1 Es dissenya el muntatge de locals i expositors d'aliments tenint en compte l'equip humà, el mobiliari, l'equipament, els utensilis, la resta de materials necessaris i les despeses que en deriven.

CR3.2 S'identifiquen la decoració, l'ordre de col·locació dels gèneres, productes gastronòmics i altres materials, tenint en compte:

- Els criteris de sabor, mida, color natural del producte i temperatura de conservació.
- El tipus d'establiment, l'oferta gastronòmica i el servei o l'esdeveniment.
- La clientela i els seus gustos, les característiques del local, els expositors i la planificació de vendes de l'establiment.

CR3.3 Es dissenyen els procediments de control necessaris per assegurar la millor coordinació de recursos i tasques.

RP4: dissenyar processos de servei de banquets a l'establiment de restauració i fer-ne el pressupost de manera que compleixin els objectius de l'establiment i satisfacin el client.

CR4.1 S'interpreta l'ordre de servei amb la finalitat d'identificar els departaments implicats, obtenir i transmetre la informació que escaigui.

CR4.2 Es dissenyen els processos de servei tenint en compte:

- Els plans generals de l'establiment i els objectius i plans establerts per a l'àrea de banquets.
- La visió global i integrada de la prestació del servei en els diferents tipus de banquets, tenint en compte les dimensions tècniques, organitzatives, econòmiques i humanes en tots els processos productius implicats.
- Les tècniques que s'han d'aplicar pròpies de banquets per optimitzar la producció o prestació del servei segons criteris d'eficàcia, economia i productivitat, per tal d'aconseguir la satisfacció de les expectatives del client.

CR4.3 Es dissenyen els esquemes de coordinació de departaments durant el servei i s'estableixen en funció de l'ordre de servei.

CR4.4 Es realitzen els pressupostos en coordinació amb els departaments d'administració que escaigui, aportant dades de la seva competència i sol·licitant informació precisa.

RP5: vetllar pel compliment de les normes de protocol establertes en funció del tipus d'esdeveniment que es desenvolupi a l'establiment de restauració.

CR5.1 S'identifiquen les normes de protocol per aplicar-les posteriorment en funció de l'establiment, del tipus d'esdeveniment, de la fórmula de restauració i del servei gastronòmic corresponent.

CR5.2 Es transmeten de forma clara les normes de protocol seleccionades al personal dependent, i s'assegura que les comprèn.

CR5.3 És objecte de supervisió l'aplicació de les normes de protocol i cortesia, adequades a l'esdeveniment o acte en qüestió.

Context professional

Mitjans de producció

Mobiliari de restaurant i bar. Mobiliari auxiliar. Maquinària i utensilis propis de restaurant i bar. Equip informàtic i aplicacions informàtiques específiques. Material per a decoració. Expositors. Vaixelles, coberteries, cristalleries i jocs de taula. Mobiliari, equipament i utensilis per preparar plats a la vista del client. Gèneres, productes gastronòmics, begudes i complements. Mobiliari, equipament i utensilis propis del celler o cava. Equips de refrigeració.

Productes i resultats

Disseny dels processos del servei, servei i postservei al restaurant i bar. Disseny del procés d'aprovisionament de vins i control de celler. Conservació i manteniment de vins. Muntatge i posada a punt de mobiliari, equipament, estris i parament de treball al restaurant i bar. Disseny de la preparació, manipulació i presentació d'aliments a la vista del client. Aplicació de normes de protocol. Disseny de processos de servei de banquets. Banquets pressupostats.

Informació utilitzada o generada

Manuale de processos operatius normalitzats. Manuale de funcionament d'equips, maquinària i instal·lacions. Ordres de treball. Documents normalitzats, com ara vals interdepartamentals, factures i albarans. Informes de departaments de l'establiment. Menús i cartes. Normes de seguretat i higienicosanitàries i de manipulació d'aliments. Disseny de muntatges de serveis especials. Manuale de protocol. Fitxes de pressupost de banquets. Manual de primers auxilis.

Unitat de competència 3

Denominació: GESTIONAR PROCESSOS D'APROVISIONAMENT EN RESTAURACIÓ

Nivell: 3

Codi: UC1064_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: definir i organitzar els processos tècnics d'aprovisionament i emmagatzematge de begudes, gèneres crus i semielaborats, elaboracions culinàries i altres materials, generant la informació tècnica o donant les instruccions necessàries per assegurar la qualitat dels subministraments.

CR1.1 Es concreten les necessitats de matèries primeres, gèneres i begudes de què s'ha d'aprovisionar l'establiment, especificant el seu nivell de qualitat i les característiques d'identificació comercial que facilitin la comanda.

CR1.2 Es determina la qualitat de les mercaderies tenint en compte els gustos i les necessitats dels clients i els objectius econòmics de l'establiment.

CR1.3 S'estableixen les operacions i fases del procés d'aprovisionament, determinant les característiques de quantitat, qualitat, caducitat, embalatge, temperatura i sanitàries que s'han de controlar en la recepció.

CR1.4 Es defineix amb criteris lògics la distribució de les diverses zones o àrees d'emmagatzematge i circulació.

CR1.5 S'estableixen les operacions, fases i els punts crítics del procés d'emmagatzematge i subministrament, tenint en compte les característiques organolèptiques, les condicions de conservació de les mercaderies, la seva rotació, els factors de risc i la normativa higienicosanitària aplicable.

CR1.6 S'estableixen els equips i les màquines utilitzables en la manipulació i condicionament de les provisions.

CR1.7 S'assignen els recursos humans i materials, optimitzant el procés i tenint en compte els nivells de qualitat previstos.

CR1.8 S'estableixen els procediments de control per determinar la capacitat i l'eficàcia dels processos tècnics d'aprovisionament, emmagatzematge i distribució.

CR1.9 S'apliquen, de conformitat amb el que estableixen les autoritats aeroportuàries, els procediments de compra i recepció de productes sotmesos a condicions especials, com ara insularitat o productes internacionals.

CR1.10 Es prefereix la selecció de productes a granel i que generin menor quantitat de residus davant dels que es presenten en envasos individuals.

RP2: aplicar sistemes de control de l'aprovisionament de manera que se satisfacin les exigències de la producció i els objectius econòmics de l'establiment.

CR2.1 En l'aplicació del sistema de control de l'aprovisionament es preveu:

- El procés de selecció de les fonts de subministrament.
- El seguiment de les comandes.
- El procés administratiu de recepció.

- L'aprovació del pagament als proveïdors.
- El control dels magatzems.

CR2.2 S'estableixen, amb els seus col·laboradors, els estàndards d'especificació de compres de cadascun dels articles que és necessari adquirir, i en el cas de servei d'àpats, amb els seus clients d'acord amb el mètode prèviament establert.

CR2.3 En seleccionar els proveïdors es tenen en compte com a criteris que:

- La qualitat del producte s'ajusta als nivells prèviament establerts.
- El termini de lliurament és oportú.
- El preu s'adequa a la qualitat de la mercaderia, les condicions de pagament i el termini de lliurament.

RP3: dirigir la gestió de compres i recepció de mercaderies necessàries per cobrir les exigències de la producció.

CR3.1 S'identifiquen les característiques quantitatives i qualitatives de cadascun dels gèneres utilitzables, i s'elaboren les fitxes d'especificació tècnica.

CR3.2 S'actualitzen les fitxes d'especificació tècnica d'acord amb els canvis que hi ha hagut en el mercat i en les ofertes gastronòmiques.

CR3.3 Es verifiquen les operacions i fases del procés d'aprovisionament quant al seu desenvolupament de conformitat amb les pautes sobre característiques de quantitat, qualitat, caducitat, embalatge, temperatura i sanitàries, establertes per al control en la recepció dels gèneres.

CR3.4 En la sol·licitud de compra, es comprova que s'han tingut en compte les previsions de producció, les existències i els mínims i màxims d'existències prèviament determinats.

CR3.5 S'assegura que s'efectua la recepció dels articles sol·licitats i es comprova que compleixen la petició de compra i l'estàndard de qualitat.

CR3.6 S'assegura que les matèries primeres rebudes es corresponen amb les que consten en la comanda realitzada amb anterioritat i que a més compleixen: unitats i pesos nets sol·licitats i establerts, nivell de qualitat definit, data de caducitat, embalatge en perfecte estat, temperatura adequada i registres sanitaris.

CR3.7 S'assegura l'estoc mínim de material i els equips necessaris per oferir el servei als diferents clients de servei d'àpats.

RP4: gestionar l'emmagatzematge d'aliments, begudes i materials rebuts de manera que es mantinguin en perfecte estat fins que siguin utilitzats.

CR4.1 S'assegura que l'emmagatzematge de les mercaderies es realitza tenint-ne en compte les característiques organolèptiques, la temperatura i el grau d'humitat de conservació, les normes d'emmagatzematge, la rotació i els factors de risc.

CR4.2 S'assegura que la fitxa de magatzem es formalitza d'acord amb els procediments establerts.

CR4.3 S'assegura que els articles s'emmagatzemen d'acord amb els criteris de racionalització que en faciliten l'aprovisionament i la distribució.

CR4.4 S'assegura que el mal estat o trencament de les mercaderies objecte d'emmagatzematge es tenen en compte per al control d'aprovisionament.

CR4.5 Són objecte de comprovació, per tal que es compleixin, les condicions de neteja, ambientals i sanitàries dels magatzems, que impedeixen el desenvolupament bacteriològic nociu i asseguruen la conservació.

RP5: dirigir la formalització i el control dels inventaris de mercaderies, utensilis, mobiliari i equips, de manera que se'n pugui conèixer la quantitat, el grau de rotació i conservació, prestant assistència tècnica i operativa.

CR5.1 S'estableixen els procediments per valorar econòmicament les existències i les baixes i per confeccionar els plans de reposició i amortització.

CR5.2 Es confeccionen els plans de reposició i amortització a curt, mitjà i llarg termini tenint en compte les previsions d'utilització per a cada període predeterminat.

CR5.3 S'assignen els inventaris d'existències i els registres de baixes, per a la seva realització, a les persones idònies, donant les instruccions amb precisió i claredat, establint les dates, els horaris i temps més convenients, i prestant assistència tècnica i operativa si és necessari.

CR5.4 Es tenen en compte les diferents ubicacions de les càrregues en el sector del servei d'àpats de transport en el procediment d'inventari.

CR5.5 Es verifiquen els resultats dels controls fent, en cas que sigui necessari, els mostreigs que calguin i ordenant les rectificacions oportunes.

CR5.6 S'asseguren les actualitzacions d'aquests inventaris, mantenint sempre l'estoc mínim fixat per a la utilització de gèneres culinàries, begudes, altres materials, equips i utensilis.

CR5.7 Es realitzen els informes necessaris relatius a la quantitat, nivell de consum i grau de rotació i conservació de mercaderies, equips i utensilis, valorant econòmicament les existències, pèrdues i necessitats de reposició, i elaborant les sol·licituds corresponents.

RP6: supervisar els processos d'aprovisionament i emmagatzematge de gèneres, de manera que s'evitin i es corregeixin possibles desviacions respecte al cost del producte i a l'estàndard de qualitat establert.

CR6.1 Durant els processos necessaris per a l'aprovisionament i emmagatzematge de gèneres:

- Es transmeten les instruccions pertinents de forma clara i es comprova que han estat assimilades pels seus col·laboradors.
- Es verifiquen, quant a la seva solució, les desviacions, anomalies o els errors detectats.
- Es comprova que el personal dependent ha realitzat les seves tasques d'acord amb els plans i les instruccions que s'hagin establert, i de conformitat amb les normes de seguretat i higiene generals i específiques de l'activitat.
- Es comprova que els resultats satisfan els nivells de qualitat establerts, prenent les mesures oportunes i donant un tractament adequat a la «no-conformitat».

CR6.2 S'assisteix i es forma tècnicament el personal dependent quan és necessari.

CR6.3 S'intervé operativament en el procés davant causes imprevistes i insuficiències tècniques i quantitatives del personal.

RP7: controlar consums de manera que es puguin determinar els costos de les begudes i aliments emprats i procurar el màxim aprofitament dels productes.

CR7.1 Es comprova que els vals de comanda es realitzen d'acord amb les normes establertes.

CR7.2 Es comprova que els vals de transferència de productes cedits a altres departaments es formalitzen de manera que se'n pugui saber el cost real.

CR7.3 Es comproven totes les dades corresponents a la recepció, emmagatzematge, distribució i consum, i s'enregistren en els suports i amb els procediments i codis establerts.

Context professional

Mitjans de producció

Equips informàtics. Programes informàtics específics d'aprovisionament. Equips i material d'oficina. Equips i instruments de mesura. Magatzems. Equips de refrigeració. Matèries primeres i coadjuvants. Elaboracions culinàries. Begudes. Material fungible de servei d'àpats. Material inventariable de servei d'àpats. Material de condicionament, com ara envasos, etiquetes o altres. Extintors i sistemes de seguretat. Uniformes apropiats.

Productes i resultats

Processos tècnics d'aprovisionament i emmagatzematge de gèneres, begudes i elaboracions culinàries definits i organitzats. Sistema de control de l'aprovisionament aplicat. Gestió de compres i recepció de mercaderies realitzades. Gestió d'emmagatzematge d'aliments, begudes i altres gèneres realitzada. Inventaris formalitzats i controlats. Processos d'aprovisionament i emmagatzematge de gèneres supervisats. Control de consums i estimació de costos realitzats.

Informació utilitzada o generada

Manuais de material de companyies de servei d'àpats de transport. Manuais de processos i operatius normalitzats. Manuais de funcionament d'equips, maquinària i instal·lacions per a recepció i emmagatzematge de mercaderies. Ordres de treball. Documents normalitzats, com ara inventaris, comunicats de consum, vals de comandes, fitxes d'especificació tècnica i fitxes de control de consums. Taules de temperatures. Normes de seguretat i higienicosanitàries i de manipulació d'aliments.

UNITAT DE COMPETÈNCIA 4

Denominació: REALITZAR LA GESTIÓ ECONOMICOFINANCERA D'UN ESTABLIMENT DE RESTAURACIÓ

Nivell: 3

Codi: UC1099_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: dissenyar i executar processos de control pressupostari d'establiments, àrees o departaments de restauració amb l'objectiu de prendre les decisions economicofinanceres oportunes.

CR1.1 Es dissenyen l'estructura i la composició dels diferents pressupostos periòdics d'un establiment, àrea o departament, com ara inversió i finançament, explotació i tresoreria, per servir de punt de partida a fi de definir el sistema de control pressupostari.

CR1.2 Es dissenyen els diferents pressupostos per a períodes concrets per dotar de mitjans l'estructura i la composició establertes, amb l'objectiu d'utilitzar-los com a instrument de control.

CR1.3 Es realitza el seguiment continu dels pressupostos a mesura que es vagi desenvolupant l'activitat per a cada període de referència, comparant les dades previstes amb les realment aconseguides.

CR1.4 Es calculen i s'analitzen les desviacions pressupostàries a mesura que es van produint per establir les causes que les motiven.

CR1.5 S'apliquen i es controlen les mesures correctores per eliminar les causes que produeixen les desviacions i poder assolir els objectius establerts.

RP2: rebre, controlar i comptabilitzar tots els documents de naturalesa administrativa, econòmica o financera relacionats amb establiments, àrees o departaments de restauració, per satisfer en tot moment les obligacions administratives, comptables i fiscals que siguin aplicables.

CR2.1 Es dissenya el sistema de recepció, ordre, classificació i arxiu de tota la documentació relacionada amb l'establiment, àrea o departament, amb el clar objectiu de tractar posteriorment la informació econòmica necessària.

CR2.2 Es rep tota la documentació de naturalesa administrativa, econòmica i financera que arribi a l'establiment per qualsevol de les vies possibles, sigui telemàtica, en mà o per correu, segons els paràmetres preestablerts com a primer pas per tractar-la posteriorment.

CR2.3 Es dissenya el sistema de classificació i ordenació de la documentació segons la parametrització establerta per endavant, i es distingeixen clarament diferents grups de documents, com ara albarans de compres o venda, factures, comprovants bancaris, nòmines i informació extracomptable, per assegurar el tractament de les dades en les fases.

CR2.4 Es dissenya l'arxiu de la documentació classificada i ordenada, amb l'objectiu de ser tractada segons el sistema establert.

CR2.5 S'identifiquen i s'interpreten de manera precisa les principals normes comptables que són aplicables a l'entorn de treball corresponent, basant-se en la personalitat jurídica de l'establiment, com un element indispensable per gestionar correctament l'àrea.

CR2.6 S'identifiquen, s'interpreten i s'entenen, de manera precisa, els principals impostos i les seves característiques bàsiques que són aplicables al tipus de negoci, basant-se en l'esmentada personalitat jurídica d'aquest, per permetre treballar l'establiment en el marc de la legalitat.

RP3: facturar i realitzar cobraments, així com gestionar possibles cobraments a crèdit a clients d'establiments, àrees o departaments de restauració, amb la intenció de liquidar correctament els serveis prestats.

CR3.1 S'estableix el procés de facturació basant-se en la fixació, anàlisi i control dels preus de venda de tots els productes i serveis de restauració oferts.

CR3.2 Es dissenya i es controla el sistema de facturació basant-se en els diferents sistemes possibles, com ara vendes al comptat, bestretes o vendes a crèdit, i de manera que gestioni aquest procés amb rigor.

CR3.3 El funcionament correcte del procés es basa en el maneig i control de tots els instruments, tant de facturació com de cobrament, com ara registradores, impressores,

terminals punt de venda o datàfons, i el domini de tots els components addicionals que incideixen en aquests, com targetes de dèbit i crèdit o xecs de menjars.

CR3.4 S'executa la comprovació del tancament diari de la producció segons les normes i els procediments establerts, així com la liquidació de caixa, que es comprova basant-se en el tancament diari de producció segons les normes i procediments establerts amb la intenció de garantir que el que s'ha cobrat coincideix amb el que s'ha produït.

CR3.5 Es liquiden les vendes no efectuades al comptat amb la realització i verificació de les possibles factures, així com els possibles albarans o bestretes que aquestes puguin generar.

CR3.6 Es calculen i es verifiquen les possibles devolucions per serveis no gaudits i ja carregats o cobrats, amb l'objectiu d'ajustar els saldos reals dels clients.

CR3.7 Es dissenyen i es controlen els procediments que afecten els documents generats en el procés de facturació i cobrament i el seu arxivament posterior.

CR3.8 Es comprova l'evolució dels comptes dels clients per verificar que els seus saldos es troben dins els límits autoritzats.

CR3.9 S'efectua el cobrament dels saldos vençuts dels comptes de crèdit de clients, es resolen potencials discrepàncies, es cobren els imports deguts i s'estenen els documents acreditatius dels cobraments.

RP4: ordenar i executar factures i liquidacions de proveïdors, resoldre discrepàncies i incidències que puguin ocórrer i coordinar aquestes liquidacions amb la gestió dels cobraments, amb la intenció d'evitar suspensions de pagaments.

CR4.1 Es calculen tots els saldos pendents amb els proveïdors i els seus venciments corresponents i es verifiquen a través d'un registre en temps real de pagaments pendents.

CR4.2 Es controlen les liquidacions de deutes amb proveïdors i es donen les ordres oportunes per procedir a la seva liquidació en el moment dels venciments.

CR4.3 Es tramiten les sol·licituds de regularització de càrrecs incorrectes i es verifiquen amb la intenció d'ajustar aquests saldos.

CR4.4 S'investiguen i es resolen els comunicats d'incidències i reclamacions comptables i administratives, tant internes com externes.

CR4.5 S'han de coordinar en tot moment la gestió i liquidació dels pagaments amb la gestió dels cobraments per garantir que no es generen insolvències de pagaments.

RP5: analitzar la informació derivada d'informes comptables de negocis de restauració per avaluar el funcionament i la rendibilitat dels establiments, àrees o departaments de restauració i aplicar les mesures correctores oportunes en períodes següents amb la intenció d'optimitzar els resultats econòmics.

CR5.1 S'interpreten i s'analitzen el balanç i el compte de resultats del negoci, i es calculen les ràtios bàsiques que permetin determinar el nivell de funcionament i la rendibilitat del negoci.

CR5.2 Es determina i s'interpreta la salut econòmica financera del negoci basant-se en els resultats anteriorment calculats, tant a curt com a llarg termini.

CR5.3 S'analitza la situació actual dels ingressos per definir i supervisar mesures correctores que millorin la rendibilitat a través de l'increment dels ingressos.

CR5.4 Es dissenya l'estructura de costos segregant clarament els consums de materials, els costos de personal i els costos generals.

CR5.5 L'establiment i el control dels escandalls i fitxes tècniques permeten comprovar consums teòrics i reals per tal de poder optimitzar-los.

CR5.6 Es calculen i es controlen els costos de personal, diferenciant clarament les diferents partides que els componen.

CR5.7 Es calculen i es controlen els principals costos generals, sobretot aquells sobre els quals es té capacitat d'actuació, com ara subministraments, telèfon, neteja, material d'oficina i premsa, entre altres.

CR5.8 S'analitzen de manera detallada tots els costos de l'establiment, àrea o departament i es determinen les causes dels seus valors amb la intenció de dissenyar i implementar accions correctores que permetin millorar la rendibilitat del negoci a través de l'optimització dels costos.

Context professional

Mitjans de producció

Ordinadors, perifèrics, unitats de DVD, connexions USB i lectors de bandes magnètiques. Aplicacions informàtiques de gestió i amb connexió a Internet. Impressores. Datàfons. Aparells telefax. Telèfons. Impresos i documents administratius, tant propis com de proveïdors. Material d'oficina divers.

Productes i resultats

Estats i llistes de comptes de clients formalitzats. Notes i sol·licituds de regularització d'incidències formalitzades. Documents administratius variis originats pels processos de compres, vendes, cobraments i pagaments. Inventaris i arqueigs efectuats i controlats. Documents enviats a entitats financeres de mitjans de pagament dels clients. Factures i notes d'abonament formalitzades per als clients. Estats i llistes de comptes de clients formalitzats. Cobraments efectuats i comprovants corresponents de cobrament formalitzats. Comunicats de compres a proveïdors formalitzats. Pagaments efectuats i consegüents documents de pagament i rebuts formalitzats. Control de caixa i bancs efectuat i consegüents informes o registres formalitzats. Reposició i control d'existències de material i documents efectuats, i consegüents registres formalitzats. Control de les vendes i documents emesos efectuat.

Informació utilitzada o generada

La que contenen les aplicacions informàtiques de gestió. Normativa, procediments i mètodes interns de l'empresa. Informació bancària. Manuals operatius, instruccions, ordres, memoràndums, circulars, memòries, informes i guies, entre altres. Documents com ara comunicats i informes de venda, documents de proveïdors de serveis, albarans, factures, rebuts, documents comptables, notes d'abonament, comunicats d'incidències, reclamacions comptables i administratives, documents i registres de les operacions amb moneda estrangera i xecs de viatge, impresos per al registre d'operacions de tresoreria i resums de caixa.

Unitat de competència 5

Denominació: REALITZAR LA GESTIÓ DE QUALITAT, AMBIENTAL I DE SEGURETAT EN RESTAURACIÓ

Nivell: 3

Codi: UC1100_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: identificar el procés de sistemes de gestió i assegurement de la qualitat i de gestió ambiental, participant, si s'escau, en el disseny i implantació, per adequar-lo a les particularitats de l'empresa.

CR1.1 Es determina l'abast dels sistemes i s'especifica mitjançant la seva documentació en el mapa de processos i interacció d'aquests.

CR1.2 S'identifiquen les necessitats i expectatives dels clients, interns i externs, per aconseguir-ne la satisfacció.

CR1.3 Es documenten les polítiques de qualitat i gestió ambiental, i se'n reconeix el significat i la ubicació per emprar-les.

CR1.4 S'identifiquen els objectius del sistema de gestió de qualitat i gestió ambiental de l'organització, així com les responsabilitats i els responsables per seguir-los i aconseguir-los.

CR1.5 S'identifiquen els recursos necessaris per assolir els objectius del sistema de gestió de qualitat i gestió ambiental i s'adeqüen a les necessitats reals, participant, en el seu nivell, en la determinació dels recursos.

CR1.6 S'identifiquen els manuals de procediments del sistema de gestió de qualitat i gestió ambiental i la seva ubicació, i es mantenen actualitzats.

CR1.7 Es difon la cultura de la qualitat i de protecció ambiental entre el personal al seu càrrec, perquè participi en els processos de millora.

RP2: participar en el disseny, implantació i desenvolupament dels instruments i patrons necessaris per poder documentar el seguiment i avaluar l'eficàcia dels sistemes de gestió de la qualitat i ambiental.

CR2.1 Es realitza la planificació de la prestació del servei i les seves especificacions en coherència amb els requisits d'altres processos subjectes a verificació dins dels sistemes.

CR2.2 Es verifiquen els estàndards i patrons de mesurament i s'ajusten a la realitat de l'organització.

CR2.3 Es trasllada la capacitat dels processos per assolir els resultats als indicadors necessaris de manera que serveixin per realitzar-ne posteriorment l'anàlisi.

CR2.4 S'adapten els dispositius de seguiment i mesurament a les particularitats de l'organització per proporcionar les evidències de conformitat del servei quant als seus requisits.

CR2.5 Es dissenyen les enquestes internes i externes i es validen de manera que garanteixin l'obtenció de dades sobre l'evolució dels aspectes crítics de l'empresa o entitat.

CR2.6 Es duu a terme el calibratge dels instruments i patrons presents en el procés de seguiment i mesurament per garantir l'homogeneïtat de criteris i la fiabilitat de l'anàlisi de les dades recollides.

RP3: participar en el procés d'anàlisi de les dades obtingudes per demostrar la fiabilitat dels sistemes de gestió de la qualitat i de gestió ambiental, la conformitat del servei i avaluar les àrees de millora.

CR3.1 Se sol·liciten les dades i la documentació objecte d'anàlisi d'acord amb les prescripcions del procés.

CR3.2 S'analitzen les dades obtingudes tenint en compte els manuals de procediments, la conformitat del servei i la satisfacció dels clients inclosos en l'abast del sistema.

CR3.3 S'interpreten els resultats de l'anàlisi de les dades des d'un punt de vista crític per poder implementar accions de millora.

CR3.4 Es detecten les situacions de no-conformitat per determinar-ne les causes i avaluar possibles accions preventives o correctives.

CR3.5 Es determinen les accions preventives o correctives de situacions no conformes, s'implanten i, si s'escau, es revisen per verificar-ne la utilitat.

RP4: verificar l'actuació sota les normes de seguretat i higiene per garantir el compliment de les bones pràctiques professionals.

CR4.1 Es reconeixen la normativa vigent de seguretat i higiene personal i les bones pràctiques de manipulació i transport d'aliments, i es controla que el personal dependent les compleix.

CR4.2 Es documenten els diferents plans de punts crítics per controlar-ne el compliment dins dels paràmetres definits.

CR4.3 Es compleixen i es verifiquen els plans de neteja, desinfecció, desinsectació i desratització.

CR4.4 Es garanteix l'actuació segons les normes de seguretat i higiene i es verifica per prevenir els riscos.

CR4.5 Es reconeixen i es difonen els plans d'emergència per actuar d'acord amb aquests en les situacions que ho necessitin.

RP5: analitzar les bones pràctiques professionals en el lloc de treball per evitar riscos o danys ambientals.

CR5.1 S'identifiquen les condicions òptimes del lloc de treball referides a instal·lacions, equips, eines, màquines i materials de consum per prevenir possibles riscos.

CR5.2 S'apliquen les bones pràctiques professionals en l'ús dels recursos naturals i energètics per garantir el respecte del medi ambient.

CR5.3 Es recopila i es difon la informació necessària per realitzar una bona utilització de recursos per tal de garantir-ne el coneixement i compliment responsable.

CR5.4 S'apliquen els plans de minimització de residus per disminuir l'agressió ambiental i es gestionen els residus dins dels paràmetres establerts en una recollida preselectiva.

Context professional

Mitjans de producció

Equips informàtics i ofimàtics. Programes informàtics específics. Material d'oficina i documentació pròpia del sistema de gestió, sotmès a l'obligat control documental. Normes i manuals de qualitat. Manual de procediments i mapa de processos de l'empresa. Normativa sanitària en seguretat i higiene i de manipulació i transport d'aliments. Plans d'emergència. Normes de protecció ambiental. APPCC o anàlisi de perills i punts de control crític.

Productes i resultats

Programació i control, al seu nivell, de les actuacions i responsabilitats dins d'un pla de gestió. Recursos necessaris per dur a terme la prestació del servei d'acord amb les especificacions dissenyades. Enquestes internes i externes. Participació en el disseny del sistema de gestió de la qualitat. Participació en el disseny de sistemes de gestió ambiental. Disseny d'instruments per al seguiment del sistema de gestió de la qualitat/SGM. Aplicació de les bones pràctiques professionals.

Informació utilitzada o generada

Resultats d'anàlisis procedents de períodes anteriors. Resultats d'auditories. Registres, procediments, instruccions i resultats del seguiment establert a partir d'indicadors. Documentació procedent de la implantació d'accions preventives i accions correctives. Enquestes internes i externes. Registres d'APPCC o anàlisi de perills i punts de control crític. Normativa de protecció ambiental. Manuals de sensibilització ambiental. Normes i manuals de qualitat. Manual de procediments i mapa de processos de l'empresa. Normativa sanitària en seguretat i higiene i de manipulació i transport d'aliments. Plans d'emergència.

Unitat de competència 6

Denominació: DISSENYAR I COMERCIALITZAR OFERTES DE RESTAURACIÓ

Nivell: 3

Codi: UC1101_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: analitzar periòdicament la situació de mercat en què es troba el negoci, amb la finalitat de mantenir-ne la competitivitat.

CR1.1 Es determina periòdicament el mercat, per posicionar l'activitat de l'establiment.

CR1.2 S'analitza periòdicament la competència dins del mercat definit, amb la intenció d'identificar les característiques de cadascun dels seus components.

CR1.3 Es determinen el producte i el servei que es volen oferir en funció del públic objectiu definit i basant-se en les debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats que es detectin.

CR1.4 Es determina el posicionament de l'establiment en funció de l'anàlisi de la situació realitzada per assolir els objectius del negoci establerts.

RP2: definir tot tipus d'ofertes de restauració en termes de menús, cartes o anàlegs de productes i serveis, de manera que siguin atractives, equilibrades i adequades per al públic objectiu definit.

CR2.1 Es dissenya l'oferta de restauració en funció de:

- Criteris de mercat, com les necessitats i els gustos dels clients potencials i dels destinataris finals.
- Criteris econòmics, com els mitjans físics, humans i econòmics disponibles per a la producció i el servei.
- Criteris organitzatius, com ara les característiques del material, el tipus de transport en servei d'àpats, l'horari en què s'oferirà el servei i el temps que intervé entre l'elaboració i el consum de l'oferta o les possibilitats de subministrament de les matèries primeres i l'estacionalitat dels productes.
- Criteris gastronòmics, com ara el tipus i la freqüència de servei que s'ha de realitzar, un bon equilibri, tant en la varietat com en l'ordre i els costos o el valor nutritiu dels aliments.

CR2.2 S'estableix el sistema de rotació de les ofertes gastronòmiques de manera que se'n permeti el canvi segons l'evolució dels hàbits i gustos de la clientela.

CR2.3 S'apliquen les normes de dietètica i nutrició en tot moment, amb l'objectiu d'assolir una alimentació saludable.

CR2.4 Es comprova que la presentació impresa de les ofertes gastronòmiques es formalitza tenint en compte la categoria de l'establiment, els objectius econòmics i la imatge corporativa.

CR2.5 Es concreten els preus o les tarifes, així com els càrrecs addicionals aplicables, basant-se en el producte i/o servei ofert i en l'oferta i la demanda, per competir en condicions òptimes en el mercat.

RP3: comercialitzar l'oferta de restauració de l'establiment de manera que se satisfacin les necessitats del client i s'obtinguin ingressos i rendiments òptims per a l'empresa.

CR3.1 S'identifiquen les motivacions del client amb l'objectiu de satisfer-les i s'ofereix una atenció que compleixi les seves expectatives.

CR3.2 Es presta assessorament al client en el procés de venda, informant-lo sobre les opcions disponibles i aconsellant-li, en funció de les seves preferències i possibilitats, les que millor s'adaptin a les seves necessitats amb la intenció de satisfer-les i d'assolir els objectius operatius del negoci.

CR3.3 Es gestiona la reserva dels serveis o productes de forma eficaç, s'informa el client del resultat i, en els casos de no-confirmació, es reinicia la interacció amb el client per oferir-li les alternatives adequades.

CR3.4 Es realitza la comunicació amb els clients de la manera més fluïda possible, utilitzant per a això el mitjà més eficaç disponible a cada moment.

RP4: promocionar l'oferta de restauració de l'establiment, despertant l'interès de compra amb l'objectiu de fidelitzar la clientela.

CR6.1 S'obté la informació sobre els clients actuals i potencials complint la normativa vigent de protecció de dades, creant bases de dades d'aquests i incorporant informació sobre les seves preferències, demandes, nivells de despesa i altra d'interès comercial, la qual cosa permetrà identificar en el futur les necessitats de cadascun d'ells.

CR4.2 Es dissenyen i es programen les accions de promoció orientades a fidelitzar els clients actuals i a captar nous clients, i es desenvolupen els elements de suport per a aquestes.

CR4.3 S'executen les accions de promoció, se'n fa un seguiment, se n'avalua el resultat i es confeccionen els informes corresponents.

CR4.4 Es proposen els acords de prestació de serveis i es negocien amb clients actuals o potencials, dins del marc de la política i directrius comercials de l'entitat i del seu àmbit de responsabilitat.

CR4.5 Es disposen convenientment els elements de promoció i s'organitzen les zones d'exposició amb criteris de dinamisme i d'atracció per als visitants.

Context professional

Mitjans de producció

Ordinadors amb aplicacions informàtiques de gestió i amb connexió a Internet. Impressores. Aparells telefax. Aparells electrònics de presa de comandes. Telèfons. Impresos i documents administratius, tant propis com de proveïdors. Documentació informativa. Material promocional i de suport a la documentació emesa. Material d'oficina divers.

Productes i resultats

Disseny de menús, cartes o anàlegs. Preus i tarifes de productes i serveis. Accions promocionals. Gestió de reserves i reconfirmació i modificacions o cancel·lacions de serveis formalitzats. Informació complementària diversa, com ara descripció d'ofertes i informació sobre altres serveis, com servei d'àpats. Notes de càrrec i crèdit, com factures i abonaments formalitzats. Registres i expedients formalitzats. Documents interns i externs referenciats, controlats i arxivats. Comandes. Informació i assessorament sobre l'oferta disponible. Documents de pagament o confirmació de serveis.

Informació utilitzada o generada

Normativa de protecció de dades. Informació impresa, en suports magnètics i en pàgines web sobre requisits exigibles i normatives aplicables a aquest tipus de servei, normativa de proveïdors i prestataris de serveis i normativa interna de l'empresa. Suports d'informació externa, com tarifes oficials de preus, cartes o documents publicitaris. Suports d'informació interna, com ara instruccions, ordres, memoràndums, circulars, memòries, informes, guies i manuals.

Unitat de competència 7

Denominació: GESTIONAR LA LOGÍSTICA DE SERVEI D'ÀPATS

Nivell: 3

Codi: UC1102_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: establir i gestionar el procés de càrrega, transport i descàrrega de gèneres, elaboracions culinàries envasades i material, d'acord amb les característiques del servei contractat i el client.

CR1.1 S'obté la informació sobre el tipus de servei contractat, com l'horari, el tipus de servei, menú, les quantitats i dades del client, per identificar:

- Els departaments implicats.
- Els gèneres i les elaboracions culinàries necessaris.
- El material necessari.
- Els equips necessaris.
- El transport.

CR1.2 Es defineix la planificació dels processos sol·licitant informació directa del departament o departaments que escaigui i analitzant aquesta informació amb l'estructura que l'empresa tingui establerta amb la finalitat de coordinar el procés entre els diferents departaments.

RP2: planificar, informar i distribuir el pla de pista o de treball al seu equip segons la programació de destinacions previstes.

CR2.1 Es distribueixen els transports tenint en compte el personal conductor i els vehicles disponibles.

CR2.2 S'assignen, al personal del torn corresponent, les càrregues i descàrregues que han de ser controlades en un determinat horari.

CR2.3 S'analitzen, amb el departament d'operacions, els canvis que es puguin produir en les destinacions assignades i es realitzen les modificacions pertinents.

CR2.4 Es reorganitza l'horari del personal per ajustar-lo a circumstàncies excepcionals, com retards o cancel·lacions de serveis a causa de problemes operatius o meteorològics.

RP3: supervisar els processos de càrrega, descàrrega i transport de gèneres, elaboracions culinàries envasades i material necessari amb l'objectiu d'oferir el servei de restauració contractat.

CR3.1 Es coordina i es controla l'aplicació dels processos en la càrrega, descàrrega i el transport, i s'avaluen el compliment i l'aplicació de les normes establertes.

CR3.2 S'informa el personal del servei d'àpats del material i equips que s'han d'emprar per a cada companyia o client, segons el mitjà de transport i tipus de càrrega contractada.

CR3.3 Es distribueixen els diagrames de càrrega i descàrrega de cada tipus d'avió, tren o mitjà de transport entre el personal implicat.

CR3.4 Es controlen els temps de càrrega i descàrrega per no demorar la sortida de l'avió, tren o mitjà de transport i assegurar la productivitat del personal al seu càrrec.

CR3.5 Es comproven la maquinària i els equips necessaris per oferir el servei contractat i se situen en el transport de manera que no pateixin desperfectes que n'afectin el funcionament.

CR3.6 Es revisa i s'embala el material necessari per oferir el servei de restauració contractat, i s'informa dels trencaments o pèrdues que es produeixin.

CR3.7 Es carreguen i es descarreguen els gèneres i les elaboracions culinàries, aplicant-hi les normes higienicosanitàries establertes per al transport, per assegurar-se que arribaran en perfectes condicions.

CR3.8 Es comproven els contenidors de gèneres, elaboracions culinàries i materials abans del transport, i s'anoten el seu contingut quantificat i la temperatura de sortida dels aliments.

CR3.9 Es registra la recepció per part del personal en destinació dels gèneres, elaboracions culinàries i material per oferir el servei contractat, utilitzant la documentació establerta, anotant-hi la temperatura dels aliments en el moment del lliurament i comprovant la signatura per assegurar la facturació del servei contractat.

CR3.10 Es registren, en la documentació establerta, les incidències que hi ha hagut en la destinació, s'analitzen, se solucionen i es fan les modificacions pertinents que evitin que es tornin a repetir.

RP4: supervisar l'estat de la flota de vehicles dedicada al transport de l'oferta de restauració contractada.

CR4.1 Se sotmet a un control diari l'estat de la flota de vehicles i es coordinen les reparacions dels vehicles amb el departament de manteniment.

CR4.2 Se sol·licita la informació amb els serveis de restauració oferts i els contractats, classificats temporalment, per deduir les necessitats de vehicles i, si s'escau, l'ampliació de la flota de vehicles.

CR4.3 Es comproven la documentació, els permisos, les assegurances i inspeccions dels vehicles i s'actualitzen, en cas que sigui necessari.

CR4.4 S'analitzen els accidents dels vehicles i se n'informa les companyies d'assegurances i el departament de recursos humans en cas d'una possible negligència.

Context professional

Mitjans de producció

Ordinadors. Mitjans de transport. Maquinària, equips, parament i material de servei d'àpats. Material per a presa de temperatures. Material d'oficina.

Productes i resultats

Gèneres, elaboracions culinàries, maquinària, equips, parament i material de servei d'àpats, carregats, transportats i descarregats. Albarans signats. Verificació de la posada a punt de la flota de vehicles de transport de servei d'àpats.

Informació utilitzada o generada

Pla de pista o de treball. Ordres de servei. Registre de temperatures. Programació de destinacions. Manuals de companyies aèries, ferroviàries o de transport marítim. Diagrames de càrrega i descàrrega de servei d'àpats d'avions, trens o vaixells. Temps màxims de càrrega i descàrrega de servei d'àpats. Dades de productivitat. Registre de trencaments o pèrdues de material. Documentació, permisos, assegurances i inspeccions de la flota de vehicles de transport de servei d'àpats.

Unitat de competència 8

Denominació: COMUNICAR-SE EN ANGLÈS, AMB UN NIVELL D'USUARI INDEPENDENT, EN ELS SERVEIS DE RESTAURACIÓ

Nivell: 2

Codi: UC1051_2

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: comprendre informació oral senzilla en anglès en l'àmbit de l'activitat de restauració, amb l'objecte d'atendre les peticions dels clients.

CR1.1 Es comprèn l'expressió oral del client en anglès formulada lentament i clarament, quan es refereix a situacions predictibles com ara:

- Salutació i comiat.
- Petició d'informació sobre l'oferta gastronòmica.
- Petició de l'oferta gastronòmica.
- Prestació del servei d'aliments i begudes.
- Petició de facturació i petició d'informació de sistemes de cobrament.
- Comunicació de queixes i reclamacions.
- Petició d'informació variada sobre l'entorn.

CR1.2 Es produeix la comprensió oral de detalls generals en anglès tenint en compte els diferents condicionants que poden afectar aquesta, com ara el mitjà de comunicació, presencial o telefònic, el nombre i les característiques dels emissors del missatge, la claredat de la pronunciació, els costums en l'ús de la llengua i el temps de què es disposa per a la interacció, encara que hi hagi diferents accents, soroll ambiental, interferències i distorsions.

RP2: extreure informació de documents breus i senzills escrits en anglès en l'àmbit de l'activitat de restauració, per obtenir informació, processar-la i dur a terme les accions oportunes.

CR2.1 Es comprèn la documentació escrita de complexitat molt reduïda en anglès en la seva part més rellevant quan es refereix a situacions predictibles com ara:

- Consulta d'un manual senzill de maquinària, equipament o utensili de l'activitat de restaurant bar.

- Consulta d'un manual d'aplicació informàtica.
- Petició d'informació, reserves i comandes.
- Lectura de missatges, cartes, faxos o correus electrònics.
- Interpretació de menús i receptes.

CR2.2 Es tenen en compte els condicionants que poden afectar la comprensió de la comunicació escrita en anglès, com el canal de la comunicació (fax, correu electrònic o carta), els costums en l'ús de la llengua, la grafia deficient, il·luminació deficient i impressió de baixa qualitat, per millorar la comprensió del missatge.

RP3: produir missatges orals senzills en anglès en situacions habituals de l'activitat de restauració, amb l'objecte de millorar la prestació del servei i materialitzar les vendes.

CR3.1 Es realitza l'expressió oral en anglès produint missatges breus i senzills pronunciats lentament i clarament per assegurar-ne la comprensió, referits a situacions pròpies de l'activitat de restauració, com ara:

- Salutació, acomodament i comiat de clients.
- Informació de l'oferta gastronòmica.
- Confirmació verbal de l'oferta gastronòmica sol·licitada.
- Servei d'aliments i begudes.
- Facturació i cobrament.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació variada sobre l'entorn.

CR3.2 Es produeix l'expressió oral en anglès tenint en compte els diferents condicionants que poden afectar aquesta, com ara el mitjà de comunicació, presencial o telefònic, el nombre i les característiques dels interlocutors, els costums en l'ús de la llengua i el temps de què es disposa per a la interacció, encara que hi hagi soroll ambiental, interferències i distorsions.

RP4: produir o emplenar en anglès documents escrits breus i senzills, necessaris per a la comercialització de l'oferta i la gestió de les activitats de restauració.

CR4.1 Es realitza l'expressió escrita en anglès produint missatges breus amb un vocabulari senzill ajustats a criteris bàsics de correcció gramatical, referits a situacions pròpies de l'activitat de restaurant bar, com ara:

- Llistes de distribució de comensals en un esdeveniment o servei especial de restauració.
- Informació sobre l'oferta gastronòmica de l'establiment i preus d'aquesta.
- Horaris de l'establiment.
- Informació bàsica sobre esdeveniments en restauració, com data, lloc i preu.
- Documents i comunicacions senzills per a la gestió i promoció de l'establiment.

CR4.2 Es produeix la comunicació escrita bàsica en anglès tenint en compte els diferents condicionants que poden afectar aquesta, com ara:

- Comunicació formal o informal.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Canal de comunicació.
- Característiques dels receptors del missatge.
- Qualitat de la impressió o de la grafia.

RP5: comunicar-se oralment amb un o diversos clients en anglès, mantenint converses senzilles, per millorar el servei ofert.

CR5.1 Es realitza la interacció en anglès produint i comprenent missatges breus i senzills, pronunciats lentament i clarament referits a situacions pròpies de l'activitat de restauració, com ara:

- Salutació, acomodament i comiat de clients.
- Informació de l'oferta gastronòmica.
- Confirmació verbal de l'oferta gastronòmica sol·licitada.
- Servei d'aliments i begudes.
- Facturació i cobrament.
- Comunicació i resolució de queixes i reclamacions.
- Informació variada sobre l'entorn.

CR5.2 Es produeix la interacció en anglès tenint en compte els diferents condicionants que poden afectar aquesta, com ara el mitjà de comunicació, presencial o telefònic, el nombre i les característiques dels interlocutors, els costums en l'ús de la llengua, temps de què es disposa

per a la interacció i la claredat de la pronunciació, encara que hi hagi diferents accents, soroll ambiental, interferències i distorsions.

Context professional

Mitjans de producció

Equips informàtics, impressora, telèfon i fax. Aplicacions informàtiques. Material de restaurant bar. Diccionari. Material d'oficina.

Productes i resultats

Comunicació interactiva senzilla amb clients en anglès per prestar el servei de restauració. Interpretació de documents professionals i tècnics, relacionats amb l'activitat de restauració.

Informació utilitzada o generada

Manuais de llengua anglesa sobre gramàtica, usos i expressions. Diccionaris bilingües, de sinònims i antònims. Publicacions diverses en anglès: manuals d'hoteleria, catàlegs, diaris i revistes especialitzades en restauració. Informació publicada en les xarxes. Manuals de cultura dels angloparlants de diverses procedències.

III. FORMACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

MÒDUL FORMATIU 1

Denominació: ADMINISTRACIÓ D'UNITATS DE PRODUCCIÓ EN RESTAURACIÓ

Codi: MF1097_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència

UC1097_3 Dirigir i gestionar una unitat de producció en restauració.

Durada: 150 hores

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: GESTIÓ DEL PROJECTE DE RESTAURACIÓ

Codi: UF1089

Durada: 90 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1 i RP2.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: desenvolupar projectes de negocis de restauració amb l'objecte d'analitzar-ne el grau de viabilitat.

CE1.1 Identificar els punts necessaris per redactar petits projectes de negoci en restauració.

CE1.2 En un supòsit pràctic de desenvolupament de projectes de negocis en restauració, cal:

- Analitzar l'oferta i la demanda del mercat de restauració per determinar les característiques del producte o servei.
- Descriure les característiques dels equipaments i espais necessaris per valorar la inversió necessària.
- Documentar la distribució dels equipaments, espais i fluxos d'actuació de les persones per delimitar les necessitats inicials.
- Descriure les característiques que identifiquen el producte o servei per analitzar-ne el grau de viabilitat.

- Analitzar les diferents fonts de finançament per seleccionar les més adequades a les característiques del projecte.
- Determinar l'estructura d'ingressos, costos, cobraments i pagaments de forma provisional per determinar la viabilitat del projecte.
- Documentació legal necessària per obrir un establiment.

C2: analitzar la funció i el procés de planificació empresarial i definir plans que siguin adequats per a àrees, departaments o establiments de restauració.

CE2.1 Descriure les fases i els passos lògics d'un procés de planificació empresarial per establir objectius, prendre decisions i seleccionar mitjans.

CE2.2 Identificar els elements bàsics per establir un procés de direcció per objectius.

CE2.3 En supòsits pràctics de planificació empresarial, cal:

- Formular objectius per a una unitat de producció o servei d'aliments i begudes determinat en el marc d'hipotètics plans generals d'empresa.
- Seleccionar les opcions d'actuació més convenients per a la consecució dels objectius proposats.
- Plantejar els programes que derivin de les opcions d'actuació seleccionades i determinar els mitjans humans i materials necessaris.

Continguts

1. Estudi de viabilitat del projecte d'obertura del negoci de restauració

- Anàlisi de l'entorn general:
 - Anàlisi del consumidor.
 - Anàlisi de la competència.
 - Fonts per a l'estudi:
 - Primàries.
 - Secundàries.
- Anàlisi interna:
 - Aspectes econòmics.
 - Aspectes tecnològics.
 - Aspectes laborals.
 - Aspectes legals.
- Composició de l'oferta en restauració:
 - Varietats de l'oferta.
 - Requisits gastronòmics.
 - Planificació, redacció i disseny de menús i cartes.

2. Instal·lacions i equipaments en restauració

- Locals i instal·lacions en restauració:
 - Característiques del local.
 - Identificació de fluxos d'actuació de les persones.
 - Distribució de les zones.
 - Decoració.
- Equipament:
 - Mobiliari.
 - Il·luminació.
 - Maquinària i utensilis.
 - Fred i condicionament.

3. Anàlisi economicofinancera del projecte d'obertura de negoci de restauració

- Pla d'inversió.
- Pla de finançament.
- Estimació de despeses.
- Costos interns.
- Costos externs.
- Ràtios bàsiques.
- Memòria projecte:
 - Activitat de la societat.
 - Base de presentació dels comptes anuals.

- Distribució de resultats.
- Normes de valoració.
- Actiu immobilitzat.
- Capital social.
- Deutes.
- Despeses.
- Documentació legal:
 - Requisits tècnics exigits.
 - Llicències i documentació.
 - Aplicació normativa higienicosanitària.
 - Assegurances de responsabilitat civil i altres.
 - Informació addicional.

4. Planificació empresarial

- Elements del procés de planificació empresarial:
 - Missió.
 - Objectius.
 - Estratègies.
 - Polítiques.
 - Procediments.
 - Regles.
 - Programes.
 - Pressupost.
- Pautes de la planificació estratègica en restauració:
 - Metes de l'empresa.
 - Capacitats dels directius.
 - Fortaleses i debilitats internes.
 - Anàlisi d'amenaques i oportunitats de l'entorn.
 - Desenvolupament de plans.
 - Selecció d'alternatives.
 - Mesurament de resultats i control estratègic.
- Objectiu empresarial i pla estratègic:
 - Posició competitiva òptima.
 - Planificació de l'organització.
 - Descripció del mercat, existent o per crear.
 - Avantatges competitius.
 - Definició d'objectius corporatius, departamentals i individuals.
 - Anàlisi de les desviacions enfront dels objectius.
 - Comunicació interna i externa en l'empresa.

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: DIRECCIÓ I RECURSOS HUMANS EN RESTAURACIÓ

Codi: UF1090

Durada: 60 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP3, RP4 i RP5.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar diferents tipus d'estructures organitzatives, funcionals i de relacions internes i externes per determinar les més adequades a l'establiment, àrea o departament de restauració planificat.

CE1.1 Classificar i caracteritzar els diferents tipus d'establiments, àrees o departaments de restauració per a la seva adequació a projectes de negoci.

CE1.2 Descriure els factors que determinen una organització eficaç i argumentar-ne la lògica.

CE1.3 Comparar les estructures i relacions departamentals més característiques dels diferents establiments, àrees o departaments de restauració per identificar la distribució de funcions.

CE1.4 Descriure els circuits, tipus d'informació i documents interns i externs que es generen en el marc d'aquestes estructures per garantir les bones relacions interdepartamentals.

CE1.5 Descriure les relacions internes i externes dels establiments, àrees o departaments de restauració amb altres empreses, àrees o departaments.

CE1.6 A partir d'estructures organitzatives i funcionals d'establiments, àrees o departaments de restauració, cal:

- Avaluar l'organització, per efectuar un judici crític de les solucions organitzatives adoptades.
- Proposar solucions i organigrames alternatius a les estructures i relacions interdepartamentals caracteritzades, adreçades a millorar l'organització.

C2: aplicar tècniques de selecció de personal d'establiments, àrees o departament de restauració per definir i cobrir tots i cadascun dels llocs de treball.

CE2.1 Descriure els llocs de treball més característics dels establiments, àrees o departaments de restauració i relacionar-los amb diferents tipus d'establiments.

CE2.2 Identificar diferents fonts de reclutament emprades per seleccionar personal i relacionar-les amb diferents llocs de treball.

CE2.3 En casos pràctics de selecció de personal d'un establiment, àrea o departament de restauració, cal:

- Definir els límits de responsabilitat, les funcions i tasques de cada component dels equips de treball de la unitat.
- Avaluar els temps de treball de les activitats professionals més significatives.
- Determinar les tècniques que cal emprar en el procés de selecció de personal.
- Identificar les formes de contractació idònies per gestionar la plantilla.
- Identificar i aplicar les particularitats de diferents convenis col·lectius.

C3: aplicar tècniques de direcció del personal dependent, identificant els mètodes per involucrar-lo en els objectius i motivar-lo perquè tingui una alta capacitat de resposta a les necessitats de l'empresa i els seus clients i perquè desenvolupi la seva professionalitat.

CE3.1 En supòsits pràctics d'aplicació de tècniques de direcció de personal, cal:

- Detallar els objectius i les metes de l'empresa o àrea per determinar els mitjans materials necessaris per aconseguir-los i les responsabilitats de l'equip humà.
- Promoure el treball en equip del personal dependent mitjançant accions de motivació que permetin millorar el nivell d'esforç i la responsabilitat individual.

CE3.2 En supòsits pràctics d'aplicació de tècniques de direcció de personal, cal:

- Dissenyar reunions i conduir-les de manera que siguin eficaces.
- Dissenyar accions formatives del personal per millorar-ne la professionalitat.
- Descriure sistemes d'avaluació de la productivitat i correcció de les desviacions.
- Dissenyar sistemes d'incentius.

Continguts

1. Organització en els establiments de restauració

- Classificació:
 - Restaurants.
 - Fondes.
 - Cafeteries.
 - Bars.
 - Cantines.
 - Cases de menjars.
 - Tavernes.
- Descripció d'una organització eficaç:
 - Especialització del treball.
 - Departamentalització.
 - Cadena de comandament.
 - Extensió del tram de control.
 - Centralització i descentralització.
 - Formalització.
- Tipus d'estructures organitzatives:
 - Estructura lineal.
 - Estructura funcional.

- Estructura línia i *staff*.
 - Estructura en comitè.
 - Estructura matricial.
- Organigrama:
 - Definició i característiques.
 - Funcions.
 - Tipus:
 - Organigrama vertical.
 - Organigrama horitzontal.
 - Organigrama circular.
 - Organigrama escalar.
 - Organigrama mixt.
 - Tipus de departaments en restauració:
 - Característiques.
 - Funcions.
 - Organització del treball:
 - Confecció d'horaris i torns de treball.
 - Estimació de necessitats i materials.
 - Estudi de productivitat del departament.
- Relacions amb altres departaments:
 - Relació interdepartamental i sistema de comunicació interna.
- Anàlisi dels avantatges i desavantatges de les estructures organitzatives.

2. Processos per identificar llocs de treball i seleccionar personal

- Procediment per identificar el lloc de treball:
 - Identificació i naturalesa del lloc.
 - Descripció del treball.
 - Requeriment de capacitats.
 - Altres requeriments.
- Procediments per seleccionar personal:
 - Perfil professional.
 - Reclutament.
 - Preselecció de candidatura.
- Instruments de selecció:
 - Test psicotècnic.
 - Proves professionals.
 - Entrevistes.
- Normativa aplicable als recursos humans:
 - Contractació.
 - Estatut dels treballadors.
 - Convenis col·lectius.

3. Tècniques de direcció en restauració

- Característiques de la direcció:
 - Unitat de comandament.
 - Delegació.
- Tipus de direcció:
 - Global.
 - Departamental.
 - Operacional.
- Cicle de la direcció:
 - Planificació i presa de decisions.
 - Integració.
 - Treball en equip.
 - Avaluació de l'acompliment.
 - Retribució.
 - Motivació.
- Formació interna i contínua dels treballadors:
 - Anàlisi de les necessitats.
 - Avantatges de la formació.

- Sistemes d'incentius per al personal:
 - Programes de pagaments d'incentius.
 - Reducció de la rotació de personal.
 - Ajuda a la formació.
 - Conciliació.
 - Seguretat laboral.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Unitats formatives	Durada total en hores de les unitats formatives	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Unitat formativa - UF1089	90	70
Unitat formativa - UF1090	60	50

Seqüència:

Les unitats formatives corresponents a aquest mòdul es poden programar de manera independent.

Criteris d'accés per als alumnes

Serán els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL FORMATIU 2

Denominació: DISSENY DE PROCESSOS DE SERVEI EN RESTAURACIÓ

Codi: MF1098_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència

UC1098_3 Definir i planificar processos de servei en restauració.

Durada: 60 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar i dissenyar processos de posada a punt, servei i tancament al restaurant, i identificar cadascuna de les seves fases.

CE1.1 Identificar les necessitats d'equips, utensilis, mobles i instruments per desenvolupar diferents tipus de servei, i descriure'n les característiques i possibles aplicacions.

CE1.2 Descriure el procés de posada a punt per als diferents tipus de servei, dissenyar-ne el procés i identificar els mitjans decoratius idonis segons la fórmula de restauració.

CE1.3 Dissenyar i executar operacions de muntatge de taules, reconèixer els utensilis i altres instruments necessaris per desenvolupar el servei i deduir possibles alternatives o combinacions en el muntatge global de mobiliari.

CE1.4 Dissenyar el procés d'aprovisionament intern de gèneres i material, així com la disposició de mobiliari i equips d'acord amb determinades ordres de servei o plans de treball diaris relatius al servei.

CE1.5 Identificar i aplicar les diferents tècniques de servei, analitzar-ne els avantatges i inconvenients i justificar que són idònies per a cada fórmula de restauració.

CE1.6 Analitzar la relació que manté el personal de servei amb altres professionals o departaments durant el servei i dissenyar el sistema de comunicació interna.

CE1.7 En supòsits pràctics d'elaboració de plans de treball del departament, cal:

- Estimar necessitats de recursos humans i materials per al bon funcionament del departament.
- Definir una projecció dels objectius de productivitat del departament a curt o mitjà termini, a partir dels recursos estimats en el supòsit.
- Ajustar i prioritzar les tasques objecte de realització per part del personal disponible, per donar resposta a la planificació del dia, setmana o mes, tenint en compte permisos, vacances i baixes, entre altres.
- Escollir i formalitzar la documentació necessària per programar el treball, utilitzant els mitjans més adequats en cada cas.

CE1.8 Identificar els diferents tipus de facturació i sistemes de cobrament, i analitzar les característiques i els avantatges i inconvenients de cadascun, i el control administratiu del procés de facturació i cobrament.

CE1.9 Identificar i descriure els processos habituals de treball que es realitzen en el tancament del restaurant per dissenyar el sistema de reposició d'existències, procediments de neteja i manteniment d'equips i instal·lacions.

C2: dissenyar procediments de presentació i servei d'elaboracions culinàries, així com d'acabat de plats a la vista del client, que siguin adequats per a departaments de servei d'aliments i begudes.

CE2.1 En un supòsit pràctic de servei d'elaboracions culinàries, cal coordinar amb el responsable del departament de cuina l'oferta d'elaboracions culinàries i especificar les previsions referides a menús, suggeriments o productes de temporada que puguin ser considerats d'interès per als clients.

CE2.2 Identificar les matèries primeres alimentàries d'ús comú en les elaboracions culinàries i descriure varietats, característiques físiques i qualitats gastronòmiques.

CE2.3 Dissenyar i emplenar documentacions pròpies de l'aprovisionament intern de gèneres que siguin adequades per a departaments de servei d'aliments i begudes.

CE2.4 Identificar necessitats d'estrís, parament i equips necessaris per efectuar operacions d'acabament, trinxament o distribució a la vista del comensal.

CE2.5 Identificar elaboracions culinàries bàsiques i significatives, indicant les característiques dels gèneres que les componen, el tipus de servei associat i els resultats finals que s'han d'obtenir.

CE2.6 Identificar tipus de guarnició/decoració, indicant els gèneres que els componen i, d'acord amb la classe d'elaboració culinària que puguin acompanyar, les variables econòmiques i característiques del servei.

CE2.7 Identificar les tècniques bàsiques d'elaboració, trinxament i desespinament de plats a la vista del client, fixar els temps i les quantitats necessaris i explicar l'actitud i la imatge que aquest tipus de serveis requereix.

C3: analitzar tot tipus de serveis i esdeveniments especials en restauració que siguin adequats per a departaments de servei d'aliments i begudes.

CE3.1 Identificar diferents sistemes organitzatius en funció del tipus de servei o esdeveniment i els mitjans disponibles.

CE3.2 Dissenyar la informació i documentació necessàries per al desenvolupament dels serveis i identificar els circuits interns i externs que es generen entre departaments i amb proveïdors externs.

CE3.3 Identificar el procés de posada a punt, maneig i manteniment dels diferents equips, maquinàries, eines, utensilis i mobiliari d'ús comú en els serveis especials i esdeveniments en restauració.

CE3.4 Identificar els principals recursos utilitzats per a la decoració, il·luminació i ambientació musical i relacionar-los amb els tipus d'establiment en funció de la seva idoneïtat.

CE3.5 Identificar la normativa en la manipulació d'aliments per aplicar-la en la celebració de serveis especials i esdeveniments.

CE3.6 En un cas pràctic d'esdeveniment en restauració, cal:

- Identificar els mitjans necessaris per a la proposta de prestació d'un servei.
- Identificar les despeses derivades dels recursos necessaris per a un servei.
- Pressupostar el servei de restauració.
- Organitzar un servei especial.

C4: analitzar procediments de servei de banquets a l'establiment de restauració i identificar els recursos necessaris i el pressupost que en deriva.

CE4.1 En un supòsit pràctic de servei de banquets, cal interpretar l'ordre de servei d'un banquet, amb la finalitat de:

- Identificar els departaments implicats.
- Obtenir la informació necessària per dissenyar-lo.
- Realitzar el pressupost del banquet.

CE4.2 En un supòsit pràctic de servei de banquets, cal dissenyar-ne els processos de servei, en funció de:

- Els plans generals de l'establiment i els objectius i plans establerts per a l'àrea de banquets.
- Les dimensions tècniques, organitzatives, econòmiques i humanes en tots els processos productius implicats.
- Les tècniques que s'han d'aplicar, pròpies de banquets, per optimitzar la producció o prestació del servei segons criteris d'eficàcia, economia i productivitat, per tal d'aconseguir la satisfacció de les expectatives del client.

C5: analitzar les normes de protocol utilitzades en diferents tipus d'esdeveniments que es desenvolupen en establiments de restauració.

CE5.1 Explicar el concepte de protocol, el seu origen i la seva tipologia.

CE5.2 Enumerar les aplicacions més habituals de les normes de protocol en establiments de restauració, en funció del tipus d'esdeveniment que s'hagi de desenvolupar.

CE5.3 Identificar els instruments d'informació necessaris per donar a conèixer el desenvolupament d'actes o esdeveniments a convidats i mitjans de comunicació, en funció del tipus d'acte, i la seva composició i la redacció de targetes i invitacions adequades a les característiques de cada acte i complint les normes de cortesia i protocol institucional.

CE5.4 Diferenciar i caracteritzar els diferents tipus d'esdeveniments que es poden celebrar en establiments de restauració, com ara congressos, convencions, reunions o fòrums.

CE5.5 En un supòsit pràctic de servei de restauració, cal organitzar el protocol requerit.

Continguts

1. Planificació dels processos de posada a punt, servei i tancament en restauració

- Elecció de proveïdors.
 - Factors que cal tenir en compte.
 - Relació amb els proveïdors.
- Disseny de documents utilitzats en l'aprovisionament intern:
 - Comandes.
 - Comunicats de consum.
 - Inventaris.
- Organització de mobiliari i equips:
 - Distribució al restaurant.
 - Instruccions per muntar taules.
 - Realització de les ordres de servei diàries en funció del llibre de reserves.
- Disseny de la comanda:
 - Presa de la comanda per part del cap de sala o maître.
 - Circuit de la comanda.
 - Relació amb el departament de cuina.
- Servei al menjador:
 - Tipus de servei que cal aplicar segons sigui carta o menú concertat:
 - A l'anglesa.
 - A la francesa.
 - *Guéridon* o a la russa.
 - Emplatat o a l'americana.
- Ús dels suports informàtics.
- Facturació i sistemes de cobrament.
 - Al comptat.
 - A crèdit.
- Aplicació dels sistemes de cobrament: avantatges i inconvenients.
- Anàlisi prèvia de la factura.

- Disseny i anàlisi d'un pla de manteniment i adequació d'instal·lacions, equips i matèries primeres per a un servei posterior.

2. Relacions amb altres departaments i recursos humans

- Relació interdepartamental i sistema de comunicació interna.
- Estimació de necessitats de recursos humans i materials.
- Estudi de productivitat del departament.
- Confecció d'horaris i torns de treball.
- La programació del treball:
 - Documentació.
 - Tasques.

3. Elaboracions de cartes i fitxes tècniques de plats

- Les cuines territorials d'Espanya i el món: classificació i descripció d'elaboracions significatives.
- L'elaboració de cartes:
 - La relació entre el màitre i el cap de cuina en l'elaboració d'una carta.
 - Els menús i els suggeriments.
 - Anàlisi dels plats de la carta:
 - Plats estrella.
 - Plats vaca.
 - Plats gos.
 - Plats puzzle.
- Assessorament en les elaboracions a la vista de client:
 - *Rechaud*.
 - Trinxament de carns.
 - Desespinament de peixos.
- Fitxes tècniques de les diferents elaboracions: ingredients, quantitats, tractaments en cru i cuinats, normativa de manipulació d'aliments i temps.

4. Organització de serveis especials

- Els serveis d'esdeveniments en funció dels mitjans:
 - Sistemes organitzatius.
 - Documentació.
 - Posada a punt, manteniment i maneig d'equips, maquinària, eines, utensilis i mobiliari.
- L'organització d'un acte o esdeveniment:
 - Organització.
 - Mitjans necessaris.
 - Pressupost.
 - Despeses.
- Aplicació del protocol en els diferents actes i esdeveniments. Factors que cal tenir en compte.

5. Planificació del protocol en els esdeveniments

- Les normes de protocol en funció del tipus d'esdeveniment:
 - Congressos.
 - Convencions.
 - Reunions o fòrums.
 - Banquets.
- Els convidats:
 - Normes reguladores.
 - Precedències i presidències en actes.
 - Targetes d'invitació.
 - Tractaments.
 - Llistes de convidats.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu – MF1098_3	60	50

Criteris d'accés per als alumnes

Seran els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL FORMATIU 3

Denominació: APROVISIONAMENT EN RESTAURACIÓ

Codi: MF1064_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència

UC1064_3: Gestionar processos d'aprovisionament en restauració.

Durada: 90 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: classificar i avaluar els gèneres i les matèries primeres utilitzats en restauració tenint en compte les seves característiques organolèptiques, nutricionals, de qualitat i possibilitats d'intervenció en les ofertes gastronòmiques.

CE1.1 Identificar i caracteritzar matèries primeres alimentàries, i descriure'n les característiques físiques, com ara forma, color, mida i altres, i les qualitats gastronòmiques, com ara aplicacions culinàries bàsiques, característiques organolèptiques, necessitats de preelaboració i necessitats de conservació.

CE1.2 Caracteritzar les matèries primeres des del punt de vista nutritiu, utilitzant taules de composició d'elements.

CE1.3 Descriure les fórmules usals de presentació i comercialització de les matèries primeres culinàries i indicar-hi qualitats, característiques i necessitats de regeneració i conservació.

CE1.4 Identificar llocs apropiats per a necessitats de conservació i tècniques aplicables a necessitats de regeneració de diverses matèries primeres culinàries.

CE1.5 Descriure les característiques i els criteris de qualitat dels aliments utilitzats com a matèries primeres.

CE1.6 A partir d'ofertes gastronòmiques, cal elaborar pautes de qualitat i fitxes d'especificació tècnica, utilitzant la terminologia correcta i incloent-hi la informació necessària per determinar el nivell de qualitat de les matèries primeres i realitzar el control de recepció.

C2: analitzar i definir processos d'aprovisionament, recepció i emmagatzematge de begudes, gèneres crus i semielaborats, elaboracions culinàries i altres materials, especificant les mesures i els instruments de control, i aplicar-los.

CE2.1 Explicar i concretar processos i mètodes habituals d'identificació de necessitats d'aprovisionament de mercaderies emprades en restauració.

CE2.2 Explicar i concretar procediments de compra i recepció de productes sotmesos a condicions especials, com ara insularitat o productes internacionals.

CE2.3 Explicar i concretar sistemes i processos habituals de recepció d'aquestes mercaderies, i descriure les operacions necessàries en funció del seu estat o naturalesa i la destinació o el consum assignats.

CE2.4 Comparar els sistemes i processos habituals d'emmagatzematge i distribució interna de gèneres culinaris, begudes i altres materials per a restauració.

CE2.5 Definir processos de control de la qualitat aplicables a la recepció i emmagatzematge que incloguin:

- La identificació de la normativa higienicosanitària.
- La identificació dels instruments i els dispositius de control.
- Les operacions, fases o proves de control necessàries.
- La descripció dels factors causa-efecte que intervenen en la variabilitat de les característiques de qualitat.
- Els procediments d'avaluació de la qualitat dels aprovisionaments per a l'acceptació en partides.

CE2.6 Explicar i concretar processos habituals d'emmagatzematge i distribució d'aliments, begudes i altres materials que incloguin:

- La definició dels sistemes, indicant-hi necessitats d'equipament, criteris d'ordenació i avantatges comparatius en funció dels principals tipus d'aliments, begudes i altres materials.
- El disseny de rutes de distribució interna, optimitzant temps i mitjans disponibles.

CE2.7 En supòsits pràctics de gestió d'aprovisionament i control de magatzems, cal:

- Identificar possibles fonts de subministrament.
- Desenvolupar el procés necessari per a l'aprovisionament, formalitzant els documents corresponents.
- Desenvolupar el procés de recepció i control de gèneres segons els mètodes establerts.
- Desenvolupar els procediments necessaris per a la gestió del magatzem d'aliments i begudes.
- Aplicar programes informàtics de gestió i control de magatzems d'aliments i begudes.

CE2.8 Aplicar pràctiques de protecció ambiental en els sistemes d'aprovisionament de manera que es propiciï la reutilització, el reciclatge i la reducció de residus.

C3: formalitzar i controlar inventaris de mercaderies, utensilis, mobiliari i equips propis de la restauració per conèixer-ne la quantitat i el grau de rotació i conservació.

CE3.1 Comparar els sistemes i processos habituals de control i valoració d'inventaris de gèneres culinaris, begudes i altres materials necessaris en restauració.

CE3.2 Justificar procediments per valorar econòmicament les existències i baixes, així com per confeccionar els plans de reposició i amortització.

CE3.3 Proposar plans de reposició i amortització a curt, mitjà i llarg termini, a partir de suposades previsions d'utilització per a cada període predeterminat.

CE3.4 En simulacions pràctiques d'inventaris de mercaderies, cal:

- Verificar resultats de controls d'inventaris, fent els mostreigs que siguin necessaris i executant les rectificacions oportunes.
- Actualitzar els inventaris, justificant un estoc mínim, màxim i òptim per utilitzar gèneres culinaris, begudes, altres materials, equips i utensilis.
- Formalitzar els informes necessaris relatius a la quantitat, nivell de consum, grau de rotació, conservació de mercaderies, equips i utensilis, valorant econòmicament les existències, pèrdues i necessitats de reposició.
- Elaborar les sol·licituds corresponents.
- Utilitzar els programes informàtics de gestió i control d'inventaris que siguin aplicables.

C4: simular la supervisió de processos d'aprovisionament, emmagatzematge i control d'inventaris en restauració, i controlar els resultats intermedis i finals que en deriven.

CE4.1 Aplicar procediments per controlar l'aprovisionament, la recepció, l'emmagatzematge i els inventaris en restauració.

CE4.2 En casos pràctics de processos d'aprovisionament, recepció, emmagatzematge i control d'inventaris en restauració, cal:

- Formular instruccions necessàries i clares per al suposat personal col·laborador.
- Assignar, perquè es realitzin, els inventaris d'existències i els registres de baixes a les persones idònies.
- Comprovar que el suposat personal col·laborador realitza les seves tasques d'acord amb els plans i les instruccions establerts i de conformitat amb les normes de seguretat i higiene.
- Evitar i corregir possibles desviacions.
- Prestar assistència tècnica i operativa al suposat personal col·laborador.

C5: aplicar els procediments habituals per controlar consums en restauració.

CE5.1 Diferenciar i caracteritzar la documentació i les aplicacions informàtiques d'ús comú per controlar consums en restauració.

CE5.2 En casos pràctics de control de consums en restauració, cal:

- Comprovar que els vals de comanda s'han emplenat d'acord amb les normes establertes.
- Comprovar l'emplenament dels vals de transferència de productes suposadament cedits a altres departaments.
- Comprovar les dades corresponents a la recepció, emmagatzematge, distribució i consum enregistrats en els suports, amb els procediments i codis establerts.

Continguts

1. Matèries primeres culinàries

- Classificació gastronòmica: varietats més importants, característiques físiques, qualitats, propietats organolèptiques i aplicacions gastronòmiques bàsiques.
- Caracterització nutricional de les matèries primeres.
- Classificació comercial: formes de comercialització i tractaments que li són inherents.
- Denominacions d'origen.
- Creació de fitxes tècniques i de control.

2. Productes i materials

- Material fungible per a servei d'àpats.
- Material inventariable per a servei d'àpats.
- Béns que formen les existències o els estocs:
 - Mercaderies.
 - Matèries primeres.
 - Altres aprovisionaments:
 - Elements i conjunts incorporables
 - Combustibles
 - Recanvis
 - Materials diversos
 - Embalatges
 - Envasos
 - Material d'oficina
- Productes en curs.
- Productes semiacabats.
- Productes acabats.

3. Processos de gestió d'aprovisionament, recepció, emmagatzematge, distribució i control de consums i inventaris d'aliments, begudes, altres gèneres i equips en restauració

- Principals funcions de la gestió d'aprovisionament:
 - Adquirir materials necessaris per elaborar i/o comercialitzar els productes.
 - Gestionar l'emmagatzematge dels productes.
 - Controlar l'inventari i els costos associats a aquest.
- Procés d'aprovisionament:
 - Selecció de proveïdors:
 - Qualitat
 - Preu
 - Servei
 - Crèdit
 - Les competències.
 - Modalitats de compra:
 - Directa
 - Proveïdors
- Característiques dels processos i metodologia per identificar necessitats d'aprovisionament:
 - Font de subministrament.
 - Gestió de sol·licituds de compra.
 - Procediments de recepció de mercaderia.
 - Procediments de control de mercaderia.

- Formes d'expedició, canals de distribució i mitjans de transport habituals de matèries primeres alimentàries i begudes.
- Procés administratiu de les compres:
 - Peticions en cadascuna de les unitats.
 - Sol·licituds o ordres de compra.
 - Llibre de registre d'entrada de mercaderies.
 - Albarà.
 - Fitxes d'existències o inventari teòric.
 - Factura.
- Procediments de compra i recepció de productes sotmesos a condicions especials.
- Caracterització, concreció de sistemes, processos d'emmagatzematge i distribució interna.
- Disseny de rutes de distribució interna.
- Control i inventari d'existències.
- Pràctiques de protecció ambiental en els processos d'aprovisionament.
- Documentació habitual i aplicacions informàtiques per controlar consums en restauració i l'inventari d'existències.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu – MF1064_3	90	60

Criteris d'accés per als alumnes

Serán els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL FORMATIU 4

Denominació: PROCESSOS ECONOMICOFINANCERS EN ESTABLIMENTS DE RESTAURACIÓ

Codi: MF1099_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència

UC1099_3 Realitzar la gestió economicofinancera d'un establiment de restauració.

Durada: 150 hores

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: COMPTES COMPTABLES I FINANCERS EN RESTAURACIÓ

Codi: UF1091

Durada: 60 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1 i RP2.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: dissenyar i gestionar el pressupost d'una unitat de restauració, posant en marxa el control pressupostari i aplicant-lo, i establir i aplicar-hi mesures correctores per millorar el negoci.

- CE1.1 Definir el concepte de pressupost i de control pressupostari.
- CE1.2 Identificar els principals tipus de pressupostos en departaments d'aliments i begudes.
- CE1.3 Definir els diferents sistemes per efectuar pressupostos en departaments d'aliments i begudes.
- CE1.4 Definir un sistema de control pressupostari adequat a un suposat departament d'aliments i begudes.
- CE1.5 En diferents supòsits de projectes de restauració, cal establir els principals pressupostos, com ara inversió inicial, ingressos i costos i fluxos de tresoreria per als períodes de durada d'un projecte amb l'objectiu de calcular-ne la viabilitat econòmica.

C2: registrar operacions comptables d'un establiment, àrea o departament d'aliments i begudes segons la normativa vigent basant-se en una recepció i un control correctes de la documentació.

- CE2.1 Explicar la importància de la comptabilitat com a instrument de suport de la gestió econòmica en els negocis de restauració.
- CE2.2 Relacionar els diferents sistemes i procediments de seguretat aplicables a la gestió, dipòsit, custòdia i arxiu de documents, amb les diferents estructures de l'organització.
- CE2.3 Identificar i descriure els elements patrimonials propis de negocis de restauració.
- CE2.4 Identificar els fets comptables més usats que es produeixen en un establiment de restauració, coneixent-ne i adequant-ne els documents justificatius.
- CE2.5 Explicar els procediments de control de factures de proveïdors i formalitzar informes d'incidències i sol·licituds de regularització de càrrecs incorrectes.
- CE2.6 Definir el procés comptable bàsic aplicant-hi les normes en vigor de caràcter comptable.
- CE2.7 Identificar i descriure la liquidació dels principals impostos que són aplicables a un establiment, àrea o departament d'aliments i begudes.

Continguts

1. Disseny i gestió de pressupostos

- Tipus de pressupostos en restauració:
 - Pressupost de vendes.
 - Pressupost de producció.
 - Pressupost de despeses.
 - Pressupost financer.
 - Pressupost de tresoreria.
- Model de creació de pressupost operatiu:
 - Ingressos.
 - Producció.
 - Despeses de distribució.
 - Publicitat.
 - Recerca i desenvolupament.
 - Administració.
 - Inversions.
 - Estats financers.
- Tècniques de pressupostos:
 - Rígid.
 - Flexible.
 - Per programes.
 - Base zero.
- Objectius del pressupost:
 - Planificació de les operacions anuals.
 - Control dels objectius pressupostaris.
 - Avaluació del compliment del pressupost.
- Control pressupostari:
 - Control d'ingressos.
 - Control de producció.
 - Control de les despeses de distribució i d'administració.
 - Control del pressupost d'inversions.
 - Control de tresoreria.
- Tipus de desviacions pressupostàries:
 - Desviació tècnica.

- Desviació econòmica.

2. Operacions i comptes comptables

- Objectiu de la comptabilitat:
 - Balanç de situació.
 - Compte de pèrdues i guanys.
 - La memòria.
 - Estat comptable del patrimoni net.
- Components del patrimoni net de l'empresa:
 - Béns.
 - Drets.
 - Obligacions.
- Pla economicofinancer d'una empresa de restauració:
 - Actiu fix:
 - Despeses de constitució.
 - Immobilitzat immaterial.
 - Dret de traspàs.
 - Immobilitzat material.
 - Actiu circulant:
 - Existències inicials.
 - Deutors.
 - Tresoreria.
- Llibres de comptabilitat:
 - Obligatori. Llibre diari.
 - Llibre d'inventaris i comptes anuals:
 - Balanç inicial.
 - Balanços trimestrals.
 - Comptes anuals.
- Procés administratiu de les compres:
 - Les peticions departamentals.
 - Sol·licituds de compra.
 - Llibre de registre d'entrada de mercaderies.
 - L'albarà.
 - Les fitxes d'existències o d'inventari teòric.
 - La factura.
- Operacions relacionades amb el control comptable:
 - Circuit de registre i control de proveïdors.
 - Circuit de registre de caixa i bancs.
 - Circuit de registre comptable en llibre principal.

3 Tipologia d'empreses i tributs en restauració

- Definició de la forma jurídica de l'empresa:
 - Empresari individual.
 - Societat limitada.
 - Societat anònima.
 - Societat unipersonal.
 - Societat laboral.
 - Societat cooperativa.
 - Societat col·lectiva.
 - Societat comanditària.
- Tipus d'impostos:
 - IAE.
 - IVA.
 - Impost de societats.
 - IRPF.

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: GESTIÓ I CONTROL EN RESTAURACIÓ

Codi: UF1092

Durada: 90 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP3, RP4 i RP5.

C1: analitzar la gestió i el control dels comptes de clients, desenvolupant les operacions que li són inherents, amb la finalitat d'aconseguir liquidar dins del termini i en la forma escaient els saldos d'aquests.

CE1.1 Descriure els procediments de facturació, control de comptes de crèdit, cobrament i reintegrament a clients i emetre documents justificatius de cobraments i pagaments.

CE1.2 Comprovar el dret a devolucions per suposats serveis no gaudits i carregats, formalitzant les comunicacions a proveïdors i documents que siguin necessaris.

CE1.3 Registrar en els suports de vendes els imports dels drets d'ús de serveis o productes venuts.

CE1.4 Arxivar la documentació segons els procediments establerts.

CE1.5 Emetre documents en relació amb l'estat de situació de comptes de clients.

CE1.6 En supòsits pràctics de cobrament a clients, cal descriure les gestions necessàries i resoldre discrepàncies, i generar els documents comptables i administratius corresponents.

CE1.7 En un supòsit pràctic de gestió econòmica, cal realitzar les anotacions que escaiguin en els registres de caixa i comptes bancaris, com a resposta a casos definits, amb la màxima precisió.

C2: desenvolupar les operacions de liquidació dels saldos amb proveïdors i de gestió de tresoreria i control de comptes de caixes i bancs, realitzant les comprovacions necessàries amb la precisió i l'exactitud requerides, amb la finalitat d'evitar situacions d'insolvències financeres.

CE2.1 Diferenciar, descriure i formalitzar diferents documents de pagament, identificant i aplicant-hi la legislació mercantil vigent.

CE2.2 Formalitzar impresos administratius, precomptables i comptables per registrar operacions de tresoreria.

CE2.3 Formalitzar resums periòdics de moviments de caixa.

CE2.4 En supòsits pràctics de gestió de tresoreria, cal efectuar controls de compte de caixa, fer els arqueigs corresponents i resoldre diferències entre saldos reals i anotacions realitzades.

CE2.5 En supòsits pràctics de control de comptes de caixes i bancs, cal realitzar quadraments amb extractes dels bancs i resoldre diferències entre les anotacions de les entitats financeres i els llibres i registres de comptes bancaris de l'establiment, àrea o departament d'aliments i begudes.

CE2.6 Descriure les mesures de seguretat necessàries per evitar robatoris o pèrdues.

CE2.7 Argumentar la necessitat de desenvolupar les operacions de gestió de tresoreria amb la major precisió i un alt sentit de la responsabilitat i honradesa personals.

C3: analitzar i controlar els resultats obtinguts per un establiment, àrea o departament d'aliments i begudes, amb la intenció d'optimitzar-los en períodes futurs.

CE3.1 Analitzar el balanç d'un establiment, àrea o departament i determinar-ne l'equilibri a curt i llarg termini.

CE3.2 Analitzar el compte de resultats d'un establiment, àrea o departament d'aliments i begudes i determinar-ne la rendibilitat respecte de períodes anteriors o de la competència.

CE3.3 Analitzar la rendibilitat parcial, en cas que n'hi hagi, dels diferents punts de venda de l'establiment, àrea o departament.

CE3.4 En un supòsit pràctic de gestió econòmica, cal executar el control de costos, a través del càlcul de consums teòrics i consums reals i la seva comparativa.

CE3.5 Dissenyar i aplicar mesures correctores de costos.

Continguts

1. Procés administratiu i comptable en restauració

- Procés de facturació:
 - Obligació d'emetre factures:
 - Excepcions de l'obligació d'emetre factures.
 - Documents substitutius de les factures.
 - Factures pel destinatari o per un tercer.
 - Contingut de la factura.
 - Factures simplifícades.
 - Termini per a l'emissió de factures.
 - Factures recapitulades, duplicats i rectificatives.
 - Registre d'operacions.
- Gestió i control:
 - Documentació.
 - Bestretes i dipòsits.
 - Facturació i cobrament.
 - Mitjans de pagament:
 - Targetes de crèdit i dèbit.
 - Xecs.
 - Pagarés.
 - Magatzem.
 - Inventaris.
- Registres comptables:
 - Fonts d'informació.
 - Classificació de les fonts d'informació rutinària:
 - Vendes: diari de producció.
 - Compres: diari de compres.
 - Cost de vendes: comunicat de consums.
 - Nòmines: resum de nòmines.
 - Despeses generals: comunicat de despeses.
 - Caixa i bancs: liquidació de la caixa.
- Classificació de les fonts d'informació no rutinàries:
 - Realització d'inventaris i la seva valoració.
 - Anàlisi d'antiguitat dels saldos de clients.
 - Periodificació de despeses pagades per bestretes.
 - Càlcul d'amortització i deprecacions.
 - Càlcul d'impostos sobre beneficis.

2. Gestió i control dels comptes de clients

- Control dels comptes de client i maneig d'efectiu:
 - Detallar i analitzar els documents de pagament segons la legislació vigent.
 - Registre de moviments caixa i formalització dels impresos administratius precomptables i comptables.
 - Controls de caixa.
 - Anàlisi d'extractes de comptes bancaris.
 - Anàlisi de mesures de seguretat amb la documentació comptable i l'efectiu.

3. Anàlisi comptable de restauració

- Anàlisi del balanç i determinació del seu equilibri a curt i llarg termini.
- Introducció i estudi de l'anàlisi patrimonial, financera i econòmica.
- Definició i classes de costos:
 - Costos directes i indirectes.
 - Costos estàndard i costos històrics.
 - Costos fixos i costos variables.
- Càlcul de costos de matèries primeres.
- Aplicació de mètodes de control de consum.
- Càlcul i estudi del punt mort.
- Llindar de rendibilitat:
 - Expansió de les vendes.

- Quota de mercat.
- Vendes mitjaneres per client.
- Rotacions.

4. Programes informàtics en restauració

- Maneig dels principals programes de gestió i control de restauració:
 - Fulls de càlcul.
 - Sistemes d'introducció de base de dades.
 - Programari de gestió de restauració.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Unitats formatives	Durada total en hores de les unitats formatives	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Unitat formativa - UF1091	60	50
Unitat formativa - UF1092	90	70

Seqüència

Les unitats formatives corresponents a aquest mòdul es poden programar de manera independent.

Criteris d'accés per als alumnes

Seràn els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL FORMATIU 5

Denominació: QUALITAT, SEGURETAT I PROTECCIÓ AMBIENTAL EN RESTAURACIÓ

Codi: MF1100_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència

UC1100_3 Realitzar la gestió de qualitat, ambiental i seguretat en restauració.

Durada: 60 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar el procés de disseny i implantació de sistemes de gestió i assegurement de qualitat i de gestió ambiental per adaptar-los a l'organització.

CE1.1 Explicar el concepte de qualitat i de protecció ambiental, i justificar-ne l'aplicació en el sector de l'hoteleria i el turisme.

CE1.2 Determinar les expectatives i necessitats dels clients, interns i externs, per identificar les possibilitats reals de satisfer-les amb els mitjans a la seva disposició.

CE1.3 Explicar i implementar el significat de les polítiques de qualitat i de gestió ambiental de l'organització per fomentar-ne el compliment.

CE1.4 Analitzar els objectius de qualitat i de gestió ambiental fixats en l'organització i les responsabilitats i els recursos disponibles per garantir-ne i evidenciar-ne la consecució.

CE1.5 Precisar la importància dels manuals de qualitat i de gestió ambiental i la seva ubicació a cada moment per adaptar-los i actualitzar-los contínuament.

CE1.6 Manejar amb destresa els manuals de qualitat i de gestió ambiental o, si s'escau, les àrees que afectin directament el sector a què pertany l'establiment.

C2: reconèixer la importància de la documentació dels processos de gestió de qualitat i ambiental, per garantir la seva utilitat com a element de gestió.

CE2.1 Esmentar i aplicar les especificacions del servei que afectin el seu lloc de treball i la relació existent amb altres llocs.

CE2.2 Efectuar el registre d'aquelles dades que afectin el seu lloc de treball en relació amb els objectius de qualitat i de gestió ambiental, per verificar-ne el compliment d'acord amb els patrons i estàndards fixats.

CE2.3 Reconèixer i detectar aquelles situacions que, en aparença, poden suposar debilitats del servei per incloure-les en els dispositius que facilitin informació veraç sobre aquestes.

CE2.4 Organitzar el desenvolupament d'enquestes per recopilar dades i propostes procedents d'aquestes d'acord amb els requisits i el circuit proposat des dels sistemes de gestió.

CE2.5 Proposar els ajustaments metodològics que, segons el seu parer, podrien millorar els processos implicats en la distribució i recollida de dades per tal d'analitzar-les posteriorment.

C3: analitzar les dades obtingudes durant processos de gestió de qualitat i ambiental, i proposar actuacions per a la millora contínua de l'empresa i/o entitat.

CE3.1 En un supòsit pràctic de millora contínua d'empreses o entitats, cal:

- Recopilar i, si s'escau, resumir en els registres i indicadors corresponents, les dades destinades a l'anàlisi que permeti establir un diagnòstic objectiu de la situació.
- Establir, al seu nivell, conclusions sobre les dades analitzades per determinar les debilitats que aquestes mostren.

CE3.2 Determinar, en la mesura del possible, les causes que generen situacions de no-conformitat.

CE3.3 Proposar accions preventives o correctives per evitar o solucionar resultats no conformes.

CE3.4 Revisar les accions preventives i correctives implantades en el seu àmbit d'actuació per verificar-ne l'efectivitat.

C4: actuar dins del respecte i compliment dels plans, normativa i mesures previstes, per garantir unes pràctiques professionals en l'entorn de la seguretat, la higiene i la salut.

CE4.1 Identificar i aplicar les mesures d'higiene personal i reconèixer tots els comportaments susceptibles de produir una contaminació en qualsevol aliment.

CE4.2 Identificar i interpretar les normes higienicosanitàries d'obligat compliment relacionades amb instal·lacions, locals, utilitatge i manipulació i transport d'aliments.

CE4.3 Classificar i explicar els riscos i les principals toxiinfeccions d'origen alimentari i les seves conseqüències per a la salut i relacionar-les amb les alteracions i agents causants.

CE4.4 En supòsits pràctics de neteja, desinfecció, desinsectació i desratització, cal:

- Identificar totes les accions d'higiene i comportament personal que s'han d'adoptar.
- Seleccionar els productes i tractaments utilitzables.
- Fixar els paràmetres objecte de control.
- Enumerar els equips necessaris.
- Establir la freqüència del procés d'higienització.
- Realitzar destrament les operacions necessàries per netejar, desinfectar, desinsectar i desratitzar.

CE4.5 Identificar els riscos per a la salut més rellevants, relacionats amb l'activitat del sector de l'hoteleria.

CE4.6 En supòsits pràctics de situacions d'emergència, cal:

- Identificar els riscos més rellevants.
- Dissenyar les mesures que han d'aparèixer en el Pla de seguretat.
- Esmentar i, si s'escau, aplicar les pautes d'actuació en situacions d'emergència diverses o en accidents.

C5: actuar de manera responsable en el lloc de treball per donar compliment a la normativa vigent de protecció ambiental.

CE5.1 Identificar i explicar les condicions que ha de complir el lloc de treball quant a instal·lacions, elements i materials.

CE5.2 Reconèixer les conseqüències dels danys ambientals i les actuacions possibles de l'Administració i les empreses per aconseguir minimitzar-los.

CE5.3 Recopilar i difondre les diferents normatives en matèria de protecció ambiental per garantir que es compleixen en el lloc de treball.

CE5.4 Descriure les tècniques de recollida, selecció, reciclatge, depuració, eliminació i abocament de residus perquè siguin concordes a les bones pràctiques professionals.

CE5.5 Especificar les actuacions que cal desenvolupar en un marc de bones pràctiques mediambientals en el lloc de treball per adaptar-les a la normativa vigent.

Continguts

1. Qualitat en restauració

- Qualitat bàsica:
 - Higiene.
 - Actituds.
 - Productes/serveis estandarditzats.
- Divisió en restauració de les normes de qualitat:
 - Direcció.
 - Aprovisionament i emmagatzematge.
 - Cuina.
 - Sala.
 - Manteniment.
 - Higiene i neteja.
- Normatives:
 - Norma UNE 167000:2006 per a establiments de restauració.
 - Autoavaluació dels serveis de restauració.
- Models de sistemes de gestió de qualitat:
 - ISO 9000.
 - ISO 9001.
 - ISO 9004.
 - ISO 19011.
- Implantació del sistema de qualitat:
 - Decisió d'implantar un sistema de qualitat.
 - Diagnòstic i avaluació de la situació actual:
 - Organització de l'equip d'implantació.
 - Informació, formació i entrenament.
 - Definició d'elements, criteris i indicadors de qualitat.
 - Elaboració d'un manual de qualitat.
 - Auditories internes i avaluació de resultats.

2. Higiene en restauració

- Normatives legals generals d'higiene alimentària.
- Protocol de control de la higiene alimentària en restauració:
 - Recepció.
 - Emmagatzematge i conservació.
 - Manipulació.
 - Elaboració en calent.
 - Elaboració en fred.
 - Postpreparació.
 - Fitxa control diari de les temperatures.
 - Fitxa control setmanal.
 - Programa de neteja.
 - Anàlisi de perills i punts de control crític.

3. Prevenció de riscos laborals en restauració

- Factors de risc:
 - Espais de treball.
 - Paviments i terres.
 - Superfícies de trànsit i passadissos.
 - Sorolls i vibracions.
 - Condicions termohigromètriques.
 - Il·luminació.
- Principis de l'activitat preventiva:
 - Evitar riscos.

- Avaluar els riscos que no es puguin evitar.
 - Combatre riscos en l'origen.
 - Adaptar el treball a la persona.
 - Tenir en compte l'evolució de la tècnica.
 - Substituir el que és perillós per allò que comporti poc perill o gens.
 - Adoptar mesures que anteposin la protecció col·lectiva a la individual.
 - Donar les instruccions degudes als treballadors.
 - Ordre i neteja.
 - Vestuari recomanat.
 - Equips de protecció individual.
 - Equips de treball.
 - Instal·lacions.
 - Maquinària.
 - Equips auxiliars.
- Seguretat en l'hoteleria:
 - Consells generals.
 - Riscos, causes i prevenció:
 - Caigudes de persones al mateix nivell.
 - Caigudes de persones a diferent nivell.
 - Caigudes d'objectes en manipulació.
 - Cops contra objectes immòbils.
 - Trepitjades sobre objectes.
 - Talls i amputacions.
 - Atrapament.
 - Cremades.
 - Contactes elèctrics. Directes. Indirectes.
 - Contactes amb substàncies químiques.
 - Fatiga física.
 - Postures inadequades.
 - Higiene industrial.
 - Soroll.
 - Temperatura.
 - Exposició a contaminants químics.
 - Exposició a contaminants biològics.
- Ergonomia i psicosociologia:
 - Estrès.
 - Fatiga mental.
 - Treball per torns.
 - Treball nocturn.
 - Assetjament laboral.
 - Situacions d'emergències.
 - Consells generals.
 - Plans d'emergències i evacuació.
 - Incendis.
 - Explosions.
 - Fuites de gas.
 - Inundacions.
 - Robatoris o atracaments.
- Primers auxilis.

4. Gestió mediambiental en restauració

- Aspectes mediambientals:
 - Estudi previ d'impacte mediambiental de l'establiment en l'entorn.
 - Anàlisi del tipus, estat i utilització d'instal·lacions, equips o elements que puguin afectar.
 - Productes o matèries primeres que són recomanables.
 - Selecció d'escombraries per reciclar-les.
 - Control de consums d'aigua, electricitat i combustibles.
 - Control dels greixos i olis utilitzats.

- Utilització de matèries primeres, productes o elements que puguin afectar el medi ambient.
 - La Norma ISO 14001 per implantar sistemes de gestió mediambiental i el Reglament EMAS.
- Sistemes de gestió mediambiental:
 - Política, objectius i programa mediambientals.
 - Organització i personal:
 - Responsabilitat i autoritat.
 - Representant de gestió.
- Efectes mediambientals:
 - Emissions controlades i incontrolades cap a l'atmosfera.
 - Abocaments controlats i incontrolats a les aigües.
 - Residus sòlids.
 - Contaminació del sòl.
 - Utilització del sòl, l'aigua, els combustibles i l'energia.
 - Emissió d'energia tèrmica, sorolls, olors, pols.
 - Repercussions en sectors concrets.
- Control operatiu:
 - Instruccions de treball documentades que defineixin la manera de dur a terme l'activitat.
 - Procediments relacionats amb les activitats de compra.
 - Verificació i control de les característiques importants del procés.
 - Aprovació dels processos i equips previstos.
 - Criteris de resultats.
- Registres de documentació sobre gestió mediambiental:
 - Comparar la política, els objectius i el programa.
 - Documentar les funcions i responsabilitats.
 - Descriure les interaccions dels elements del sistema.
 - Auditoria mediambiental.
 - La conformitat de les activitats de gestió mediambiental.
 - L'eficàcia del sistema de gestió.
- Incompliment i mesures correctives:
 - Determinar-ne el motiu.
 - Elaborar un pla d'actuació.
 - Prendre mesures preventives.
 - Aplicar controls per garantir l'eficàcia de les mesures.
 - Registrar tot canvi de les accions correctives.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu – MF1100_3	60	50

Criteris d'accés per als alumnes

Serán els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL FORMATIU 6

Denominació: DISSENY I COMERCIALITZACIÓ D'OFERTES DE RESTAURACIÓ

Codi: MF1101_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència

UC1101_3 Disseny i comercialització d'ofertes de restauració.

Durada: 90 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar el sector de la restauració i definir el posicionament de l'establiment, interpretant totes les variables que el configuren i explicant la seva situació actual i les tendències que es detecten.

CE1.1 Descriure les variables que determinen l'evolució i les tendències de la demanda i de l'oferta de serveis de restauració, així com la seva situació en un moment concret, per dissenyar noves ofertes que hi encaixin.

CE1.2 Identificar els segments de la demanda del sector de la restauració, per definir de forma precisa el mercat de l'establiment.

CE1.3 En un supòsit pràctic d'anàlisi de mercats d'establiments de restauració, cal:

- Identificar i descriure els principals competidors, comparant-los i determinant-ne les característiques principals, per determinar punts forts i febles de l'establiment pel que fa a la resta de la competència.
- Identificar les debilitats i amenaces de l'establiment, així com les seves fortaleces i oportunitats, amb la finalitat d'identificar el futur posicionament del negoci.
- Analitzar els diferents tipus de consumidors per descriure el públic objectiu de l'establiment.
- Identificar el posicionament de l'establiment, dissenyar-lo i posar-lo en aplicació.
- Realitzar l'anàlisi estratègica de l'empresa utilitzant les eines necessàries per obtenir les conclusions que permetin la presa de decisions.

C2: determinar la composició i les característiques d'ofertes gastronòmiques diverses tenint en compte els paràmetres econòmics i comercials previstos en el sector de la restauració.

CE2.1 Analitzar els grups d'aliments i explicar-ne les aportacions nutritives.

CE2.2 Descriure tot tipus d'ofertes gastronòmiques i indicar-hi elements que les componen, característiques i categoria.

CE2.3 Relacionar ofertes gastronòmiques amb fórmules de restauració dels diversos establiments hotelers, d'acord amb la legislació vigent.

CE2.4 A partir de la caracterització de determinats establiments de restauració, cal:

- Identificar i analitzar les variables derivades de necessitats tipus d'índole socioeconòmica, dietètica, de varietat, gust i altres que s'han de tenir en compte per confeccionar ofertes gastronòmiques.
- Compondre ofertes gastronòmiques que responguin a les necessitats detectades i que siguin equilibrades dietèticament, variades i de qualitat.
- Presentar les ofertes gastronòmiques en la forma i els termes adequats i d'acord amb els objectius econòmics i comercials establerts.
- Actuar amb creativitat i imaginació en la formulació i desenvolupament de propostes personals de presentació d'ofertes gastronòmiques.

CE2.5 Identificar i aplicar els principis bàsics d'higiene, dietètica i nutrició en el disseny de l'oferta gastronòmica seleccionada, amb l'objectiu que aquesta oferta sigui més productiva, saludable i actual.

C3: analitzar els processos d'informació, assessorament i venda, i aplicar-hi els procediments i les tècniques d'atenció al client i de comunicació adequats, com a element bàsic per assolir els objectius empresarials.

CE3.1 Identificar els diferents tipus de clients, descriure'n els hàbits i el comportament en la compra, i analitzar les interaccions que es produeixen i les tècniques de comunicació i atenció al client aplicables.

CE3.2 Distingir i analitzar els processos d'informació que es produeixen en les empreses de restauració.

CE3.3 Identificar i descriure totes les ofertes gastronòmiques, tant d'aliments com de begudes i de serveis que posa l'establiment a la disposició dels seus clients.

CE3.4 Determinar preus de venda per a tots els serveis inclosos en l'oferta gastronòmica de l'establiment.

CE3.5 Aplicar totes les tècniques de vendes, per optimitzar els resultats econòmics de l'establiment i mantenir la satisfacció del client.

CE3.6 Analitzar i resoldre situacions de conflicte amb els clients i determinar i descriure els procediments aplicables a aquestes.

CE3.7 En situacions pràctiques de demanda d'informació, sol·licitud de compra i presentació de reclamacions, cal:

- Adoptar una actitud concorde amb la situació plantejada, utilitzant les normes de cortesia adequades i aplicant-hi l'estil de comunicació oportú.
- Identificar les necessitats del client, assessorar-lo clarament sobre la seva demanda i donar-li un tracte correcte, emprant l'empatia.
- Proposar l'oferta que s'adapti als seus plantejaments i expectatives.
- Aplicar procediments de gestió de queixes i reclamacions.
- Procurar satisfer els hàbits, gustos i les necessitats d'informació dels potencials clients, resoldre'n amb amabilitat i discreció les queixes, i potenciar la bona imatge de l'entitat que presta el servei.

CE3.8 Argumentar la importància d'actuar amb rapidesa i precisió en tots els processos de creació i prestació de serveis per no perjudicar la percepció de la qualitat per part dels clients.

C4: desenvolupar accions promocionals aplicables a establiments de restauració, aplicant-hi tècniques de màrqueting.

CE4.1 Definir segments de la demanda i identificar fonts d'informació que permetin identificar-ne els components.

CE4.2 Crear fitxers de suposats clients actuals i potencials en els quals es puguin incloure les dades rellevants per als objectius de promoció de vendes i altres accions de màrqueting.

CE4.3 Identificar els elements caracteritzadors de l'oferta gastronòmica de l'establiment i efectuar comparacions de les quals es dedueixin diferencials positius o negatius.

CE4.4 Descriure les tècniques de promoció de vendes, definir accions promocionals i desenvolupar els suports corresponents, com ara cronogrames, fitxes de visites o argumentaris.

CE4.5 Descriure tècniques de negociació i aplicar-les en situacions suficientment caracteritzades.

CE4.6 Reconèixer les tècniques de marxandatge i descriure les aplicables als establiments de restauració.

CE4.7 Actuar amb creativitat i imaginació en la formulació i desenvolupament de propostes personals d'accions promocionals.

CE4.8 Descriure un pla de màrqueting en restauració.

Continguts

1. Venda de serveis en restauració

- Classificació i característiques dels serveis de restauració.
- Identificació de les fonts informatives de l'oferta de restauració.
- Estudi i anàlisi de l'entorn.
- Tipus de tarifes i condicions d'aplicació segons el nostre objectiu.
- Estratègies per fixar preus:
 - Anàlisi de preus de la competència.
 - Preu segons valor percebut pel client.
 - Preu de penetració en el mercat.
 - Preu per prestigi.
 - Preu per desnatació del mercat.
 - Preu per promoció.
 - Preu psicològic.
 - Preu en funció del benefici.
- Tipus de serveis que es poden oferir.

2. Composició de l'oferta gastronòmica

- Classificació i principis bàsics en la creació de l'oferta culinària.
- Atributs que defineixen l'oferta de restauració:
 - Situació del local.
 - Oferta de menjars i begudes.
 - Preus.

- Identitat corporativa.
- Ambient.
- Servei.
- Qualitat.
- Garantia.
- Estil de gestió.
- Valor per al client.
- Elements de les ofertes:
 - El client.
 - El suport físic.
 - El personal en contacte.
- Variables de les ofertes:
 - Menjars d'oci.
 - Menjars de negocis.
 - Banquets i cerimònies.
- Tipus d'ofertes gastronòmiques:
 - Menú.
 - Carta.
 - Suggestiments i plats del dia.
 - Ofertes especials.
 - Menú bufet.
- Principis bàsics per elaborar una carta.
- Normes per elaborar un menú:
 - Dietètic.
 - Econòmic.
 - Punt de vista de l'organització.
 - Aspecte gastronòmic.
 - Estètic.
- Marxandatge i disseny de l'oferta dels productes.
- Estudi de la situació actual de l'alimentació i salut.
- Estratègies competitives genèriques:
 - Lideratge en costos.
 - Diferenciació.
 - Enfocament o segmentació.

3. Anàlisi de la situació en el sector de la restauració

- Estudis i anàlisis de situació del mercat:
 - Tendències.
 - Quotes de mercat.
- Anàlisi del sector de restauració:
 - Anàlisi interna.
 - Anàlisi externa.
 - Anàlisi DAFO.
- Tipus d'investigació de mercat:
 - Quantitativa o numèrica.
 - Qualitativa.
 - Documental o de fonts secundàries.
 - Secundària de màrqueting.
- Posicionament d'un restaurant.
 - Perfil sociodemogràfic dels clients.
 - Purchase Funnel (túnel de compra).
 - Freqüència de consum.

4. Comunicació, màrqueting i vendes en restauració

- Estudiar les necessitats i els desitjos del client en segments ben definits del mercat.
- Comunicació interpersonal i els seus tipus.
- Anàlisi de les necessitats humanes i la motivació:
 - El procés decisor.
 - Les expectatives dels clients i les seves tècniques.
 - Tècniques de satisfacció.

- Estàndards de qualitat.
- Avaluar i mesurar la imatge de l'empresa i la satisfacció del client.
- Motivar tots els departaments.
- Estructura CRM (Customer Relationship Management):
 - Vendes.
 - Assignació d'objectius de vendes a cada unitat o persona del negoci.
 - Gestió de tots els tipus de contactes que es mantinguin.
 - Gestió de comptes.
 - Gestió d'ofertes.
 - Gestió de contractes.
 - Seguiment dels objectius marcats.
- Màrqueting:
 - Dades de mercat.
 - Dades de la competència.
 - Segmentació de clients.
 - Definició de l'oferta.
 - Assignació de segments/canals.
 - Serveis:
 - Gestió de les sol·licituds i demandes de servei.
 - Gestió d'incidències.
 - Gestió de reclamacions.
 - Actualització de bases de dades dels clients.
 - Enquestes de satisfacció i consecució de nivells de qualitat.
- Elements de marxandatge en restauració:
 - Decoració i ambient.
 - Equipament.
 - Menú.
 - Ubicació preferent del producte.
 - Fotos.
 - Suports.
 - Cartells.
 - Publicitat.
 - Animació.
 - Demostracions i degustacions.
 - Altres.
- Estructura d'un pla de màrqueting:
 - Fase analítica:
 - Anàlisi externa.
 - Anàlisi interna.
 - Anàlisi DAFO.
 - Fase estratègica:
 - Decisions.
 - Fixació d'objectius.
 - Política màrqueting mix.
 - Fase operativa:
 - Pla d'accions.
 - Pressupost.
 - Previsió de rendibilitat.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu – MF1101_3	90	70

Criteris d'accés per als alumnes

Serán els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL FORMATIU 7

Denominació: Logística de servei d'àpats

Codi: MF1102_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència:

UC1102_3 Gestionar la logística de servei d'àpats

Durada: 60 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar informació i dissenyar processos de càrrega, transport i descàrrega de gèneres, elaboracions culinàries i material amb l'objectiu d'oferir servei d'àpats.

CE1.1 Identificar els departaments més habituals en establiments dedicats al servei d'àpats i explicar les funcions de cadascun d'aquests.

CE1.2 Explicar les relacions interdepartamentals i el flux d'informació entre els diferents departaments habituals en establiments dedicats al servei d'àpats.

CE1.3 Identificar el tipus de material, els equips i els mitjans de transport habituals que s'utilitzen en diferents tipus de serveis d'àpats.

CE1.4 En un supòsit de preparació d'un servei d'àpats, cal:

- Identificar els departaments de l'establiment de servei d'àpats implicats.
- Identificar els gèneres i les elaboracions culinàries objecte de transport.
- Identificar el material i els equips que s'han de transportar.
- Identificar el tipus de transport que es farà servir, en funció del servei contractat.
- Sol·licitar informació dels departaments implicats en el servei d'àpats contractat.
- Analitzar la informació rebuda dels departaments implicats i contrastar-la amb l'estructura de l'empresa.
- Dissenyar el procés de càrrega, transport i descàrrega de gèneres, elaboracions culinàries i material per al servei d'àpats contractat.

CE1.5 En un supòsit de planificació d'un servei d'àpats, cal:

- Emplenar un pla de pista o pla de treball amb la programació dels serveis de transport previstos, amb l'objectiu de distribuir-lo entre el personal dependent.
- Deduir del pla de treball la necessitat de personal i vehicles per complir la programació de serveis d'àpats.
- Distribuir els serveis d'àpats entre els vehicles disponibles i assignar les càrregues i descàrregues al personal de torn corresponent.
- Analitzar, amb els departaments implicats, els canvis que es puguin produir en les destinacions assignades, els retards o les cancel·lacions de serveis i proposar modificacions en el Pla de treball.

C2: descriure i aplicar procediments per supervisar processos de càrrega/descàrrega i transport de gèneres, elaboracions culinàries i material per oferir serveis d'àpats.

CE2.1 Descriure procediments per controlar el compliment de les normes establertes de càrrega/descàrrega, transport de gèneres, elaboracions culinàries i material de servei d'àpats.

CE2.2 En casos pràctics de processos de càrrega/descàrrega i transport de gèneres, elaboracions culinàries i material de servei d'àpats de transports, cal:

- Formular instruccions per al suposat personal dependent, amb el material i els equips que s'han d'emprar per a cada companyia, segons el tipus de transport i la càrrega contractada.
- Emplenar els diagrames de càrrega/descàrrega per a cada tipus d'avió, tren o vaixell, per distribuir-los entre el personal dependent.

- Aplicar tècniques de control de temps de càrrega/descàrrega per no demorar la suposada sortida de l'avió, tren o vaixell, i controlar la productivitat del personal dependent.
- Aplicar procediments per assegurar que la recepció a la destinació dels gèneres, elaboracions culinàries i material, es registra utilitzant la documentació establerta, anotant la temperatura d'arribada i comprovant la signatura per facturar posteriorment el servei.
- Aplicar procediments per assegurar que les incidències que hi ha hagut a la destinació es registren en la documentació establerta, per tal d'analitzar-les i solucionar-les.

CE2.3 En casos pràctics de processos de càrrega i transport de gèneres, elaboracions culinàries i material de servei d'àpats, cal:

- Aplicar procediments per controlar el funcionament de la maquinària i equips necessaris per oferir el servei d'àpats contractat i per situar-lo en el transport de manera que no pateixi desperfectes que afectin el funcionament.
- Aplicar procediments per comprovar que el material es revisa i s'embala, i rebre informació dels trencaments o pèrdues que es produeixin.
- Aplicar procediments per assegurar que els gèneres i les elaboracions culinàries es carreguen i es transporten, aplicant-hi les normes higienicosanitàries establertes.
- Aplicar procediments per assegurar que els contenidors dels gèneres, elaboracions culinàries i matèries es revisen abans de ser transportats, anotant el seu contingut quantificat i la temperatura de sortida dels aliments.

C3: descriure i aplicar els procediments de supervisió de l'estat de la flota de vehicles dedicada al transport de l'oferta de servei d'àpats contractada.

CE3.1 Identificar i aplicar procediments de control de l'estat de la flota de vehicles i identificar els departaments implicats, per assegurar la coordinació entre aquests.

CE3.2 Descriure i aplicar procediments de comprovació de la documentació de la flota de vehicles i explicar la legislació vigent en relació a permisos, assegurances i inspeccions.

CE3.3 En supòsits d'accident de vehicles de la flota, cal descriure el procediment amb la companyia d'assegurances i, si s'escau, la comunicació al departament de recursos humans.

Continguts

1. Organització i planificació de servei d'àpats

- Tipologies de servei d'àpats per oferir:
 - Transport.
 - Domicili.
 - Col·lectivitat.
 - Demanda.
- Relacions amb altres departaments.
- Característiques, formació i funcionament de grups de treball en un servei d'àpats.
- Processos de comunicació interpersonal en el servei d'àpats.
- Materials i equips de muntatge de serveis d'àpats.
- Maquinària i equips habituals:
 - Identificació.
 - Funcions.
 - Modes d'operació.
 - Manteniment senzill.
- Companyies de transport amb servei d'àpats més habituals:
 - Servei de pagament.
 - Servei gratuït.
- Diagrames de càrrega en contenidors segons tipus de transport.
- Especificitats en la restauració col·lectiva:
 - Tipus de client.
 - Presentació.
 - Productes.
 - Oferta gastronòmica.
 - Materials utilitzats.
- Organitzar i elaborar el procés de preparació i planificació d'un servei d'àpats.

2. Servei d'àpats

- Tipologies de servei d'àpats:

- Servei d'àpats còctel.
 - Servei d'àpats recepció.
 - Servei d'àpats recepció bufet.
 - Servei d'àpats recepció, dinar o banquet.
 - Servei d'àpats esmorzar de treball.
 - Servei d'àpats esmorzar-dinar.
 - Servei d'àpats vernissatge.
 - Servei d'àpats vi d'honor.
 - Servei d'àpats pausa.
- Materials necessaris segons el servei d'àpats que s'ha d'oferir:
 - Equips de cuina.
 - Utensilis per al tractament dels aliments.
 - Utensilis per al transport i servei.
 - Material d'arxiu.
 - Quaderns d'inventari de material, quadres de torns i horaris.
- El procés de muntatge de serveis d'àpats:
 - Fases:
 - Posada a punt de material i equips.
 - Interpretació de l'ordre de servei.
 - Aprovisionament de gèneres i elaboracions culinàries.
 - Muntatge de servei d'àpats.
 - Disposició per a la seva càrrega.
- Tipus de muntatge de serveis d'àpats més habituals:
 - Muntatge en servei d'àpats de transports.
 - Muntatge en servei d'àpats de col·lectivitats i a domicili.
 - Elaboracions culinàries habituals en els diferents serveis d'àpats.
- El muntatge de productes destinats a la venda a bord en mitjans de transport:
 - Equips.
 - Productes.
 - Seguretat.
 - Emmagatzematge.
 - Documentació habitual aprovada per l'autoritat duanera.

3. Logística del servei d'àpats

- Categories d'empreses de servei d'àpats:
 - Servei d'àpats d'aviació.
 - Servei d'àpats de ferrocarrils.
 - Servei d'àpats de vaixells.
 - Cuines centrals.
- Normatives de les empreses de servei d'àpats:
 - Condicions higienicosanitàries.
 - Dependència de recepció de mercaderies.
 - Sala de preparació i envasament d'aliments.
 - Personal.
 - Transport de les preparacions culinàries.
- Control de flota de vehicles.
- Control de documentació.

4. Pla de treball del servei d'àpats

- Creació de manuals de treball:
 - Entrades.
 - Sortides.
 - Temps.
- Planificació de recursos.
- Registres documentals i control sanitaris.
- Manual de procediment de venda i servei.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu – MF1102_3	60	40

Criteris d'accés per als alumnes

Seran els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL FORMATIU 8

Denominació: ANGLÈS PROFESSIONAL PER A SERVEIS DE RESTAURACIÓ

Codi: MF1051_2

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència

UC1051_2: Comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari independent, en els serveis de restauració.

Durada: 90 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: interpretar missatges orals senzills en anglès, emesos en l'àmbit de l'activitat de restauració.

CE1.1 Interpretar el significat global de missatges orals emesos en anglès pronunciats lentament i clarament i reconèixer el propòsit del missatge en situacions professionals, com ara:

- Salutació i comiat del client.
- Petició d'informació sobre l'oferta gastronòmica.
- Petició de l'oferta gastronòmica.
- Prestació del servei d'aliments i begudes.
- Petició de facturació i informació de sistemes de cobrament.
- Comunicació d'una queixa o reclamació.
- Petició d'informació variada sobre l'entorn.

CE1.2 Interpretar de forma global missatges orals emesos en anglès en situacions professionals simulades sota condicions que afecten la comunicació, com ara:

- Comunicació presencial o telefònica, missatge enregistrat i megafonia.
- Comunicació formal o informal.
- Nombre i característiques dels emissors del missatge.
- Costums en l'ús de la llengua i diferents accents.
- Claredat de la pronunciació.
- Soroll ambiental, interferències i distorsions.
- Elements no verbals.

C2: interpretar missatges i documents senzills escrits en anglès, rebuts o utilitzats en l'àmbit de l'activitat de restauració.

CE2.1 Interpretar el significat global de missatges, instruccions breus i documents rebuts o utilitzats en anglès i reconèixer-ne el propòsit, amb prou precisió com per poder aplicar el contingut en situacions professionals, com ara:

- Consulta de manuals de maquinària, equipament o utensilis de l'activitat de restauració.
- Consulta de manuals d'aplicació informàtica.
- Petició d'informació, reserves i comandes.

CE2.2 Interpretar missatges senzills escrits en anglès, en situacions professionals simulades, sota condicions que afecten la comunicació, com ara:

- Canal de la comunicació, com fax, correu electrònic o carta.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Grafia deficient.

C3: produir missatges orals senzills en anglès, referits a situacions habituals de l'activitat de restauració.

CE3.1 Expressar verbalment en anglès, pronunciant amb claredat, fórmules de cortesia apreses, frases curtes enllaçades amb connectors i un vocabulari compartit en l'àmbit internacional, en situacions professionals, com ara:

- Salutació, acomodament i comiat de clients.
- Informació de l'oferta gastronòmica.
- Servei d'aliments i begudes.
- Facturació i cobrament.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació variada sobre l'entorn.

CE3.2 Expressar verbalment en anglès missatges breus i senzills adequant el tipus de missatge i el registre a les condicions d'una situació professional simulada que poden afectar la comunicació, com ara:

- Comunicació presencial o telefònica.
- Comunicació formal o informal.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Nombre i característiques dels interlocutors.
- Soroll ambiental o interferències freqüents en els establiments de restauració.
- Temps de què es disposa per a la comunicació.

C4: redactar en anglès documents escrits senzills, referits a situacions habituals de l'activitat de restauració.

CE4.1 Produir en anglès missatges i instruccions escrites breus, ajustades a criteris bàsics de correcció gramatical i emprant un vocabulari senzill, en situacions professionals, com ara:

- Redacció de comandes.
- Redacció de documents senzills de promoció de l'establiment o de l'oferta gastronòmica.
- Redacció d'informació d'interès per al client, com horaris, dates i avisos.

CE4.2 Produir en anglès missatges i instruccions escrites breus i senzilles, adequant el missatge, el suport i el mitjà a les condicions d'una situació professional simulada, que afecten la comunicació, com ara:

- Comunicació formal o informal.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Característiques dels receptors del missatge.
- Qualitat de la impressió o de la grafia.
- Nivell d'il·luminació per poder llegir el missatge.

C5: comunicar-se oralment amb un o diversos interlocutors en anglès, expressant i interpretant missatges senzills de complexitat reduïda, en diferents situacions, formals i informals, pròpies del servei de restauració.

CE5.1 Interaccionar amb un o diversos interlocutors en anglès, en situacions professionals, com ara:

- Salutació i comiat.
- Informació sobre l'oferta gastronòmica.
- Petició de l'oferta gastronòmica.
- Prestació del servei d'aliments i begudes.
- Facturació i informació de sistemes de cobrament.
- Atenció de queixes i reclamacions.
- Petició d'informació variada sobre l'entorn.

CE5.2 Resoldre situacions d'interacció en anglès, sota condicions que afecten la comunicació, com ara:

- Comunicació presencial o telefònica.
- Comunicació formal o informal.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Nombre i característiques dels interlocutors.
- Claredat en la pronunciació i diferents accents.

- Soroll ambiental o interferències freqüents en els establiments d'hoteleria i turisme, en transports, parcs temàtics, d'oci i congressos.
- Temps de què es disposa per a la comunicació.

Continguts

1. Prestació d'informació gastronòmica i documental en anglès

- Interpretació i traducció de menús, cartes i receptes.
- Elaboració de llistes de distribució de comensals en un esdeveniment o servei especial de restauració.
- Confecció d'horaris de l'establiment.
- Informació bàsica sobre esdeveniments en restauració, com data, lloc i preu.
- Atenció de demandes d'informació sobre l'oferta gastronòmica, begudes i preus d'aquestes.
- Redacció de documents i comunicacions senzilles per a la gestió i promoció de l'establiment.
- Redacció de documents i comunicacions senzilles per a les comandes, indicacions i horaris.
- Consulta d'un manual senzill de maquinària, equipament o utensili de l'activitat de restauració i d'aplicació informàtica.

2. Atenció al client en anglès en el servei de restauració

- Terminologia específica en les relacions amb els clients.
- Presentació personal (donar informació d'un mateix).
- Usos i estructures habituals en l'atenció al client o consumidor: salutacions, presentacions, fórmules de cortesia, comiat.
- Tractament de reclamacions o queixes dels clients o consumidors: situacions habituals en les reclamacions i queixes de clients.
- Simulació de situacions d'atenció al client al restaurant i resolució de reclamacions amb fluïdesa i naturalitat.
- Assessorament sobre begudes i harmonia amb els plats.
- Informació de sistemes de facturació i cobrament. Els comptes.
- Atenció de sol·licituds d'informació, reserves i comandes.
- Atenció de demandes d'informació variada sobre l'entorn.

3. Expressió oral i escrita de la terminologia específica del restaurant

- Maneig de la terminologia de les principals begudes en anglès.
- Ús i maneig de les expressions més freqüents en restauració.
- Coneixement i utilització de les principals begudes en anglès.
- Elaboració de llistes i diàlegs sobre els principals peixos, mariscos i carns en anglès.
- Coneixement i utilització de les principals verdures, llegums i fruites en anglès.
- Elaboració de llistes i diàlegs en anglès de les espècies i fruits secs principals.
- Elaboració de llistes i diàlegs en anglès amb els elements del parament i estris de restauració.
- Interpretació de les mesures i pesos en anglès.
- Elaboració i ús en diàlegs en anglès dels professionals que integren la branca i els seus departaments.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu – MF1051_2	90	70

Criteris d'accés per als alumnes

Serán els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL DE PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS DE DIRECCIÓ DE RESTAURACIÓ

Codi: MP0226

Durada: 80 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: participar en el disseny i planificació de processos de servei en restauració.

CE1.1 Col·laborar en l'elaboració de plans de treball del departament, mitjançant la definició de recursos humans i materials, i relacionar-los amb els objectius de productivitat del departament.

CE1.2 Participar amb el responsable del departament de cuina en la selecció de les diferents ofertes d'elaboracions culinàries.

CE1.3 Ajudar en l'organització d'un esdeveniment en restauració: organització, mitjans necessaris, pressupostos i despeses.

CE1.4 Col·laborar en l'organització d'un esdeveniment especial.

CE1.5 Interpretar les diferents ordres de servei.

C2: efectuar la recepció d'aliments i begudes per emmagatzemar-los i distribuir-los posteriorment.

CE2.1 Assistir en la realització d'operacions de control, utilitzant mitjans i instruccions aportats per a aquesta finalitat, i detectar desviacions entre les quantitats i qualitats dels gèneres sol·licitats i els rebuts.

CE2.2 Manipular d'acord amb la normativa higienicosanitària, tant els equips de control com els gèneres destinats al magatzem o a consum immediat.

CE2.3 Executar operacions bàsiques d'emmagatzematge d'aliments i begudes, ordenant-los d'acord amb el lloc, les dimensions, l'equipament i sistema establerts, aplicant-hi rigorosament la normativa higienicosanitària.

CE2.4 Retirar gèneres deteriorats durant el període d'emmagatzematge i indicar els possibles departaments que s'hauria d'informar en els diferents tipus d'establiments.

CE2.5 Actuar amb la responsabilitat i honradesa que requereix la participació en processos de recepció, emmagatzematge i distribució de mercaderies.

C3: analitzar la gestió econòmicofinancera d'un establiment de restauració.

CE3.1 Analitzar els diferents pressupostos anuals i estudiar el perfil de l'establiment.

CE3.2 Cooperar en les operacions comptables.

CE3.3 Participar en els processos de control de caixes, proveïdors i bancs.

CE3.4 Col·laborar en el control costos.

C4: cooperar en l'anàlisi i aplicació de les normes i condicions higienicosanitàries referides a les unitats de producció o servei d'aliments i begudes, per evitar riscos de toxiinfeccions alimentàries i contaminació ambiental.

CE4.1 Identificar i interpretar les normes higienicosanitàries d'obligat compliment relacionades amb instal·lacions, locals, utilitatge i manipulació d'aliments.

CE4.2 Combinar les característiques de les unitats de producció o serveis amb els productes i estris autoritzats per a la neteja.

CE4.3 Utilitzar els productes i estris de neteja adequats en cada cas, tenint en compte les característiques de les unitats de producció o servei d'aliments i begudes.

C5: comercialitzar ofertes de restauració.

CE5.1 Analitzar el sector de restauració i el seu entorn.

CE5.2 Identificar les tendències gastronòmiques i participar en el disseny de l'oferta gastronòmica.

CE5.3 Participar en l'estudi i desenvolupament d'accions promocionals en restauració amb tècniques de màrqueting.

C6: gestionar la logística del servei d'àpats.

CE6.1 Analitzar els processos de preparació i planificació d'un servei d'àpats.

CE6.2 Aplicar els procediments de supervisió de processos de càrrega/descàrrega i transport de gèneres en servei d'àpats.

CE6.3 Identificar els procediments de supervisió i control de documentació en el transport de l'oferta de servei d'àpats.

C7: comunicar-se oralment amb un o diversos interlocutors en anglès, expressant i interpretant missatges senzills de complexitat reduïda, en diferents situacions, formals i informals, pròpies del servei de restauració.

CE7.1 Atendre el client en anglès.

CE7.2 Aplicar la terminologia específica i expressions més freqüents en anglès al restaurant.

C8: participar en els processos de treball de l'empresa, seguint les normes i instruccions establertes en el centre de treball.

CE8.1 Comportar-se responsablement tant en les relacions humanes com en els treballs que cal realitzar.

CE8.2 Respectar els procediments i les normes del centre de treball.

CE8.3 Emprendre amb diligència les tasques segons les instruccions rebudes i tractar que s'adeqüin al ritme de treball de l'empresa.

CE8.4 Integrar-se en els processos de producció del centre de treball.

CE8.5 Utilitzar els canals de comunicació establerts.

CE8.6 Respectar en tot moment les mesures de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

Continguts

1. Processos de servei en restauració

- Col·laboració en els plans de treball del departament.
- Assistència en les necessitats de recursos humans, materials i en els objectius de productivitat del departament.
- Col·laboració amb el responsable de cuina en la selecció de les diferents ofertes d'elaboracions culinàries.
- Assistència en l'organització d'un esdeveniment: organització, mitjans necessaris, pressupostos i despeses.
- Col·laboració en l'organització d'un servei especial.
- Interpretació de les diferents ordres de servei.

2. Recepció i emmagatzematge de gèneres i matèries primeres culinàries

- Operacions de control en la recepció de mercaderies.
- Manipulació dels gèneres destinats al magatzem o a consum immediat.
- Operacions bàsiques d'emmagatzematge d'aliments i begudes.
- Formalització de vals i documentació.
- Responsabilitat en processos de recepció, emmagatzematge i distribució de mercaderies.

3. Gestió economicofinancera d'un establiment de restauració

- Estudi dels diferents pressupostos d'un establiment.
- Interpretació i assistència dels comptes comptables.
- Compliment dels registres comptables.
- Col·laboració en el procés administratiu.

4. Compliment de les normes de seguretat, higiene i protecció ambiental

- Compliment de la normativa higienicosanitària, de seguretat i de manipulació d'aliments.
- Respecte de les mesures d'estalvi d'energia i conservació ambiental en els processos d'emmagatzematge i manipulació de gèneres i elaboracions culinàries.
- Aplicació dels procediments d'emergència en situacions de risc.

5. Comercialització de l'oferta de restauració

- Col·laboració en l'estudi de mercat i situació de l'establiment.
- Assistència en el disseny de l'oferta gastronòmica.
- Aplicació de tècniques de màrqueting i promoció en restauració.

6. Logística de servei d'àpats

- Interpretació i compliment del procés del servei d'àpats.

- Realització del procés de disposició de càrregues que forma el servei d'àpats.
- Emplenament de la documentació del transport de servei d'àpats.

7. Comunicació i expressió en llengua anglesa en situacions pròpies dels serveis de restauració

- Atenció directa en anglès al client de restaurant o hotel, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució en anglès de contingències, situacions emergents i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions en anglès.
- Informació i assessorament en anglès, sobre begudes i menjars.
- Atenció de demandes d'informació variada en anglès per part del client o professional del sector.
- Comunicació en anglès de forma presencial o telefònica.
- Comunicació en anglès en situacions formals o informals.
- Comunicació en anglès tenint en compte els costums en l'ús de la llengua.
- Comunicació en anglès tenint en compte el nombre d'interlocutors i les seves característiques.
- Comunicació en anglès, amb claredat en la pronunciació i interpretació de diferents accents.
- Comunicació en anglès en condicions de soroll ambiental o interferències.

8. Integració i comunicació en el centre de treball

- Comportament responsable en el centre de treball.
- Respecte dels procediments i normes del centre de treball.
- Interpretació i execució amb diligència de les instruccions rebudes.
- Reconeixement del procés productiu de l'organització.
- Utilització dels canals de comunicació establerts en el centre de treball.
- Adequació al ritme de treball de l'empresa.
- Seguiment de les normatives de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

IV. PRESCRIPCIONS DEL PERSONAL FORMADOR

Mòdul formatiu	Acreditació requerida	Experiència professional requerida en l'àmbit de la unitat de competència	
		Amb acreditació	Sense acreditació
MF1097_3: Administració d'unitats de producció en restauració	• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Diplomat/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Tècnic/a superior de la família professional d'Hoteleria i turisme.	2 anys	4 anys
MF1098_3: Disseny de processos de servei en restauració	• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Diplomat/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Tècnic/a superior de la família professional d'Hoteleria i turisme.	2 anys	4 anys
MF1064_3: Aprovisionament en restauració	• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Diplomat/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau	2 anys	4 anys

	corresponent o altres títols equivalents. • Tècnic/a superior de la família professional d'Hoteleria i turisme.		
MF1099_3: Processos economicofinancers en establiments de restauració	• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Diplommat/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Tècnic/a superior de la família professional d'Hoteleria i turisme.	2 anys	4 anys
MF1100_3: Qualitat, seguretat i protecció mediambiental en restauració	• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Diplommat/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents.	1 any	Imprescindible requisit de titulació
MF1101_3: Disseny i comercialització d'ofertes de restauració	• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Diplommat/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Tècnic/a superior de la família professional d'Hoteleria i turisme.	2 anys	4 anys
MF1102_3: Logística de servei d'àpats	• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Diplommat/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Tècnic/a superior de la família professional d'Hoteleria i turisme.	1 any	4 anys
MF1051_2: Anglès professional per a serveis de restauració	• Llicenciat/ada en filologia, traducció i interpretació de la llengua anglesa corresponent o títol de grau equivalent. • Qualsevol altra titulació superior amb la formació complementària següent: • Haver superat un cicle dels estudis conduents a l'obtenció de la llicenciatura en filologia, traducció i interpretació en llengua anglesa o titulació equivalent. • Certificat o diploma d'acreditació oficial de la competència lingüística de la llengua anglesa com el Certificat de nivell avançat de les escoles oficials d'idiomes o altres d'equivalents o superiors reconeguts. • Titulació universitària cursada en un país de parla anglesa, si s'escau, amb l'homologació corresponent.	1 any	Imprescindible requisit de titulació

V. REQUISITS MÍNIMS D'ESP AIS, INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT

Espai formatiu	Superfície m ² 15 alumnes	Superfície m ² 25 alumnes
Aula tècnica de gestió i idiomes	45	60
Taller de restaurant bar	90	90

Espai formatiu	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8
Aula tècnica de gestió i idiomes	X	X	X	X	X	X	X	X
Taller de restaurant bar		X						

Espai formatiu	Equipament
Aula tècnica de gestió i idiomes	- Equips audiovisuals. - PC instal·lats en xarxa, canó de projecció i Internet. - Programari específic de l'especialitat. - Pissarres per escriure amb retolador. - Rotafolis. - Material d'aula. - Taula i cadira per a formador/a. - Taules i cadires per a alumnes. - 1 projector. - Programes informàtics per a l'aprenentatge de l'anglès. - Reproductors i enregistradors de so. - Diccionaris bilingües.
Taller de restaurant bar	- Menjador equipat, decorat i condicionat per poder realitzar un servei adequat. - Taules de menjador de diferents formes i mides. - Taulers de diferents formes i mides. - Cadires. - Cartes. - Aparador de menjador. - <i>Guéridons</i> o taules auxiliars. - Carretons diversos. - Escalfadors de plats. - Vitrina expositora (de material que serveixi d'ajuda pedagògica). - Coberteria. - Vaixel·la. - Cristalleria. - Jocs de taula. - <i>Litos</i> i baietes. - Petit parament. - <i>Rechaud</i> o fogonet. - <i>Sautesse</i> o paelles. - Cava o armari frigorífic per a vins. - Cistelles per a servei de vins. - Glaçoneres i peus de glaçoneres. - Decantadors. - Safates rectangulars de diferents tipus i mides. - Safates rodones de cambrer/a. - Campanes i plates. - Post de pernil i salmó. - Ganivets especials (per tallar pa, pernil, salmó, de punta i per tallar verdures). - Recollidor d'engrunes. - Condiments variats. - Comanders.

	- Cafetera. - Molinets de cafè. - Copes de degustació. - Set d'aromes del vi. - Set de defectes del vi.
--	---

No s'ha d'interpretar que els diversos espais formatius identificats s'hagin de diferenciar necessàriament mitjançant tancaments.

Les instal·lacions i els equipaments hauran de complir la normativa industrial i higienicosanitària corresponent i respondran a mesures d'accessibilitat universal i seguretat dels participants.

El nombre d'unitats que s'han de disposar dels estris, màquines i eines que s'especifiquen en l'equipament dels espais formatius, serà el suficient per a un mínim de 15 alumnes i s'haurà d'incrementar, si s'escau, per atendre un nombre superior d'alumnes.

En el cas que la formació s'adrexi a persones amb discapacitat, es duran a terme les adaptacions i els ajustaments raonables per assegurar-ne la participació en condicions d'igualtat.