

ANNEX V

I. IDENTIFICACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

Denominació: GESTIÓ DE PROCESSOS DE SERVEI EN RESTAURACIÓ

Codi: HOTR0409

Família professional: Hoteleria i turisme

Àrea professional: Restauració

Nivell de qualificació professional: 3

Qualificació professional de referència:

HOT334_3 Gestió de processos de servei en restauració (RD 1700/2007 de 14 de desembre).

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

UC1098_3: Definir i planificar processos de servei en restauració.

UC1103_3: Supervisar i desenvolupar processos de servei en restauració.

UC1104_3: Gestionar departaments de servei de restauració.

UC1047_2: Assessorar sobre begudes diferents de vins, preparar-les i presentar-les.

UC1048_2: Servir vins i prestar informació bàsica sobre aquests.

UC1105_3: Aplicar les normes de protocol en restauració.

UC0711_2: Actuar sota normes de seguretat, higiene i protecció ambiental en hoteleria.

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

Competència general:

Definir i supervisar tot tipus de serveis d'aliments i begudes en restauració, preparar elaboracions culinàries a la vista del comensal, aplicar al client el protocol establert assessorant-lo sobre l'oferta de begudes i el maridatge de plats, amb l'objectiu d'oferir un servei de qualitat i en òptimes condicions de seguretat i higiene.

Entorn professional:

Àmbit professional:

Desenvolupa la seva activitat professional tant en grans com en mitjanes i petites empreses de restauració del sector públic o privat. En aquest cas, duu a terme les seves funcions sota la dependència del director o gerent de restaurant o superior jeràrquic equivalent.

Sectors productius:

Se situa en sectors i subsectors productius i de prestació de serveis en els quals es desenvolupen processos d'elaboració i servei d'aliments i begudes; principalment en el sector d'hoteleria i, en el seu marc, els subsectors d'hoteleria i restauració.

Ocupacions o llocs de treball relacionats:

5120.1061 Caps de menjador o mestres de sala.

Maître.

Caps de sala.

Caps de bars.
Caps de banquets.

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: 610 hores

Relació de mòduls formatius i d'unitats formatives:

MF1098_3 (Transversal): Disseny de processos de servei en restauració (60 hores).
MF1103_3: Supervisió i desenvolupament de processos de servei en restauració (60 hores).
MF1104_3: Gestió de departaments de servei d'aliments i begudes (60 hores).
MF1047_2 (Transversal): Begudes (80 hores).
MF1048_2 (Transversal): Servei de vins (90 hores).
MF1105_3: Normes de protocol en restauració. (30 hores).
MF0711_2 (Transversal): Seguretat, higiene i protecció ambiental en hotelaria (60 hores).
MF1051_2 (Transversal): Anglès professional per a serveis de restauració (90 hores).
MP0117: Mòdul de pràctiques professionals no laborals de gestió de processos de servei 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: 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, utilitzant la documentació normalitzada, les elaboracions culinàries de múltiples aplicacions, com ara fons, salses o altres, i les seves tècniques i normes de manipulació, tractament o cocció.

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

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

CR2.5 Es descriuen les elaboracions de plats a la vista del client i s'identifiquen:

- 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 emplatar 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, la mida, el color natural del producte i la 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 desenvolupa 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, cobertes, 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

Manuais de processos operatius normalitzats. Manuais de funcionament d'equips, maquinària i instal·lacions. Ordres de treball. Documents normalitzats, com ara valors 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. Manuais de protocol. Fitxes de pressupost de banquets. Manual de primers auxilis.

Unitat de competència 2

Denominació: SUPERVISAR I DESENVOLUPAR PROCESSOS DE SERVEI EN RESTAURACIÓ

Nivell: 3

Codi: UC1103_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: supervisar i desenvolupar els processos de servei, servei i postservei d'aliments i begudes en restauració.

CR1.1 Es posa a punt el local on s'ofereix el servei de restauració d'acord amb les normes establertes, les seves característiques i el tipus de servei.

CR1.2 Es comproven els equips, el mobiliari i parament necessaris per oferir el servei de restauració quant al seu funcionament, estat o existències necessàries.

CR1.3 Es desenvolupen l'acollida, l'atenció i el comiat de clients utilitzant les normes bàsiques de cortesia per aconseguir la satisfacció del client.

CR1.4 S'ofereix la informació de l'oferta gastronòmica, s'assessora el client i se'n resolen els dubtes que tingui sobre aquesta.

CR1.5 Es concreta la venda mitjançant la presa de comanda amb l'oferta gastronòmica sol·licitada pel client.

CR1.6 Se serveixen els aliments i les begudes al local on s'ofereix el servei de restauració d'acord amb les normes establertes i els tipus de servei.

CR1.7 S'emeten els tiquets de caixa o les factures i es realitzen el tancament diari de producció i la liquidació de caixa.

CR1.8 S'adeqüen les instal·lacions, l'equip i els gèneres del local on s'ofereix el servei per a serveis posteriors.

CR1.9 Se supervisen els processos de preservei, servei i postservei per garantir que es desenvolupen d'acord amb les normes establertes i els tipus de servei.

CR1.10 Es distribueixen les tasques del preservei, servei i postservei entre el personal dependent d'acord amb el procediment establert.

CR1.11 Es coordina el personal dependent d'acord amb les tasques distribuïdes amb la finalitat d'oferir un servei eficaç al client.

RP2: supervisar i desenvolupar l'elaboració i l'acabat de plats a la vista del client per oferir un servei d'acord amb la categoria de l'establiment.

CR2.1 Es prepara l'oferta gastronòmica a la vista del client i es presenta d'acord amb la definició del producte i les normes bàsiques de la seva elaboració.

CR2.2 Es manipula l'oferta gastronòmica complint les normes de seguretat i higiene en hoteleria.

CR2.3 Es regeneren, es conserven i s'envasen els gèneres i les elaboracions culinàries, si s'escau, aplicant-hi mètodes senzills, per consumir-los o distribuir-los posteriorment.

CR2.4 Se supervisa, si s'escau, la preparació, manipulació, regeneració, conservació i l'envasament de l'oferta gastronòmica i dels gèneres, per garantir un servei concorde a les normes establertes.

RP3: supervisar i desenvolupar els processos de muntatge de locals i expositors per a gèneres i elaboracions culinàries en el marc de qualsevol tipus de servei gastronòmic i esdeveniment especial en restauració.

CR3.1 Es dissenya, se supervisa i/o es realitza la decoració de serveis gastronòmics en locals d'acord amb les característiques del local i el tipus de servei de restauració ofert.

CR3.2 Es dissenya l'exposició de gèneres i elaboracions culinàries de manera que la seva col·locació resulti equilibrada i atractiva per als clients.

CR3.4 Es disposa, es distribueix i es coordina el personal segons les activitats pròpies del servei o esdeveniment contractat.

CR3.4 Es distribueixen, es munten i es posen a punt els equips, el mobiliari i parament necessaris per oferir serveis gastronòmics i esdeveniments especials en restauració o, si s'escau, se'n supervisa la distribució, el muntatge i la posada a punt.

Context professional

Mitjans de producció

Barra i mobiliari de bar i de restaurant. Mobiliari auxiliar. Equips de refrigeració, de fred i generadors d'ozó. Maquinària i utensilis propis de bar, del restaurant i de la preparació de plats a la vista del client. Expositors. Mobiliari i equips específics per a autoserveis, serveis especials, serveis d'àpats i esdeveniments gastronòmics. Màquines d'envasar al buit. Planxa. Equips de cocció. Terminal de punt de venda TPV. Ordinador, impressora i material d'oficina. Aplicacions informàtiques específiques. Extintors i sistemes de seguretat. Gèneres, elaboracions culinàries, begudes i complements. Material per a decoració. Vaixelles, coberteries, cristalleries i jocs de taula. Productes de neteja. Combustible. Uniformes i llenceria apropiats.

Productes i resultats

Proposta d'organització de recursos necessaris per muntar serveis gastronòmics i esdeveniments especials en restauració. Preparació i presentació d'aliments a la vista del client. Muntatge i posada a punt de mobiliari, equips, estris i parament de treball al restaurant i bar. Neteja i manteniment d'equips. Disseny i muntatge de decoracions per a serveis gastronòmics en locals de restauració i muntatge d'expositors d'aliments i begudes. Decoració i ambientació del bar i de la sala.

Distribució, muntatge i posada a punt d'equips, mobiliari i parament necessaris per als serveis i esdeveniments. Prestació del servei d'aliments, begudes i complements a la barra i sala. Atenció al client. Facturació, cobrament i tancament diari de la producció i liquidació de caixa. Execució de les operacions de postservei. Tancament del local. Direcció, coordinació i motivació de l'equip humà dependent. Sistemes de control definits i aplicats.

Informació utilitzada o generada

Manuale de processos i operatius normalitzats. Manuale de funcionament d'equips, maquinària i instal·lacions. Ordres de treball. Documente normalitzats. Menús, cartes i suggeriments. Normes de seguretat i higienicosanitàries i de manipulació d'aliments. Pla de comercialització. Fitxes tècniques de fabricació. Taule de temperatures apropiades.

Unitat de competència 3

Denominació: GESTIONAR DEPARTAMENT DE SERVEI DE RESTAURACIÓ

Nivell: 3

Codi: UC1104_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: proposar objectius i plans per al departament de servei d'aliments i begudes de la seva responsabilitat que siguin viables i s'integrin en la planificació general de l'establiment.

CR1.1 Per mitjà d'informació directa i expressa, s'accedeix al coneixement dels plans generals de l'empresa i dels específics que afecten la seva àrea d'actuació.

CR1.2 Es defineixen els objectius de caràcter particular per a la unitat o departament de la seva responsabilitat i es proposen a les instàncies superiors.

CR1.3 S'identifiquen i s'avaluen les opcions d'actuació, i se seleccionen les més adequades per als objectius fixats, tenint en compte la disponibilitat de recursos i les característiques de l'empresa.

CR1.4 Es formulen i es quantifiquen els plans i les accions per aconseguir els objectius fixats dins de la seva àrea de responsabilitat.

CR1.5 Es participa en l'elaboració dels plans d'emergència de l'establiment.

RP2: col·laborar en l'establiment de l'estructura organitzativa general del departament de servei d'aliments i begudes i els seus sistemes de gestió de la informació de manera que es doni resposta als objectius de l'establiment.

CR2.1 Es determina el tipus d'estructura organitzativa que és més adequat per a l'assoliment dels objectius i planificació establerts.

CR2.2 Es defineixen les funcions i tasques que s'han de realitzar i es determinen les relacions internes a què donen lloc.

CR2.3 Es defineixen els llocs de treball i es contribueix a definir el perfil professional de les persones que han d'ocupar-los.

CR2.4 S'estableixen els sistemes de gestió interna de la informació i organització dels suports per a la utilització interna.

CR2.5 S'estableix la documentació necessària per al bon funcionament del departament de servei d'aliments i begudes i es controla de manera que s'asseguri la coordinació de recursos i tasques i la transmissió d'informació als departaments relacionats.

RP3: col·laborar en la integració del personal dependent en el marc de relacions del departament de servei d'aliments i begudes de la seva responsabilitat perquè realitzi les tasques assignades amb eficàcia i eficiència.

CR3.1 Es realitza la integració en l'equip de treball de nou personal:

- Facilitant i explicant, en cas que sigui necessari, el manual d'acollida de l'establiment.
- Establint el període idoni d'adaptació per a cada nova incorporació.

- Explicant les operacions i els processos més significatius que s'hagin de realitzar.
- Donant informació sobre l'empresa, la seva organització, imatge i altres aspectes d'interès.
- Facilitant la comunicació amb els altres membres de l'equip.

CR3.2 La impartició, en el seu departament de programes de formació, per al desenvolupament, motivació i promoció professional del personal dependent, és objecte de proposta raonada als seus superiors.

CR3.4 Es determinen els instruments necessaris perquè l'equip dependent realitzi el seu treball de forma eficient amb la finalitat de facilitar la cohesió, motivació, formació, el control intern i l'avaluació de resultats.

RP4: dirigir el personal dependent, involucrant-lo en els objectius i motivant-lo perquè tingui una alta capacitat de resposta a les necessitats de l'empresa i els seus clients i desenvolupi la seva professionalitat.

CR4.1 S'identifiquen les motivacions del personal dependent en el seu àmbit de responsabilitat.

CR4.2 S'expliquen les metes i els objectius de l'empresa perquè cada membre de l'equip humà els compregui i assumeixi, de manera que s'hi involucri i s'integri en el grup de treball i en l'empresa.

CR4.3 S'aconsegueix la motivació del personal promovent i valorant el treball en equip, la iniciativa, l'esforç i la creativitat.

CR4.4 Es determinen les responsabilitats i funcions del personal de sala perquè l'equip funcioni de forma eficaç.

CR4.5 S'efectua la delegació d'autoritat en el personal dependent animant a la iniciativa personal i a la creativitat en el desenvolupament del seu treball, i exigint la responsabilitat corresponent com a mesura de motivació.

CR4.6 Es transmeten les instruccions i indicacions al personal de forma clara, i s'assegura que les comprèn perfectament.

CR4.7 Es fixen i es dirigeixen les reunions necessàries amb el personal, per establir objectius i per efectuar el seguiment de l'acompliment, i es formalitzen els informes pertinents.

CR4.8 Es duen a terme la formació i l'avaluació del personal dependent per facilitar-ne la integració en l'empresa i per realitzar eficaçment i eficientment les tasques assignades.

CR4.9 S'avaluen la productivitat, el rendiment i la consecució d'objectius del personal, se'n reconeix l'èxit i es corregeixen actituds i actuacions.

RP5: implantar i gestionar, en el seu àmbit de responsabilitat, la cultura de la qualitat i el sistema de qualitat adoptat per l'entitat.

CR5.1 Es dissenyen els processos i serveis en el seu àmbit de responsabilitat amb la seva contribució, aportant-hi el seu coneixement sobre les expectatives dels clients i col·laborant en la determinació d'estàndards de qualitat i en la formulació de procediments i instruccions de treball d'acord amb el sistema de qualitat.

CR5.2 Es difon la cultura de la qualitat entre el personal al seu càrrec, se l'instrueix en el sistema i eines de qualitat i se'n fomenta la participació en la millora contínua.

CR5.3 S'implanta el sistema de qualitat, s'identifiquen les condicions adverses a la qualitat, tant actuals com potencials, i es dissenyen i s'executen plans de millora.

CR5.4 Es defineix el sistema d'indicadors i de control de la qualitat interna, s'analitzen les dades aportades, se n'informa els superiors i altres departaments implicats, i es defineixen i s'apliquen accions preventives i correctives.

CR5.5 Es dissenyen, amb la seva col·laboració, els procediments per a la recollida i anàlisi d'informació sobre la qualitat externa i les enquestes de satisfacció, per facilitar i fomentar la participació dels clients.

CR5.6 Es comprova l'aplicació dels procediments i instruccions i el compliment dels estàndards i normes, i s'efectua l'avaluació periòdica i sistemàtica de la qualitat en el seu àmbit de responsabilitat.

Context professional

Mitjans de producció

Equips informàtics. Programes informàtics de gestió de restauració. Mitjans i materials d'oficina en general.

Productes i resultats

Planificació eficient del departament de la seva responsabilitat. Integració i direcció del personal col·laborador. Cultura i sistema de qualitat, implementats i gestionats.

Informació utilitzada o generada

Manuale de planificació. Informació interna referent a polítiques i programes de l'empresa i a processos, procediments i mètodes d'operació. Pla de seguretat de l'establiment. Informació interdepartamental i jeràrquica. Manuale d'arxiu i gestió de la informació. Manuale de procediments administratius. Manuale d'elaboració de documents. Manuale de comunicació. Informe de gestió de recursos humans. Manuale de procediments de control de qualitat.

Unitat de competència 4

Denominació: ASSESSORAR SOBRE BEGUDES DIFERENTS DE VINS, PREPARAR-LES I PRESENTAR-LES

Nivell: 2

Codi: UC1047_2

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: definir la carta de begudes diferents de vins de manera que sigui atractiva per a la clientela i se'n potenciï la venda.

CR1.1 Es defineix la carta de begudes diferents de vins tenint en compte:

- Els gustos dels clients potencials.
- El subministrament de gèneres.
- Els mitjans físics, humans i econòmics.
- El tipus de servei que s'ha de realitzar.
- Un bon equilibri, tant en la varietat de les begudes ofertes com en el preu.
- L'estacionalitat.
- El tipus d'establiment i la fórmula de restauració.

CR1.2 S'estableix el sistema de rotació de la carta de begudes i es permet canviar-la segons l'evolució dels hàbits i gustos de la clientela i els objectius de l'establiment.

CR1.3 Es formalitza la presentació impresa de les cartes de begudes tenint en compte: categoria de l'establiment, objectius econòmics i imatge corporativa.

RP2: determinar el grau de qualitat dels gèneres necessaris per a la preparació, presentació i servei de begudes diferents de vins, de manera que el producte ofert tingui el nivell de qualitat que espera el client i es compleixin els objectius econòmics de l'establiment.

CR2.1 Es determina la qualitat dels gèneres tenint en compte els gustos i les necessitats dels clients i els objectius econòmics de l'establiment.

CR2.2 S'identifiquen les característiques quantitatives i qualitatives de cadascun dels gèneres utilitzats i s'elaboren les fitxes d'especificació tècnica.

CR2.3 S'actualitzen les fitxes d'especificació tècnica d'acord amb els canvis que hi ha hagut en el mercat i en l'oferta de begudes.

RP3: realitzar l'aprovisionament intern de gèneres i utensilis, per tal d'utilitzar-los posteriorment en la preparació i presentació de begudes diferents de vins, en funció del seu tipus i de les necessitats del servei.

CR3.1 Es fa l'aprovisionament intern de begudes, matèries primeres i utensilis en funció de les begudes objecte de preparació, seguint el pla de treball establert o les necessitats de servei.

CR3.2 Es formalitzen els vals o documents similars per a l'aprovisionament intern, seguint instruccions prèvies.

CR3.4 Es disposen els gèneres i productes necessaris per preparar les begudes en els llocs previstos.

CR3.4 Es realitza la provisió d'utensilis tenint en compte les necessitats establertes en el pla de treball o necessitats de servei.

CR3.5 Es comproven les existències mínimes de gèneres i begudes i se'n comunica la quantitat a la persona o departament adequats.

CR3.6 S'aplica la normativa de manipulació d'aliments durant tot el procés.

RP4: preparar i presentar begudes diferents de vins d'acord amb la definició del producte o les normes bàsiques de la seva elaboració.

CR4.1 Es preparen les begudes:

- Utilitzant els mètodes establerts.
- Respectant les normes bàsiques de manipulació.
- Ajustant les quantitats a la fitxa tècnica de producció.
- Utilitzant l'equipament i els recipients adequats per racionalitzar i mantenir la qualitat del producte objecte de preparació.

CR4.2 En la preparació es comprova que les begudes es troben a la temperatura de servei i que, a més, no han patit cap tipus d'alteració o deterioració.

CR4.3 Es comprova que la beguda preparada s'ajusta a la petició del client.

CR4.4 Es realitzen les operacions d'acabat i presentació de la beguda respectant:

- La decoració pròpia del producte.
- El tipus de servei objecte de realització.

CR4.5 Es duen a terme les tasques de neteja dels utensilis i equips utilitzats en el procés, amb la freqüència, els productes i mètodes establerts.

RP5: assessorar sobre begudes diferents de vins de manera que el producte ofert s'adapti a les expectatives del client i als interessos econòmics de l'establiment.

CR5.1 Es fa el suggeriment de begudes d'acord amb el programa de vendes de l'establiment i tenint en compte:

- El tipus de clients.
- Els objectius de vendes.
- El moment del dia.
- La situació en què es troben els clients i els seus gustos.

CR5.2 Es cuida l'aparença personal per donar confiança als clients i facilitar la venda.

CR5.3 A petició del client, s'informa sobre les característiques i peculiaritats de la beguda suggerida o sol·licitada.

CR5.4 Es procura donar, verbalment o per mitjà de la carta, la informació sobre el preu de les begudes, en suggerir el consum de les begudes.

CR5.5 Es concreta la venda mitjançant la presa de la comanda o d'acord amb un altre procediment establert, i es procura:

- Escriure amb grafia clara.
- Respectar les normes de protocol.
- Confirmar la comanda dels clients.

CR5.6 La comunicació amb els clients és fluïda i s'utilitza el mitjà més eficaç per poder aconseguir la interacció i comprensió suficients en el procés de comunicació per prestar el servei.

Context professional

Mitjans de producció

Equips informàtics. Equips, mitjans i materials d'oficina. Magatzems. Equips de fred. Mobiliari de bar cafeteria. Mobiliari auxiliar. Maquinària i utensilis propis d'un bar. Utensilis varis per preparar begudes. Extintors i sistemes de seguretat. Begudes. Material per decorar begudes. Cristalleria. Productes de neteja. Combustible. Uniformes i llenceria apropiats.

Productes i resultats

Definició de la carta de begudes. Preparació, presentació i servei a la barra i taula de begudes. Neteja i manteniment d'equips. Atenció al client.

Informació utilitzada o generada

Estadístiques i estudis de mercat. Pla de comercialització. Manuals de processos i operatius normalitzats. Manuals de funcionament d'equips, maquinària i instal·lacions. Ordres de treball. Documents normalitzats. Carta de begudes. Fitxes tècniques de producció de begudes. Normes de seguretat i higienicosanitàries i de manipulació d'aliments.

Unitat de competència 5

Denominació: SERVIR VINS I PRESTAR INFORMACIÓ BÀSICA SOBRE AQUESTS

Nivell: 2

Codi: UC1048_2

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: definir cartes senzilles de vins de manera que siguin atractives per a la clientela, en potenciï la venda i s'adeqüi a l'oferta gastronòmica de l'establiment.

CR1.1 Es defineix la carta de vins tenint en compte:

- Les possibilitats de subministrament.
- Les ofertes realitzades pels proveïdors.
- Les existències al celler.
- La relació qualitat/preu.
- Els gustos dels clients actuals o potencials.
- L'oferta gastronòmica de l'establiment.
- Un bon equilibri, tant en la varietat dels vins oferts com en el preu.
- El tipus d'establiment i la fórmula de restauració.

CR1.2 S'estableix el sistema de rotació de la carta de vins i es permet canviar-la segons les existències al celler, l'evolució dels hàbits, els gustos de la clientela i els objectius de l'establiment.

CR1.3 Es formalitza la presentació impresa de la carta de vins tenint en compte: categoria de l'establiment, objectius econòmics i imatge corporativa.

RP2: realitzar l'aprovisionament de vins de consum habitual per al celler, en funció de les característiques de la demanda, controlar-ne les existències i aconseguir les condicions òptimes de conservació.

CR2.1 Es determinen els tipus i les qualitats dels vins objecte de compra, tenint en compte les característiques de la clientela i els objectius econòmics de l'establiment.

CR2.2 S'estableix l'operació de compra i es determinen les característiques de quantitat, tipus, origen, qualitat i preu dels vins que s'han de controlar en la recepció, tenint en compte el control d'existències i la immobilització del capital.

CR2.3 Es defineix la disposició dels vins al celler, tenint en compte els tipus, les anyades, les característiques de conservació, la rotació dels vins i els factors de risc.

CR2.4 Es controlen la conservació i el repòs dels vins al celler, tenint en compte la temperatura, la humitat, les olors, la il·luminació, les vibracions i la distribució.

CR2.5 Es comproven les existències mínimes de vins al celler i, si s'escau, se'n comunica la quantitat a la persona o departament adequats.

CR2.6 Es notifiquen les baixes per mal estat o trencament perquè es tinguin en compte en els inventaris.

CR2.7 Es mantenen les condicions de neteja, ambientals i sanitàries del celler per impedir el desenvolupament bacteriològic i assegurar la conservació dels vins.

RP3: realitzar l'aprovisionament del celler o cava del dia, per garantir les necessitats del servei, respectant les característiques de manteniment dels vins.

CR3.1 Es realitza l'aprovisionament intern del celler o cava del dia seguint el pla de treball establert o les necessitats de servei i suggeriments gastronòmics del dia.

CR3.2 Es formalitzen els vals o documents similars per a l'aprovisionament intern, seguint instruccions prèvies.

CR3.4 Es disposen els vins als llocs previstos i se'n respecten les temperatures de servei.

CR3.4 Es comproven les existències mínimes de vins de la cava del dia i, si s'escau, se'n comunica la quantitat a la persona o departament adequats.

CR3.5 Es controlen el funcionament i la temperatura dels equips i màquines que s'han d'utilitzar en el manteniment dels vins.

RP4: fer oferta de vins, informar els clients sobre la seva idoneïtat en funció del menú escollit o degustat i temps, estació o moment del dia, per satisfer les expectatives de la clientela i aconseguir els objectius econòmics de l'establiment.

CR4.1 Es fa el suggeriment de vins tenint en compte:

- El programa de vendes de l'establiment.
- El tipus de client i els gustos manifestats per aquest.
- El tipus d'aperitius.
- El tipus de plats.
- L'estació o el temps atmosfèric.
- El moment del dia.
- L'ocasió o la celebració.

CR4.2 En la informació al client es tenen en compte el tipus de vi, les característiques, l'origen o la zona vinícola, marca d'etiqueta i l'edat o l'anyada.

CR4.3 L'aparença personal permet donar confiança als clients i facilitar la venda.

CR4.4 Es concreta la venda del vi d'acord amb els procediments establerts:

- Assegurant-se verbalment de la comanda formulada.
- Comprovant que els clients tenen a la seva disposició la llista de preus.
- Mostrant l'ampolla perquè el client comprovi les indicacions de l'etiquetatge abans del servei.
- Mantenint les regles de protocol en la presentació.

CR4.5 La comunicació amb els clients és fluïda i permet aconseguir la interacció i comprensió suficients per millorar el servei i nivell de satisfacció.

RP5: servir vins d'acord amb els tipus i normes de servei.

CR5.1 Es verifica la comanda abans de servir i es comprova que els vins es corresponen amb la sol·licitud dels clients.

CR5.2 Es desenvolupa el servei de vins tenint en compte:

- Les normes operatives de l'establiment.
- La fórmula de restauració.
- Els mitjans de treball definits en les normes bàsiques de servei.
- El tipus de servei.
- El desenvolupament lògic del servei.
- Les normes de protocol en el servei.

CR5.3 S'executa el servei de vins:

- Procurant en tot moment la seva realització amb la màxima rapidesa i eficàcia.

- Mantenint les regles de protocol en el servei.
- Tramitant les comandes segons l'ordre establert.
- Assegurant-se que el vi servit es correspon amb la sol·licitud del client.
- Aplicant-hi les tècniques de servei apropiades o establertes.
- Realitzant el destapament amb el llevataps adequat en presència del client o servint-lo per copes a fi de garantir-ne la conservació.
- Utilitzant la cristalleria adequada al vi.
- Retirant el got o la copa quan la beguda ha estat consumida.
- Oferint la reposició de la consumició.
- Mostrant una actitud de servei segons el que s'ha establert.

CR5.4 La comunicació amb els clients és fluïda i s'utilitza el mitjà més eficaç per poder aconseguir la interacció i comprensió suficients en el procés de comunicació per prestar el servei.

RP6: realitzar degustacions senzilles dels tipus de vins més significatius, identificar-ne les característiques, els sabors bàsics i defectes més comuns, emprant el vocabulari adequat i formalitzant les fitxes de degustació.

CR6.1 Es realitza la provisió dels estris necessaris per a la degustació d'acord amb el tipus de degustació i nombre de vins que s'hagin de tastar, disposant-los per al seu ús.

CR6.2 S'analitza l'aspecte visual dels vins utilitzant el recipient i les condicions d'il·luminació establertes i identificant-ne les característiques positives o els defectes.

CR6.3 Es realitza la fase olfactiva de la degustació de vins en llocs exempts d'aromes o olors, utilitzant la copa reglamentària, remonent-la i introduint el nas a la copa per detectar les olors o aromes.

CR6.4 En la fase gustativa de la degustació, s'analitza el vi ingerint-ne un xarrup no gaire gran i se'n detecten els sabors en l'atac, pas de boca, impressió final i postgust.

CR6.5 Es formalitzen les fitxes per valorar els vins en la degustació i s'hi apliquen les normes de puntuació.

Context professional

Mitjans de producció

Mobiliari i equips propis del celler. Equips de refrigeració. Maquinària i utensilis propis de la cava o celler del dia. Termòmetres. Higròmetres. Extintors i sistemes de seguretat. Carretons de transport. Ampolles i envasos. Llevataps i obreampolles. Tastavins. Decantadors. Pipetes. Gerres per a restes de degustacions. Gerres per decantar. Altres cristalleries. Safates. Xampanyeres. Litos i draps diversos. Productes de neteja. Uniformes i llenceria apropiats.

Productes i resultats

Gestió d'aprovisionament de vins i control de celler. Conservació i manteniment de vins. Venda i servei de vi i atenció al client. Degustació de vins. Neteja i manteniment d'equips.

Informació utilitzada o generada

Manuais de processos i operatius normalitzats. Manuais de funcionament d'equips, maquinària i instal·lacions. Ordres de treball. Documents normalitzats, com ara inventaris, vals de comandes, fitxes de control de consums i fitxes de degustació. Normes de seguretat i higienicosanitàries i de manipulació d'aliments.

Unitat de competència 6

Denominació: APLICAR LES NORMES DE PROTOCOL EN RESTAURACIÓ

Nivell: 3

Codi: UC1105_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: aplicar la normativa vigent sobre precedència, símbols de l'Estat i els tractaments dispensats a personalitats de manera que el seu ús sigui l'adequat.

CR1.1 Es realitza l'aplicació de les precedències en funció de:

- Tipus d'actes.
- Rangs d'ordenació.
- Representació que exerceixin les persones.
- Territori o àmbit en què tinguin lloc els actes.

CR1.2 Es realitza correctament la forma de comunicar-se amb les persones que gaudeixen de tractaments determinats.

CR1.3 Es realitza l'aplicació dels tractaments escrits seguint les regles específiques i les excepcions adoptades per algunes comunitats autònomes.

CR1.4 S'ha d'ajustar l'ús de banderes, escuts i himnes tant nacionals com autonòmics al que disposa la normativa vigent.

RP2: determinar la utilització adequada de les banderes d'acord amb la seva ubicació i el tipus d'acte de què es tracti de manera que respongui a les exigències legals.

CR2.1 S'utilitza la bandera nacional, en qualsevol cas, respectant-ne l'ús en un lloc preeminent respecte de les altres, siguin quines siguin les que l'acompanyin.

CR2.2 Es realitza la ubicació de les banderes en presidència d'actes o en façanes d'edificis seguint el protocol en funció del nombre de les que hagin d'onejar i el tipus d'acte de què es tracti.

CR2.3 Es disposen les línies de banderes, siguin una o dues, d'acord amb les normes d'ús i a partir de la bandera nacional.

CR2.4 Es realitza la col·locació de banderes sobre peanyes d'interior en funció de la naturalesa de l'acte i la seva constitució, i es garanteix, en qualsevol cas, la situació preeminent de la bandera nacional.

RP3: mantenir un nivell de comportament adequat en el desenvolupament de l'activitat professional aplicant-hi les normes bàsiques de protocol i convivència.

CR3.1 Es descriu la imatge personal adequada de manera que s'adapti a l'entorn i tipus d'acte de què es tracti en cada cas.

CR3.2 Es realitza la salutació mantenint les regles bàsiques sigui quin sigui el mètode escollit a aquest efecte i sota les normes de cortesia que cada situació exigeixi.

CR3.3 Es determina l'ús d'invitacions i targetes de visita en el desenvolupament d'actes pel llenguatge de cortesia i protocol adequat segons els casos.

CR3.4 S'ha de realitzar l'ús de flors com a element decoratiu, tenint en compte les normes de cortesia que els atorguen significat i simbolisme.

RP4: organitzar actes i esdeveniments complint els requisits de protocol a taula, la ubicació de comensals, la disposició de presidències i les finalitats a què ha de servir.

CR4.1 Es realitza l'elecció correcta de les taules i la seva organització d'acord amb les característiques del local i en funció de les necessitats de cada acte o esdeveniment.

CR4.2 Es realitza l'elecció del tipus de presidències de manera que compleixi les necessitats i la composició de l'acte juntament amb les característiques del local.

CR4.3 Es tenen en compte les regles bàsiques de celebració d'àpats per concedir les presidències i l'ordre de convidats.

CR4.4 Es realitza la confecció d'informació d'actes, cartes i minutes, mantenint en cada cas les regles a què obligui el protocol.

CR4.5 Es duu a terme la ubicació dels convidats en funció de l'ordre de precedència de cadascun d'ells i d'acord amb qualsevol dels sistemes de col·locació utilitzats.

CR4.6 Es realitza la informació necessària per donar a conèixer als convidats la seva ubicació exacta mitjançant l'adaptació a cada cas de les diferents tècniques que es poden emprar:

- Plànol de la taula.

- Targeta i plànol individual.
- Panells.
- Targeta personal sobre la taula.

CR4.7 Es fa la planificació del protocol que cal executar tenint en compte les característiques especials de personalitats i esdeveniments.

Context professional

Mitjans de producció

Plànols d'ubicació. Cartes, minutes i documents de planificació d'espais. Banderes, flors i centres de taula. Llenceria diversa. Panells informatius.

Productes i resultats

Garantia de compliment de les normes bàsiques de protocol. Organització eficaç d'espais i persones en actes i esdeveniments.

Informació utilitzada o generada

Manuale de protocol social i empresarial. Vexil·lologia. Normativa en matèria de protocol.

Unitat de competència 7

Denominació: ACTUAR SOTA NORMES DE SEGURETAT, HIGIENE I PROTECCIÓ AMBIENTAL EN HOTELERIA

Nivell: 2

Codi: UC0711_2

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: aplicar i controlar les normes d'higiene personal que estableix la normativa vigent, per tal de garantir la seguretat i salubritat dels productes alimentaris i de les activitats d'hoteleria.

CR1.1 S'utilitzen el vestit i l'equip reglamentaris, es conserven nets i en bon estat i es renoven amb la periodicitat establerta.

CR1.2 Es mantenen l'estat de neteja i condícia personal requerits, especialment d'aquelles parts del cos que puguin entrar en contacte amb els aliments.

CR1.3 Se segueixen els procediments d'avís establerts en cas de malaltia que es pugui transmetre a través dels aliments.

CR1.4 Es protegeixen les ferides o lesions cutànies que puguin entrar en contacte amb els aliments, amb un embenat o una coberta impermeables.

CR1.5 S'eviten els hàbits, gestos o les pràctiques que puguin projectar gèrmens o afectar negativament els productes alimentaris.

CR1.6 Es comprova que es compleix la legislació vigent sobre higiene i manipulació de productes alimentaris, i s'escau, es comuniquen les deficiències observades.

RP2: mantenir i controlar les àrees de treball i les instal·lacions de l'establiment d'hoteleria i en particular de preparació i servei d'aliments i begudes dins dels estàndards higiènics requerits per la producció i per la normativa vigent.

CR2.1 Es verifica que les condicions ambientals de llum, temperatura, ventilació i humitat són les indicades per dur a terme de manera higiènica les activitats de l'establiment i en particular la producció i servei d'aliments i begudes.

CR2.2 Es comprova que les característiques higienicosanitàries de les superfícies dels sostres, parets i terres de les instal·lacions, i especialment, de les que estan en contacte amb els aliments, són les requerides.

CR2.3 Es mantenen en perfectes condicions d'ús els sistemes de desguàs, extracció i evacuació, i es netegen i s'eliminen els vessaments o les pèrdues de productes en curs en la forma i amb la promptitud exigida.

CR2.4 En cas que sigui necessari, es mantenen tancades les portes, finestres i altres obertures, o amb els dispositius protectors adequats per evitar vies de comunicació amb l'exterior.

CR2.5 S'efectuen les accions necessàries per a la neteja i desinfecció de locals i per al control de plagues.

CR2.6 Es reconeixen els focus possibles d'infecció i els punts d'acumulació de brutícia, se'n determina l'origen i es prenen les mesures pal·liatives pertinents.

CR2.7 S'assegura l'aplicació dels sistemes de control i prevenció d'animals, paràsits i transmissors de malalties.

CR2.8 Es realitzen les operacions de neteja i desinfecció seguint el que assenyalen les instruccions quant a:

- Productes que s'han d'emprar i la seva dosificació.
- Condicions d'operació, temps, temperatura i pressió.
- Preparació i regulació dels equips.
- Controls que s'han d'efectuar.

CR2.9 S'aïllen les àrees o zones que s'hagin de netejar o desinfectar i s'assenyalen fins que estiguin en condicions operatives.

CR2.10 Es dipositen els productes i equips de neteja i desinfecció al seu lloc específic per evitar riscos i confusions.

RP3: realitzar la neteja i controlar el bon estat d'equips, maquinària i utillatge d'hoteleria de manera que se'n prolongui la vida útil, no se'n redueixi el rendiment i el seu ús sigui més segur.

CR3.1 S'efectuen les accions necessàries per netejar i desinfectar equips, màquines i utillatge de l'activitat d'hoteleria.

CR3.2 Es comprova que els equips i les màquines per executar les operacions de neteja, com ara aturada, buidatge i protecció, es troben en les condicions requerides.

CR3.3 Es comprova que les operacions de neteja manual s'executen amb els productes idonis, en les condicions fixades i amb els mitjans adequats.

CR3.4 Es controlen les operacions objecte d'execució i es mantenen els paràmetres dins dels límits fixats per les especificacions i instruccions de treball.

CR3.5 Es comprova que els nivells de neteja, desinfecció o esterilització assolits es corresponen amb els que exigeixen les especificacions i instruccions de treball.

CR3.6 Es verifica que els equips i les màquines de l'activitat d'hoteleria queden en condicions operatives després de netejar-los.

CR3.7 Es dipositen al seu lloc específic els productes i materials de neteja i desinfecció, una vegada finalitzades les operacions, per evitar riscos i confusions.

CR3.8 Es realitza l'ús dels aparells i equips propis dels diferents processos de conformitat amb les indicacions d'ús, manteniment i seguretat del fabricant, i es resol qualsevol alteració en el funcionament, com ara escalfament, espurnes o altres, abans de reprendre'n l'ús.

RP4: conduir i realitzar les operacions de recollida, depuració i abocament dels residus alimentaris i d'altres materials d'hoteleria, respectant les normes de protecció ambiental.

CR4.1 Es verifica que la quantitat i el tipus de residus generats pels processos d'hoteleria es corresponen amb el que estableixen els manuals de procediment.

CR4.2 Es fa la recollida dels diferents tipus de residus o desapropietaments seguint els procediments establerts per a cadascun d'aquests.

CR4.3 Es duu a terme l'emmagatzematge de residus en la forma i llocs específics que estableixen les instruccions, d'acord amb la normativa vigent.

CR4.4 Es comprova que les condicions de depuració i eliminació de residus són idònies i que el funcionament dels equips és correcte; aquests es regulen, si cal, d'acord amb el tipus de residu i els requeriments que estableixen els manuals de procediment.

CR4.5 Es procura la reducció en la producció de deixalles i en les quantitats de productes consumits i la reutilització d'aquests últims, sempre que sigui possible, durant el procés de compra i aprovisionament.

RP5: actuar segons les normes de seguretat, higiene i salut, en les condicions adequades per prevenir els riscos personals i ambientals.

CR5.1 Es reconeixen els drets i deures del treballador/a i de l'empresa o entitat en matèria de seguretat.

CR5.2 Es respecten i s'apliquen les normes vigents en la matèria i el pla de seguretat i higiene de què disposi, si s'escau, l'establiment; es fan accions preventives, correctores i d'emergència i s'apliquen les mesures establertes.

CR5.3 Es coneixen els riscos primaris i es prenen les mesures preventives establertes.

CR5.4 S'identifiquen els equips de protecció individual i els mitjans de seguretat general i de control per a cada actuació, s'utilitzen i es cuiden de manera correcta.

CR5.5 L'àrea de treball, com el lloc, l'entorn o les servituds, es manté lliure d'elements que puguin ser perillosos i que puguin dificultar la realització d'altres treballs.

CR5.6 Es manipulen els productes químics amb criteris de seguretat, caducitat, ordre de consum i protecció ambiental, de conformitat amb el que indica l'etiqueta.

CR5.7 Es fa la recollida selectiva de residus i les alteracions detectades en les condicions ambientals o en el procés de treball es notifiquen al responsable, i es proposen mesures per a la seva correcció o millora.

CR5.8 Es compleixen les mesures de precaució i protecció, recollides en la normativa específica, i indicades pels senyals pertinents, durant l'activitat d'hoteleria.

CR5.9 S'efectua l'actuació davant possibles situacions d'emergència seguint els procediments de control, avís o alarma establerts.

CR5.10 S'utilitzen eficaçment els mitjans disponibles per controlar situacions d'emergència dins del seu entorn de treball i es comprova que queden en perfectes condicions d'ús.

CR5.11 Es duu a terme l'actuació en els assaigs de plans d'emergència i evacuació de conformitat amb les pautes prescrites.

CR5.12 S'apliquen les tècniques sanitàries bàsiques i els primers auxilis en cas d'accidents.

RP6: valorar la importància de l'aigua i de l'energia i fer-ne un ús eficient en les activitats d'hoteleria per reduir-ne el consum sempre que sigui possible.

CR6.1 Es procura el millor aprofitament de la llum natural amb la finalitat d'estalviar energia.

CR6.2 Es realitzen la selecció i l'adquisició d'equipaments i electrodomèstics tenint en compte les normes d'eficiència energètica i el consum anual, així com l'adequació de la capacitat a l'ús previst.

CR6.3 Es verifica l'estat de les instal·lacions elèctriques i de gas, i es detecten possibles disfuncions.

CR6.4 Es verifica el bon funcionament dels aparells per detectar possibles disfuncions i assegurar-ne el manteniment.

CR6.5 S'identifiquen i s'apliquen les polítiques, els objectius, mètodes i registres relatius a l'ús eficient de l'aigua i l'energia de l'establiment.

CR6.6 Es controla i es registra el consum d'aigua i energia, es detecten i s'analitzen les àrees crítiques de consum i les possibles fuites.

CR6.7 Es gestionen les aigües residuals, tant fecals com sabonoses, de manera que no contaminin el medi ni afectin la salut pública i es reutilitzin sempre que sigui factible.

Context professional

Mitjans de producció

Equip personal d'higiene. Equips de protecció individual. Mitjans de neteja i higiene personal. Equips de neteja, desinfecció i desinsectació d'instal·lacions. Sistemes de neteja, desinfecció i esterilització d'equips. Elements d'avís i senyalització. Equips de depuració i evacuació de residus.

Dispositius i senyalitzacions generals i equips d'emergència. Legislació aplicada. Documentació de diferents organismes i administracions públiques. Protocols de sistema de gestió ambiental.

Productes i resultats

Garantia de seguretat i salubritat de les activitats d'hoteleria. Instal·lacions i equips nets, desinfectats i en estat operatiu. Residus en condicions de ser abocats o evacuats. Mesures de protecció ambiental aplicades. Estalvi d'energia, aigua i reducció de consums. Reciclatge, reutilització i reducció de residus. Proposta de mesures correctives. Formació de personal. Informació a clients i proveïdors.

Informació utilitzada o generada

Manuale d'utilització d'equips. Manuale de procediment, permisos i instruccions de treball. Senyalitzacions de neteja. Normativa higienicosanitària. Normativa i plans de seguretat i emergència. Registres de treball i incidències. Registres del sistema APPCC. Descripció dels processos productius. Inventari i caracterització de les fonts contaminants. Informació sobre els productes i matèries primeres de consum habitual en hoteleria. Instruccions d'operació dels tractaments de residus o emissions a l'atmosfera.

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

Manuale 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. Manuale de cultura dels angloparlants de diverses procedències.

III. FORMACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

MÒDUL FORMATIU 1

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-ne 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'estris, 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 i 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 en l'establiment de restauració i identificar els recursos necessaris i el pressupost derivat.

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, 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 pel cap de sala o màitre.
 - 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 maïtre 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 puzle.
- 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

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: SUPERVISIÓ I DESENVOLUPAMENT DE PROCESSOS DE SERVEI EN RESTAURACIÓ

Codi: MF1103_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència

UC1103_3: Supervisar i desenvolupar processos de servei en restauració.

Durada: 60 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar i desenvolupar els processos de preservei, servei i postservei d'aliments i begudes en restauració.

CE1.1 Descriure el procés de posada a punt per als diferents serveis de restauració.

CE1.2 Identificar les necessitats de mobiliari, equips i utensilis per desenvolupar diferents tipus de servei en restauració, descriure'n les característiques i possibles aplicacions i realitzar les operacions de muntatge d'aquests.

CE1.3 Descriure els processos tècnics de servei en restauració, caracteritzar-los, explicar-ne els avantatges i inconvenients, i justificar-ne la idoneïtat per a cada fórmula de restauració en concret.

CE1.4 En supòsits pràctics, de prestació del servei d'aliments, begudes i complements en restauració, cal:

- Descriure i simular el procés d'acollida, atenció al client i comiat, i identificar els tipus de clients i les tècniques de comunicació verbal, no verbal i d'habilitats socials apropiades a la situació.

- Descriure la composició d'una oferta gastronòmica determinada, descriure'n i simular-ne el procés de venda al restaurant i al bar, identificar les diferents tècniques de venda i estimar la seva aplicació a la tipologia del servei i clientela.
- Realitzar el servei d'aliments, begudes i complements en restauració, d'acord amb el procés establert, amb rapidesa, eficàcia, estil i elegància, i seleccionar i utilitzar els equips, les màquines i els estris necessaris.
- Simular la resolució de conflictes i demanda d'informació per mitjà d'una solució de consens, identificar la legislació vigent aplicable sobre protecció de consumidors i usuaris, demostrar una actitud segura, correcta i objectiva, i determinar, si s'escau, el registre d'una consulta o reclamació presentades.

CE1.5 Descriure el procés habitual de control i facturació en un restaurant i bar, i identificar els diferents sistemes de cobrament.

CE1.6 En un supòsit pràctic, de prestació del servei d'aliments, begudes i complements en restauració, cal realitzar la facturació, el diari de producció i la liquidació de caixa d'un restaurant i bar.

CE1.7 Identificar, descriure i aplicar en un supòsit pràctic els procediments habituals de treball que es fan en el tancament del restaurant o bar.

C2: analitzar i desenvolupar el procés d'elaboració i acabat de plats a la vista del client.

CE2.1 En un supòsit pràctic d'elaboració i acabat de plats a la vista del client, cal aplicar les tècniques corresponents d'acabament, trinxament, distribució i presentació d'ofertes gastronòmiques a la vista del client, amb la correcció que aquest tipus de serveis requereix i utilitzant els equips, les màquines i els estris corresponents.

CE2.2 En un supòsit pràctic d'elaboració de plats a la vista del client, cal manipular els aliments i les begudes aplicant-hi les normes de seguretat i higiene en hoteleria.

CE2.3 En un supòsit pràctic manipulació de gèneres, cal efectuar les operacions necessàries per als processos de regeneració, conservació o envasament de gèneres, preelaboracions i elaboracions culinàries per utilitzar-los posteriorment.

C3: analitzar i desenvolupar el procés de muntatge de locals i expositors per a gèneres i elaboracions culinàries en el marc de qualsevol tipus de servei gastronòmic i esdeveniment especial en restauració.

CE3.1 Descriure i aplicar tècniques i elements decoratius en el local i muntatge d'expositors per a gèneres i elaboracions culinàries adequades al local i tipus de servei, de manera que el disseny i la col·locació siguin atractius per al client.

CE3.2 En un supòsit pràctic, de muntatge de locals i expositors, cal disposar el personal, distribuir, muntar i posar a punt els equips, el mobiliari i parament per oferir tot tipus de serveis gastronòmics i esdeveniments en restauració.

Continguts

1. Supervisió i desenvolupament dels processos de posada a punt, servei i postservei en el bar i restaurant

- Control de les instal·lacions.
- Revisió de la maquinària, equips, mobiliari i parament.
- Anàlisi i desenvolupament del muntatge de taules per a tot tipus de serveis. Instruccions per al personal.
- Distribució i coordinació del personal de restaurant bar per als diferents processos (posada a punt, servei i postservei).
- Manteniment i adequació d'instal·lacions, equips, gèneres i matèries primeres per a un servei posterior.

2. Atenció al client en restauració

- L'atenció i el servei:
 - Acollida i comiat del client.
 - L'empatia.

- La importància de la nostra aparença personal.
- Importància de la percepció del client.
- Finalitat de la qualitat de servei.
- La fidelització del client.
- Perfils psicològics dels clients:
 - Client lent.
 - Client indiferent o distret.
 - Client reservat.
 - Client dominant.
 - Client indecís.
 - Client vanitós.
 - Client desconfiat.
 - Client precís.
 - Client loquaç.
 - Client impulsiu.
- Objecions durant el procés d'atenció.
- Reclamacions i resolucions.
- Protecció en consumidors i usuaris: normativa aplicable a Espanya i a la Unió Europea.

3. Revisió de la venda i facturació de serveis en restauració

- La confecció de la factura i mitjans de suport.
- Obertura, consulta i tancament de caixa.
- El diari de producció:
 - Aliments.
 - Begudes.
 - Nombre de clients.
 - Nombre de menús.
 - Nombre de cartes.
- L'arqueig i la liquidació de caixa.
- Control administratiu dels processos de facturació i cobrament.

4. Supervisió i desenvolupament en l'acabat de plats a la vista del client

- Utilització d'equips i utensilis: normes bàsiques.
- Operacions per pelar, desespinar i trinxar davant el comensal.
- Preparació, decoració i presentació de plats davant el comensal.
- Política d'estalvi de costos: regeneració, conservació i envasament de gèneres.

5. Supervisió del muntatge de locals i bufets

- Tendències o variacions que hi ha en la restauració d'ambients i decoració, aplicats al local i els expositors.
- Pautes de decoració i ambientació al menjador: estil del professional de la sala i de l'empresa.
- Instal·lacions i equips bàsics per a serveis especials i esdeveniments en restauració.
- Aspectes que cal tenir en compte durant el servei i desenvolupament dels esdeveniments següents:
 - El bufet i els expositors.
 - El *coffee break* o pausa.
 - Còctels.
 - Reunions de treball.
- Disposició i coordinació del personal davant un servei o esdeveniment.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu – MF1103_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 3

Denominació: GESTIÓ DE DEPARTAMENTS DE SERVEI D'ALIMENTS I BEGUDES

Codi: MF1104_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència

UC1104_3: Gestionar departaments de servei en restauració.

Durada: 60 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar la funció i el procés de planificació empresarial i definir plans que siguin adequats per a departaments de servei d'aliments i begudes.

CE1.1 Justificar la importància de la planificació en el procés d'administració d'empreses o entitats.

CE1.2 Diferenciar els principals tipus de plans.

CE1.3 Descriure les fases i els passos lògics d'un procés de planificació com a enfocament racional per establir objectius, prendre decisions i seleccionar mitjans.

CE1.4 Identificar els elements bàsics per establir un procés de direcció per objectius.

CE1.5 En supòsits pràctics de planificació empresarial, cal:

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

CE1.6 Valorar la importància de la revisió periòdica dels plans en funció de l'aplicació dels sistemes de control característics de cada tipus d'establiment de restauració.

C2: analitzar estructures organitzatives i funcionals pròpies de diferents tipus d'establiments, àrees o departaments de restauració, i el seu entorn de relacions internes i externes, i justificar estructures organitzatives i tipus de relacions adequades a cada tipus d'empresa o unitat departamental.

CE2.1 Classificar i caracteritzar els diferents tipus d'establiments, àrees o departaments de restauració.

CE2.2 Descriure els factors i criteris d'estructuració que determinen una organització eficaç.

CE2.3 Comparar les estructures i relacions departamentals més característiques dels diferents tipus d'establiments de restauració, i identificar els objectius de cada departament o àrea i la conseqüent distribució de funcions.

CE2.4 Descriure els circuits, tipus d'informació i documents interns i externs que es generen en el marc d'aquestes estructures i relacions interdepartamentals.

CE2.5 Descriure les relacions externes dels establiments, àrees o departaments de restauració amb altres empreses, àrees o departaments, i les relacions internes característiques.

CE2.6 A partir d'estructures organitzatives i funcionals d'establiments, àrees o departaments de restauració, cal:

- Avaluar l'organització, jutjant críticament les solucions organitzatives adoptades.
- Proposar solucions i organigrames alternatius a les estructures i relacions interdepartamentals caracteritzades, justificant els canvis introduïts en funció d'una organització més eficaç.

CE2.7 Descriure els llocs de treball més característics dels establiments, àrees o departaments de restauració i caracteritzar-los per la competència professional expressada en termes de capacitats i assoliments als nivells requerits en el món laboral.

CE2.8 En casos pràctics d'anàlisi d'estructures organitzatives, 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.

C3: aplicar mètodes per definir llocs de treball i per seleccionar personal apropiats per a departaments de servei d'aliments i begudes, i comparar-los críticament.

CE3.1 Comparar críticament els principals mètodes per definir llocs corresponents a treballadors qualificats del departament.

CE3.2 Comparar críticament els principals mètodes per seleccionar treballadors qualificats del departament.

C4: reconèixer la importància de la integració i adaptació del personal a l'organització i les accions i els instruments que les faciliten.

CE4.1 Justificar la finalitat de la funció d'integració com a complementària de la funció d'organització.

CE4.2 Comparar diversos manuals reals d'operacions i modes de treball de departaments de servei d'aliments i begudes, identificar punts comuns i divergències, i aportar de forma raonada alternatives de complementació o millora.

CE4.3 En diverses situacions pràctiques d'integració de personal en una organització, cal:

- Explicar un suposat manual d'acollida de l'establiment de restauració.
- Assignar als suposats nous empleats, i en funció dels llocs que cal cobrir, un període determinat d'adaptació a aquests.
- Redactar i explicar les operacions i els processos més significatius que cada nou empleat ha de desenvolupar i els criteris que permetin avaluar l'acompliment professional i els seus resultats.
- Donar una breu informació sobre l'establiment de restauració, la seva organització i la seva imatge corporativa, utilitzant material audiovisual.
- Aplicar tècniques per a la comunicació intragrupal entre els suposats membres antics i nous del departament o unitat, simulant delegacions d'autoritat, animant a la iniciativa personal i la creativitat i exigint responsabilitats com a mesura de motivació.

CE4.4 En un supòsit pràctic d'adaptació de personal a l'organització, cal comparar diversos programes de formació relacionats amb els llocs de treball que depenen d'un maître, cap de sala, cap de bars o cap de banquets, identificar punts comuns i divergències, i aportar de forma raonada alternatives de complementació o millora.

C5: analitzar tècniques de direcció de personal aplicables en departaments de servei d'aliments i begudes.

CE5.1 Identificar processos i situacions habituals de comunicació i negociació en el marc dels departaments de servei d'aliments i begudes.

CE5.2 Explicar la lògica dels processos de presa de decisions.

CE5.3 Justificar la figura del directiu i del líder en una organització.

CE5.4 Descriure les tècniques de direcció i dinamització d'equips i reunions de treball aplicables als departaments o unitats de producció culinària.

CE5.5 Justificar els processos de motivació del personal adscrit a departaments de servei d'aliments i begudes.

CE5.6 En supòsits pràctics de relacions jeràrquiques entre membres de departaments de servei d'aliments i begudes, cal:

- Utilitzar eficaçment les tècniques de comunicació idònies per rebre i emetre instruccions i informació, intercanviar idees o opinions, assignar tasques i coordinar plans de treball.
- Intervenir en els suposats conflictes originats mitjançant la negociació i la consecució de la participació de tots els membres del grup en la detecció de l'origen del problema, evitant judicis de valor i resolent el conflicte, centrant-se en els aspectes que es puguin modificar.
- Adoptar les decisions idònies en funció de les circumstàncies que les propicien i les opinions dels altres pel que fa a les vies de solució possibles.
- Exercir el lideratge, d'una manera efectiva, en el marc de les seves competències professionals, adoptant l'estil més apropiat en cada situació.
- Dirigir equips de treball, integrant i coordinant les necessitats del grup en el marc d'objectius, polítiques o directrius predeterminats.
- Dirigir i animar reunions de treball i participar-hi, dinamitzant-les, col·laborant-hi activament o aconseguint la col·laboració dels participants, i actuar d'acord amb les finalitats de la reunió.

C6: analitzar els diferents modes d'implementació i gestió dels sistemes de qualitat en unitats de producció culinària i justificar-ne les aplicacions.

CE6.1 Explicar el concepte de qualitat en serveis de restauració i identificar els factors causals de la no-qualitat.

CE6.2 Descriure la funció de gestió de la qualitat en relació amb els objectius de l'empresa o entitat i dels departaments o unitats que la componen.

CE6.3 Proposar la implantació d'un sistema de qualitat, interpretant i aplicant-hi les normes de qualitat corresponents, establint objectius, identificant factors clau i barreres, i definint el programa per a la seva implementació quant a les actuacions que s'hagin de realitzar i els seus terminis.

CE6.4 Identificar i valorar les dimensions i els atributs de qualitat dels serveis de restauració, i dissenyar i definir els serveis de la respectiva unitat de producció culinària, determinant i elaborant les especificacions de qualitat necessàries, com ara estàndards de qualitat del servei, normes, procediments i instruccions de treball, entre altres.

CE6.5 Establir i interpretar indicadors de qualitat de producció culinària, i del seu servei o distribució, i elaborar qüestionaris senzills que permetin mesurar el nivell de satisfacció dels clients pel que fa a aquests.

CE6.6 Aplicar les eines bàsiques per determinar i analitzar les causes de la no-qualitat.

CE6.7 Avaluar el sistema de qualitat en les unitats de producció, servei i distribució d'aliments i begudes, identificant deficiències i àrees de millora, establint objectius de qualitat i desenvolupant plans de millora.

CE6.8 Gestionar la documentació i informació pròpies del sistema de qualitat implantat, i determinar els registres necessaris i el procediment aplicable.

CE6.9 Valorar la participació personal necessària en l'aplicació de la gestió de la qualitat com a factor que facilita l'assoliment de millors resultats i una major satisfacció dels usuaris de serveis gastronòmics.

Continguts

1. Planificació del departament de servei d'aliments i begudes

- La planificació del departament d'aliments i begudes en el procés de planificació empresarial hotelera.
- El pla empresarial en restauració:
 - Pressupostos.
 - Inversió econòmica.
 - Objectius econòmics a curt, mitjà i llarg termini.
 - Estratègies de venda i màrqueting.
 - Polítiques de mercat (emplaçament, clientela potencial).
 - Pla de viabilitat del negoci.
- Definició del procés de planificació de l'activitat: obertura de l'establiment.
- La planificació dels departaments de bar, restaurant i banquets:
 - Emplaçament.
 - Personal.
 - Mobiliari i maquinària.
- Elaboració i revisió periòdica dels plans del departament en funció de l'aplicació dels sistemes de control característics d'aquestes àrees.

2. Organització en els establiments de restauració

- Interpretació de les diferents normatives sobre autorització i classificació d'establiments de restauració.
- Tipologia i classificació dels establiments de restauració:
 - Restaurants (temàtics, bufet, per emportar o *take away*, d'alta cuina o gourmet, de menjar ràpid o *fast food*).
 - Cafeteries.
 - Cafè bar.
 - Bar musical.
 - Sales de festa.
- Naturalesa i propòsit de l'organització i relació amb altres funcions gerencials.
- Patrons bàsics de departamentalització tradicional en les àrees de restauració: avantatges i inconvenients.
- Estructures i relacions departamentals i externes característiques dels diferents tipus d'establiments de restauració.
- Diferenciació dels objectius de cada departament de l'àrea o establiment de restauració i distribució de funcions.
- Circuits, tipus d'informació i documents interns i externs que es generen en el marc d'aquestes estructures i relacions interdepartamentals.

3. Selecció de personal i la funció d'integració de personal en els departaments de servei d'aliments i begudes

- Principals mètodes per definir llocs corresponents a treballadors semiquàlificats i qualificats.
- Principals mètodes per seleccionar treballadors semiquàlificats i qualificats.
- Relació amb la funció d'organització de l'establiment i la selecció de personal.
- Manuals de procediments i operacions en els departaments de servei d'aliments i begudes: anàlisi, comparació i redacció.
- Programes de formació per a personal dependent dels departaments de servei d'aliments i begudes: anàlisi, comparació i propostes raonades.
- Tècniques de comunicació i de motivació adaptades a la integració de personal: identificació i aplicacions.

4. Direcció d'equips de treball en els departaments de servei d'aliments i begudes

- La comunicació en les organitzacions de treball: processos i aplicacions.
- Negociació en l'entorn laboral: processos i aplicacions.

- Solució de problemes i presa de decisions.
- Sistemes de direcció i tipus de comandament/lideratge: justificació i aplicacions.
- Anàlisi d'eines per prendre decisions. Simulacions.
- Direcció i dinamització d'equips i reunions de treball.
- La motivació en l'entorn laboral.

5. Gestió de la qualitat en els departaments de servei d'aliments i begudes

- Evolució històrica de la qualitat.
- El concepte de qualitat en la producció i en els serveis.
- La gestió de la qualitat total.
- Peculiaritats en la producció i serveis culinaris.
- Sistemes i normes de qualitat.
- El sistema de qualitat de l'Institut per a la Qualitat Turística Espanyola ICTE: peculiaritats en el subsector de restauració.
- Altres sistemes de qualitat.
- L'acreditació de la qualitat.
- Implementació d'un sistema de qualitat en els departaments de servei d'aliments i begudes: factors clau; projecte, programes i cronograma.
- Especificacions i estàndards de qualitat, normes, procediments i instruccions de treball.
- Gestió de la qualitat en restauració. La gestió per processos. Indicadors i altres procediments per controlar la qualitat.
- La millora contínua i els plans de millora. Els grups de millora. Les eines bàsiques per millorar la qualitat.
- L'avaluació de la satisfacció del client. Qüestionaris de satisfacció i altres eines. Procediments per tractar queixes i suggeriments.
- Gestió documental del sistema de qualitat.
- Avaluació del sistema de qualitat. Autoavaluacions i auditories. Processos de certificació.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu – MF1104_3	60	40

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 4

Denominació: BEGUES

Codi: MF1047_2

Nivell de qualificació professional: 2

Associat a la unitat de competència

UC1047_2 Assessorar sobre begudes diferents de vins, preparar-les i presentar-les.

Durada: 80 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: desenvolupar el procés de servei de tot tipus de begudes a la barra i taula, d'acord amb les normes de servei i els procediments d'organització i control propis del bar cafeteria.

CE1.1 Descriure els processos tècnics de servei a la barra i taula de diverses begudes diferents de vins i les tasques tipus associades a cadascun d'aquests processos.

CE1.2 En situacions pràctiques, cal suggerir el consum de begudes diferents de vins, tenint en compte el tipus, l'estat i els gustos dels suposats clients, els objectius de vendes i el moment del dia, i prestar l'assessorament oportú.

CE1.3 Seleccionar i emprar els estris i recipients necessaris per al servei a la barra i taula de begudes.

CE1.4 Realitzar el servei de begudes alcohòliques i no alcohòliques a la barra amb rapidesa, netedat i precisió, d'acord amb normes de servei predeterminades o instruccions definides.

CE1.5 Assumir la necessitat d'atendre els futurs clients amb cortesia i elegància, per tal de potenciar la bona imatge de l'entitat que presta el servei.

C2: definir característiques dels gèneres necessaris per a la preparació, presentació i servei de begudes diferents de vins, establint nivells de qualitat en funció de les expectatives de suposades clienteles i objectius econòmics de l'establiment.

CE2.1 A partir de determinades cartes de begudes degudament caracteritzades, i amb les dades que siguin necessàries, cal:

- Deducir necessitats quantitatives i qualitatives de gèneres.
- Precisar nivells de qualitat dels gèneres que s'hagin d'utilitzar, tenint en compte, com a variables bàsiques: gustos i necessitats dels clients, categoria de l'oferta de begudes, tipus de servei, objectius econòmics i possibilitats de provisió.

CE2.2 Formalitzar les fitxes d'especificació tècnica dels gèneres que s'hagin d'utilitzar, justificar possibles alternatives en funció de variables estacionals, de subministrament o econòmiques, i fer servir eficaçment els mitjans ofimàtics disponibles per formalitzar les fitxes corresponents.

C3: utilitzar equips, màquines, estris i eines necessaris per preparar i conservar begudes diferents de vins, d'acord amb les seves aplicacions i en funció d'un rendiment òptim.

CE3.1 Identificar els equips, estris i les eines necessaris per preparar, conservar i servir begudes, i explicar: funcions; aplicacions específiques; normes d'utilització; modes d'operar característics; resultats quantitatius i qualitatius que s'obtenen; riscos associats a la seva manipulació i manteniment d'ús necessari.

CE3.2 Justificar la utilització d'estrils, eines i equips en funció dels tipus de begudes i ingredients, instruccions rebudes i volum de producció o servei establert.

CE3.3 Aplicar normes d'utilització d'equips, màquines i estrils per preparar i conservar begudes, seguint els procediments establerts per evitar riscos i obtenir resultats predeterminats.

CE3.4 Efectuar el manteniment d'ús d'acord amb instruccions aportades o rebudes.

CE3.5 Assumir el compromís de mantenir i tenir cura de les instal·lacions i els equips, i treure el màxim profit dels mitjans utilitzats en el procés, per evitar costos i desgastos innecessaris.

C4: caracteritzar les begudes alcohòliques i no alcohòliques més significatives, diferents dels vins, analitzar-ne els processos d'elaboració, aprovisionament i conservació i relacionar la influència d'aquests processos amb les seves característiques.

CE4.1 Explicar el procés d'elaboració de les begudes alcohòliques i no alcohòliques més importants, diferents dels vins, indicar-ne l'origen, l'evolució i les característiques organolèptiques, i relacionar les peculiaritats del procés amb aquestes característiques.

CE4.2 Descriure les operacions d'aprovisionament intern i control de conservació, i indicar la forma de desenvolupar els processos específics i les fases, els equips i estris que intervenen en funció del tipus de beguda en qüestió.

CE4.3 Identificar, per mitjà de la degustació, les principals característiques organolèptiques de cada beguda.

C5: analitzar i desenvolupar els processos de preparació, presentació i conservació de les begudes alcohòliques i no alcohòliques, més significatives, diferents de vins.

CE5.1 Classificar les preparacions de begudes en funció de: components bàsics; tècniques aplicables; tipus de servei; altres criteris aplicables.

CE5.2 Descriure les tècniques de preparació de diferents tipus de begudes indicant-hi: fases d'aplicació i processos; procediments i modes operatius; instruments base que s'han d'utilitzar; resultats que s'obtenen.

CE5.3 Calcular i sol·licitar les quantitats de begudes i gèneres necessaris per a la provisió interna en funció de plans de treball determinats.

CE5.4 Distribuir les begudes i els gèneres en la forma, el lloc i la quantitat adequats per poder aplicar les tècniques d'elaboració en qüestió.

CE5.5 Executar les tècniques d'elaboració de begudes seguint les fitxes tècniques o els procediments que les substitueixin, en l'ordre i el temps estipulats, utilitzant els diferents estris i d'acord amb la normativa higienicosanitària i de seguretat.

CE5.6 Efectuar les operacions de decoració i presentació de les begudes, mostrant sensibilitat i gust artístics.

CE5.7 Controlar cadascuna de les fases d'elaboració i proposar possibles mesures correctives, d'acord amb els resultats parcials i finals obtinguts, per assolir nivells de qualitat predeterminats.

CE5.8 Identificar i descriure, per mitjà de la degustació, les diferents característiques bàsiques dels combinats preparats.

CE5.9 Justificar els llocs i mètodes d'emmagatzematge i conservació més apropiats tenint en compte la destinació o el consum assignats a les preparacions de begudes, les característiques que deriven de la seva naturalesa i la normativa higienicosanitària i de seguretat.

C6: practicar possibles variacions en la preparació de begudes, assajant tècniques, combinacions o alternatives d'ingredients i formes de presentació i decoració.

CE6.1 Seleccionar instruments i fonts d'informació actualitzada per obtenir alternatives i modificacions en les preparacions de cocteleria, tenint en compte les característiques de les begudes alcohòliques i tendències actuals de consum.

CE6.2 Proposar alternatives o modificacions en el procés, ingredients o formes de presentació.

CE6.3 Traslladar els processos i resultats obtinguts a l'elaboració de noves preparacions, i deduir les variacions tècniques que implica l'adaptació.

CE6.4 Valorar els resultats obtinguts quant a presentació, color, sabor i barreges, per mitjà de la degustació i en funció de factors predeterminats, i comparar-los, si s'escau, amb les elaboracions originals.

CE6.5 Justificar la possible oferta comercial del nou producte i avaluar-ne la viabilitat econòmica i l'adaptació a la demanda potencial.

C7: definir cartes de begudes diferents de vins que siguin atractives per a clientele potencials i afavoreixin la consecució dels objectius de venda de l'establiment.

CE7.1 Descriure cartes de begudes i indicar-hi elements que les componen, característiques i categoria.

CE7.2 Relacionar cartes de begudes amb tipus d'establiments i fórmules de restauració.

CE7.3 En supòsits pràctics, es defineix la carta de begudes diferents de vins i es presenta tenint en compte:

- Els gustos dels clients potencials.
- Les possibilitats de subministrament de gèneres.

- Els mitjans físics, humans i econòmics de què es disposa.
- El tipus d'establiment, la fórmula de restauració i servei.
- Un bon equilibri, tant en la varietat de les begudes ofertes com en el preu.
- L'estacionalitat.
- La categoria de l'establiment, els seus objectius econòmics i la seva imatge corporativa.

CE7.4 Justificar sistemes de rotació de la carta de begudes en funció de l'evolució previsible dels hàbits i gustos de la clientela, de les existències, de les possibilitats de subministrament i dels objectius de l'establiment.

CE7.5 Actuar amb creativitat i imaginació en la formulació i desenvolupament de propostes personals de presentació de cartes de begudes.

Continguts

1. Processos de servei a la barra i taula

- Elements, estris i parament necessaris per al servei de begudes a la barra i taula.
- Diferents tipus de servei, components i funció.
- Tipus de cristalleries utilitzades en el servei de begudes.
- Normes de cortesia en el servei a la barra.
- Control de qualitat en el procés de preparació i presentació de begudes.
- Normativa de seguretat higienicosanitària.

2. Gèneres necessaris per a la preparació, presentació i servei de begudes diferents de vins

- Diferents qualitats del gènere que cal comprar.
- Factors que intervenen en la qualitat del gènere.
- L'estacionalitat.
- Gustos de la clientela.
- Controls de qualitat sobre els gèneres utilitzats.

3. Equips, màquines i utensilis necessaris per a la preparació, presentació, conservació i servei de begudes

- Maquinària del bar cafeteria. Classificació i descripció segons característiques, funcions i aplicacions. Productes amb necessitat de refrigeració. Productes sense necessitat de refrigeració.
- Situació i distribució a la barra:
 - Prestatgeries.
 - Ampollers.
- Aplicació de tècniques, procediments i modes d'operació, manteniment i control de begudes.
- Imatge corporativa de l'empresa aplicada al servei de begudes.
- Manteniment preventiu de la maquinària de conservació de begudes al bar cafeteria.

4. Begudes simples diferents de vins

- Begudes no alcohòliques gasificades i no gasificades:
 - Classificació.
 - Característiques.
 - Tipus.
 - Elaboració.
 - Tipus de cristalleria per servir-les. Aplicacions: conservació, presentació i servei a la barra i taula.
- Aperitius, cerveses, aiguardents, licors:
 - Classificació.
 - Característiques.
 - Tipus.
 - Descripció de la seva elaboració.
 - Origen.

- Conservació, presentació i servei a la barra i taula.
 - Tipus de cristalleria per servir-les.
- Cafès, infusions, xocolates, batuts naturals i suc:
 - Classificació.
 - Característiques.
 - Tipus.
 - Descripció de la seva elaboració. Origen. Conservació, presentació i servei a la barra i taula.
- Aprovisionament i conservació d'aquest tipus de begudes.
- Aplicació de les begudes simples diferents de vins en la cuina actual.
- Degustació de diversos tipus de begudes diferents de vins. Fase visual. Fase olfactiva. Fase gustativa.

5. Begudes combinades alcohòliques i no alcohòliques

- Classificació dels diferents tipus d'elaboració de combinats:
 - En got curt.
 - En got llarg.
 - En copa especial.
- Normes bàsiques de preparació i servei.
- Whiskys:
 - Classificació.
 - Tipus.
 - Servei.
- Rom:
 - Classificació.
 - Tipus.
 - Servei.
- Ginebra:
 - Classificació.
 - Tipus.
 - Servei.
- Vodka:
 - Classificació.
 - Tipus.
 - Servei.
- Brandi:
 - Classificació.
 - Tipus.
 - Servei.

6. Cocteleria

- Elements, estris i parament necessaris per a la cocteleria.
- L'«estació central»; tipus, components i funció.
- Tipus de cristalleries utilitzades en el servei de còctels.
- Assessorar sobre còctels. Normes i procediments.
- Normes per a la preparació dels còctels.
- Tipus de talls de fruita per a complement i decoració.
- La presentació de la beguda i decoració.
- Les begudes llargues o *long drinks*:
 - Característiques.
 - Servei.
- Les combinacions: densitats i mesures.
 - Característiques.
 - Servei: com servir-les per no barrejar aquestes densitats.
- Característiques i servei de les sèries de cocteleria.
- Control de qualitat en el procés de preparació i presentació de còctels.

- Normativa de seguretat higienicosanitària.

7. Confecció de cartes de begudes

- Elaboració de cartes de begudes.
- Classificació de begudes dins de la carta.
- Cartes de cafès i infusions. Cartes de cocteleria. Cartes temàtiques.
- Disseny de cartes. Definició de preus. L'estacionalitat.
- Control d'estocs de begudes. Control de caducitats de begudes. Control de temperatures. Rotació de productes.
- Diferents exemples de disseny sobre cartes de bar.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu – MF1047_2	80	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.

Per accedir a aquest mòdul mitjançant l'oferta modular, és aconsellable que l'alumne tingui les capacitats que recull el mòdul de «Seguretat, higiene i protecció ambiental en hoteleria».

MÒDUL FORMATIU 5

Denominació: SERVEI DE VINS

Codi: MF1048_2

Nivell de qualificació professional: 2

Associat a la unitat de competència

UC1048_2: Servir vins i prestar informació bàsica sobre aquests.

Durada: 90 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: identificar els diferents tipus de clients i tècniques de venda de vins més efectives, i els procediments per interpretar i resoldre necessitats d'informació, reclamacions i queixes.

CE1.1 Identificar els diferents tipus de clients i descriure'n les actituds i el comportament habituals.

CE1.2 Identificar les diferents tècniques de venda de vins, tenint en compte la seva aplicació a diferents tipus de clients, fórmules de restauració i servei.

CE1.3 Proposar el vi que s'ajusti als gustos i hàbits d'un tipus de demanda prèviament definida.

CE1.4 Distingir els tipus de demanda d'informació més usuals que es donen en establiments de servei i consum de vins.

CE1.5 Estimar diferents situacions en les quals, habitualment, es formulen reclamacions o es poden donar situacions de conflicte amb els clients.

CE1.6 Identificar la legislació vigent aplicable sobre protecció de consumidors i usuaris.

CE1.7 Identificar tècniques de comunicació verbal i no verbal i habilitats socials, i relacionar-les amb les situacions analitzades.

CE1.8 En supòsits pràctics, de demanda d'informació o presentació de reclamacions relacionades amb el servei o consum de vins, cal:

- Identificar i seleccionar la informació segons la situació plantejada.
- Simular la resolució de necessitats concretes d'informació, adaptant-la segons els tipus d'establiments i clients.
- Simular la resolució de conflictes entre les parts per mitjà d'una solució de consens, i demostrar una actitud segura, correcta i objectiva.
- Determinar quan escau enregistrar la consulta o reclamació presentades.

CE1.9 Argumentar la necessitat d'atendre els futurs clients amb cortesia i elegància, per tal de potenciar la bona imatge de l'entitat que presta el servei.

C2: desenvolupar un procés predeterminat de servei de vins, utilitzant les tècniques més apropiades per a cada tipus i normes de servei.

CE2.1 Identificar les diferents tècniques de servei de vins, explicar-ne els avantatges i inconvenients i justificar-ne la idoneïtat per a cada tipus i normes de servei en concret.

CE2.2 Realitzar les operacions prèvies al servei de vins i la seva preparació, tenint en compte les normes específiques de cada vi i del protocol vinícola.

CE2.3 D'acord amb plans de treball i fórmules de servei determinats, cal:

- Descriure i simular el procés d'acollida i atenció al client, i identificar les etapes i els factors clau per aconseguir-ne la satisfacció.
- Descriure i simular el procés de venda de vins, explicar-ne les fases i les diferents maneres que hi ha per a la seva concreció.
- Descriure les característiques d'una oferta de vins determinada, de manera que sigui atractiva, i suggerir els vins que millor s'adeqüin al menú proposat o sol·licitat.
- Explicar la relació que manté el personal especialitzat en vins amb altres departaments o professionals durant el servei i formalitzar les comunicacions que calguin en supòsits pràctics.
- Seleccionar i usar els estris i instruments necessaris per al servei.
- Realitzar el servei de vins d'acord amb les instruccions definides i aplicar-hi les tècniques de servei corresponents amb la màxima rapidesa i eficàcia, estil i elegància que aquest procés requereix davant del client.
- Proposar modificacions en el procés de servei quan s'observa algun desajust o queixa per part del consumidor real o simulat.
- Acomiadar el client, o simular-ne el comiat, d'acord amb procediments definits i aplicant-hi les tècniques de comunicació adequades.

C3: realitzar degustacions senzilles dels tipus de vins més significatius, identificar-ne les característiques i els sabors bàsics, emprant el vocabulari adequat i utilitzant les fitxes de degustació.

CE3.1 Identificar els diferents tipus i fases de les degustacions, i descriure els elements necessaris: copes, locals, condicions ambientals i temperatures òptimes per a la degustació.

CE3.2. Descriure les diferents característiques organolèptiques dels vins, emprant el vocabulari específic.

CE3.3 Descriure les principals zones vitivinícoles nacionals i internacionals, i identificar les principals denominacions d'origen.

CE3.4 En exercicis de degustació, cal detectar diferències de sabors bàsics en vins:

- Blancs joves.
- Rosats.
- Negres joves.
- De criança.
- Defectuosos.
- Generosos.

- Escumosos.
- De les principals denominacions d'origen.

CE3.5 Identificar i emplenar les fitxes de degustació, i aplicar-hi les normes de puntuació dels vins.

C4: calcular necessitats d'aprovisionament extern de vins de consum habitual de conformitat amb ofertes gastronòmiques i expectatives de venda predeterminades.

CE4.1 Identificar els mitjans documentals i els instruments de comunicació per efectuar sol·licituds d'aprovisionament de vins i descriure els circuits de les operacions realitzades en el departament de compres.

CE4.2 A partir de suposades ofertes gastronòmiques o plans de treball, cal:

- Determinar les necessitats de subministrament de vins i indicar-hi quantitats.
- Emplenar sol·licituds d'aprovisionament extern de vins de consum habitual.
- Valorar la importància de la seguretat en la conservació de la documentació i informació, i tractar-les amb rigor.

C5: efectuar la recepció dels vins per emmagatzemar-los i distribuir-los posteriorment.

CE5.1 Identificar senyals i atributs de qualitat dels vins, i interpretar etiquetes i documentació que els acompanyen.

CE5.2 Descriure mètodes de control en la recepció de vins i identificar instruments i mitjans necessaris.

CE5.3 En un supòsit pràctic de recepció de vins, cal efectuar operacions de control, utilitzant els mitjans i les instruccions aportats per a aquesta finalitat.

CE5.4 En un supòsit pràctic de control en la recepció, cal detectar possibles desviacions entre les quantitats i les qualitats dels vins sol·licitats i els rebuts, i proposar mesures per resoldre-les.

C6: descriure sistemes d'emmagatzematge de vins al celler, controlar consums i executar les operacions inherents a la seva conservació.

CE6.1 Descriure diversos sistemes d'emmagatzematge de vins al celler i indicar-hi necessitats d'equipament, criteris d'ordenació, avantatges comparatius i documentació associada.

CE6.2 Identificar necessitats d'emmagatzematge dels vins en funció de la seva tipologia, edat o anyades, característiques de conservació, rotació dels vins i factors de risc.

CE6.3 Relacionar les necessitats d'emmagatzematge dels vins amb els llocs adequats del celler i amb la seva temperatura, humitat, olors, il·luminació, vibracions i distribució òptimes per obtenir-ne la conservació.

CE6.4 En un supòsit pràctic d'emmagatzematge, cal ordenar els vins al celler d'acord amb el lloc, equipament i sistema establerts, i aplicar-hi la normativa higienicosanitària i els temps de consum.

CE6.5 En un supòsit pràctic d'emmagatzematge, cal detectar possibles deterioracions o trencaments d'ampolles durant el procés, efectuar les operacions de retirada i neteja, i indicar els possibles departaments o persones als quals s'hauria d'informar en els diferents tipus d'establiment.

CE6.6 Formalitzar documentacions i llibres necessaris per al control de cellers.

C7: desenvolupar un procés d'aprovisionament intern de vins d'acord amb determinades ordres de servei o plans de treball diaris, i controlar al celler o cava del dia la seva temperatura de servei.

CE7.1 Emplenar documentacions habituals per a l'aprovisionament intern de vins.

CE7.2 Realitzar aprovisionaments interns de vins en l'ordre i el temps preestablerts i aplicar-hi la normativa higienicosanitària.

CE7.3 Escollir i justificar el lloc de dipòsit dels vins al celler.

CE7.4 Controlar al celler la temperatura de servei dels vins.

CE7.5 Aplicar normes d'utilització d'equips i màquines per al manteniment i conservació dels vins, seguint els procediments establerts per obtenir resultats predeterminats.

C8: definir cartes senzilles de vins adequades a diferents ofertes gastronòmiques, que siguin atractives per a clienteles potencials i afavoreixin la consecució d'objectius de venda de suposats establiments.

CE8.1 Descriure cartes de vins i indicar-hi elements que les componen, característiques i categoria.

CE8.2 Relacionar cartes de vins amb tipus d'establiments, fórmules de restauració i ofertes gastronòmiques determinades.

CE8.3 En supòsits pràctics, es defineix la carta de vins i es presenta tenint en compte:

- El tipus i la categoria de l'establiment, la fórmula de restauració, el tipus de servei, els objectius econòmics i la imatge corporativa.
- L'oferta gastronòmica de l'establiment.
- Els mitjans físics, humans i econòmics de què es disposa.
- Els gustos dels clients potencials.
- Les possibilitats de subministrament de vins.
- Les ofertes realitzades pels proveïdors.
- Les existències al celler.
- Un bon equilibri, tant en la varietat dels vins oferts com en el preu.
- L'estacionalitat.

CE8.4 Justificar sistemes de rotació de la carta de vins en funció de l'evolució previsible dels hàbits i gustos de la clientela, de les existències, de les possibilitats de subministrament i dels objectius de l'establiment.

CE8.5 Actuar amb creativitat i imaginació en la formulació i desenvolupament de propostes personals de presentació de cartes de vins.

Continguts

1. Elaboració del vi

- La vinya a través de la història.
- El raïm i els seus components.
- Fermentació del raïm i composició del vi.
- Tipus de vi i característiques principals.
- Elaboració i criança del vi:
 - Extracció del most.
 - Vinificació del vi blanc.
 - Vinificació del rosat.
 - Vinificació del negre.
 - Diferències entre blancs i negres
 - Criança dels vins. Les anyades.
 - Els vins generosos:
 - Fins.
 - Mançanilles.
 - Amontillats.
 - Olorosos.
 - Dolços
 - Els vins escumosos:
 - El cava.
 - El xampany.
- Zones vinícoles d'Espanya i l'estranger.
- Les denominacions d'origen. L'INDO.
- Vocabulari específic del vi.

2. El servei de vins

- Tipus de servei:
 - Característiques.
 - Avantatges.
 - Inconvenients.

- Normes generals de servei.
- Obertura d'ampolles de vi.
- La decantació: objectiu i tècnica.
- Tipus, característiques i funció de:
 - Ampolles.
 - Taps.
 - Etiquetes.
 - Càpsules.

3. La degustació de vins

- Definició i metodologia de la degustació de vins.
- Equipaments i estris de la degustació.
- Tècniques i elements importants de la degustació:
 - Copes.
 - Locals.
 - Condicions ambientals.
 - Temperatures òptimes per a la degustació.
- Fases de la degustació:
 - Visual.
 - Olfactòria.
- L'olfacte i les olors del vi:
 - El bouquet.
 - Les aromes primàries.
 - Les aromes secundàries.
 - Les aromes terciàries.
- El gust i els quatre sabors elementals:
 - Dolç.
 - Àcid.
 - Amarg.
 - Salat.
- Equilibri entre aromes i sabors.
- La via retronasal.
- Alteracions i defectes del vi.
- Fitxes de degustació: estructura i contingut.
- Puntuació de les fitxes de degustació.
- Vocabulari específic de la degustació.

4. Aprovisionament i conservació de vins

- L'aprovisionament extern. Elecció de proveïdors.
- Controls de qualitat dels productes. Importància del transport.
- Defectes apareguts en els productes i diagnòstic de les possibles causes.
- La recepció dels vins.
- Sistema d'emmagatzematge de vins.
- El celler:
 - Tipus.
 - Dimensions.
 - Característiques: temperatura, humitat, olors, il·luminació i vibracions.
 - Materials de construcció.
- La cava del dia.
- La conservació del vi:
 - La importància del tap.
 - Posició de les ampolles.
- Mètodes de rotació de vins.
- Registres documentals (vals de comanda, fitxes d'existències).
- Mètodes manuals i informatitzats per a la gestió i control d'inventaris i estocs.

5. Cartes de vins

- La confecció d'una carta de vins. Normes bàsiques.
- Composició, característiques i categories de cartes de vins.
- Disseny gràfic de cartes de vins.
- Política de preus.
- La rotació dels vins en la carta:
 - Popularitat.
 - Rendibilitat.
- Els suggeriments de vins.

6. El maridatge

- Definició de maridatge i la seva importància.
- Harmonització dels vins amb:
 - Aperitius.
 - Entrants.
 - Peixos.
 - Carns
 - Postres.
- Les combinacions més freqüents.
- Els enemics del maridatge.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu – MF1048_2	90	50

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.

Per accedir a aquest mòdul mitjançant l'oferta modular, és aconsellable que l'alumne tingui les capacitats que recull el mòdul de «Seguretat, higiene i protecció ambiental en hoteleria».

MÒDUL FORMATIU 6

Denominació: NORMES DE PROTOCOL EN RESTAURACIÓ

Codi: MF1105_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència

UC1105_3: Aplicar les normes de protocol en restauració.

Durada: 30 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar la normativa vigent sobre protocol, considerant el seu grau de necessitat i implantació en el sector de la restauració.

CE1.1 Esmentar i classificar les diferents normatives de caràcter nacional, internacional o autonòmic que afecten els actes que cal desenvolupar en l'àmbit de la restauració i el seu entorn.

CE1.2 A partir de supòsits pràctics de protocol en restauració, cal indicar:

- Tractament de personalitats.
- Precedències derivades de l'assistència a actes.
- Precedències derivades de l'organització d'actes.

CE1.3 Descriure els diferents títols nobiliaris i ordes de mèrit existents en l'àmbit nacional, els seus tractaments i ordres de precedència.

CE1.4 Analitzar els diferents símbols, himnes o banderes que han de formar part del protocol en funció dels diferents actes que es puguin celebrar i en funció de la seva situació geogràfica.

C2: executar el protocol relacionat amb les institucions de l'estat i l'ús de les banderes.

CE2.1 Aplicar les normes protocol·làries en la ubicació de banderes que formen part de presidències en l'àmbit del territori nacional espanyol i/o autonòmic, a partir de peanyes o altres suports mòbils dotats de paviments o graons.

CE2.2 A partir de supòsits pràctics de situacions protocol·làries, cal:

- Descriure i dissenyar la presidència de banderes en llocs relacionats amb l'activitat de servei de restauració.
- Descriure i dissenyar la presidència de banderes en façanes d'edificis.
- Descriure i dissenyar la presidència en línies de banderes.

C3: reconèixer les normes bàsiques d'indumentària, redacció de documents i decoració d'acord amb els diferents tipus d'actes i esdeveniments.

CE3.1 Descriure la bona imatge personal i l'ús de la indumentària adequada per a cada acte o esdeveniment.

CE3.2 Descriure la indumentària d'etiqueta adequada per a cada franja horària en què es pugui desenvolupar un acte o esdeveniment.

CE3.3 En un supòsit pràctic de desenvolupament d'actes o esdeveniments, cal mantenir les bones formes quant als moviments, presentacions o salutacions que s'hagin de dur a terme.

CE3.4 En un supòsit pràctic, de decoració floral, cal proposar, dissenyar i, si cal, executar les accions necessàries, en funció de diferents tipus d'actes, esdeveniments o disposició de presidències.

C4: organitzar el protocol d'actes i esdeveniments d'acord amb les normes bàsiques de protocol.

CE4.1 Identificar criteris per escollir espais i la seva possible ubicació tenint en compte la naturalesa de cada acte o esdeveniment i les necessitats especials que es puguin considerar.

CE4.2 Disposar els elements del mobiliari per al desenvolupament de l'acte i el compliment de les normes bàsiques de protocol.

CE4.3 Dissenyar la proposta de presidències i distribució de convidats a un acte d'acord amb les normes de protocol i la naturalesa o les característiques de cada acte o esdeveniment.

CE4.4 En un supòsit pràctic, d'execució d'un servei de restauració, cal aplicar les normes bàsiques de cortesia i protocol que s'han de tenir en compte en el desenvolupament d'àpats, la cessió de presidències i la interpolació de convidats.

CE4.5 Dissenyar els instruments d'informació necessaris per donar a conèixer el desenvolupament d'actes o esdeveniments a convidats, mitjans de comunicació, en funció del tipus d'acte i la seva composició.

Continguts

1. Protocol i tractaments de persones

- El concepte de protocol:
 - Origen.
 - Classes.
 - Utilitat.
 - Usos socials.
- Normatives de caràcter nacional, internacional i autonòmic en restauració.
- El tractament de les persones:
 - Precedències i tractaments d'autoritats.
 - Títols nobiliaris i ordes de mèrit.
 - Col·locació de participants en presidències i actes.
- Normativa vigent d'himnes, banderes i escuts.
- Ordenació i ús de banderes en actes organitzats en salons.
- Ordenació i ús de banderes en façanes d'edificis o darrere de presidències.

2. Protocol bàsic i normes de comportament en restauració

- La importància de la indumentària per a cada acte.
- Confecció i ús de targetes de visita i invitacions.
- Normes de cortesia: presentacions i salutacions.
- L'ús de les flors en els diferents actes.
- Formes de taula i organització de presidències.
- Metodologia habitual d'ubicació de comensals.
- Regles bàsiques d'un àpat.
- Plànols de taula.

3. Protocol en l'organització d'esdeveniments

- Aperitius, còctels i recepcions.
- Discursos i brindis.
- Banquets. Col·locació de taules i organització de presidències.
- Rodes de premsa, comunicats de premsa i *tour de table*.
- Negociacions.
- Signatures d'acords.
- Convencions.
- Confecció de cartes i menús.
- Encotxar i desencotxar personalitats.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu – MF1105_3	30	20

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 7

Denominació: SEGURETAT I HIGIENE I PROTECCIÓ AMBIENTAL EN HOTELERIA

Codi: MF0711_2

Nivell de qualificació professional: 2

Associat a la unitat de competència

UC0711_2: Actuar sota normes de seguretat, higiene i protecció ambiental en hoteleria.

Durada: 60 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: reconèixer i aplicar les normes i mesures vigents i necessàries per assegurar la qualitat higienicosanitària de l'activitat d'hoteleria.

CE1.1 Identificar i interpretar les normes higienicosanitàries d'obligat compliment relacionades amb instal·lacions, locals i utilitatge d'hoteleria.

CE1.2 Estimar les conseqüències per a la salubritat dels productes i seguretat dels consumidors de la falta d'higiene en els processos i mitjans de producció o servei i en els hàbits de treball.

CE1.3 Identificar els requisits higienicosanitaris que han de complir les instal·lacions i els equips d'hoteleria.

CE1.4 Identificar i aplicar les mesures d'higiene personal i reconèixer tots els comportaments o totes les actituds susceptibles de produir una contaminació en qualsevol tipus d'aliments.

CE1.5 Descriure les principals alteracions que pateixen els aliments, identificar els agents que les causen, l'origen i els mecanismes de transmissió i multiplicació.

CE1.6 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.

CE1.7 Explicar els sistemes i procediments adequats per gestionar i eliminar residus en l'activitat d'hoteleria.

CE1.8 Identificar, classificar i comparar els diferents productes i tractaments de neteja, com ara la desinfecció, l'esterilització, la desinsectació i desratització, i les seves condicions d'ús.

CE1.9 En supòsits pràctics de neteja, desinfecció, desinsectació i desratització, degudament caracteritzats, 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 les operacions necessàries per netejar, desinfectar, desinsectar i desratitzar.

C2: avaluar la problemàtica ambiental originada en l'activitat d'hoteleria i el control dels residus produïts.

CE2.1 Classificar els diferents tipus de residus generats d'acord amb el seu origen, estat, reciclatge i necessitat de depuració.

CE2.2 Reconèixer els efectes ambientals dels residus, contaminants i altres afeccions originades per l'activitat d'hoteleria.

CE2.3 Reconèixer els paràmetres que possibiliten el control ambiental en els processos d'hoteleria i de depuració de residus.

CE2.4 Jerarquitzar les mesures adoptables per a la protecció ambiental en hoteleria.

CE2.5 Descriure les tècniques de recollida, selecció, reciclatge, depuració, eliminació i abocament de residus.

C3: adoptar les mesures de seguretat i controlar-ne el compliment en totes les situacions de treball de l'activitat d'hoteleria.

CE3.1 Analitzar els factors i les situacions de risc per a la seguretat i les mesures de prevenció i protecció aplicables en l'activitat d'hoteleria.

CE3.2 Interpretar els aspectes més rellevants de la normativa i dels plans de seguretat relatius a: drets i deures del treballador/a i de l'empresa, repartiment de funcions i responsabilitats, mesures preventives, senyalitzacions, normes específiques per a cada lloc, actuació en cas d'accident i d'emergència.

CE3.3 Identificar els riscos o perills més rellevants en l'activitat d'hoteleria i analitzar les mesures de seguretat aplicables en el disseny del local i instal·lacions, condicions ambientals, estat del lloc de treball, entorn i servituds, mesures de seguretat i proteccions de maquinàries, senyalització de situacions de risc i emergències, equips de protecció individual, toxicitat o perillositat i maneig apropiat dels productes.

CE3.4 Identificar i aplicar les pautes d'actuació adoptables en situacions d'emergència i en cas d'accidents, com ara el maneig d'equips contra incendis, procediments de control, avís i alarma, tècniques sanitàries bàsiques i de primers auxilis i plans d'emergència i evacuació.

C4: valorar la importància de l'aigua i de les fonts d'energia i identificar les mesures per emprar-les eficientment en les activitats d'hoteleria.

CE4.1 Detallar l'ús de les fonts d'energia en un establiment d'hoteleria.

CE4.2 Reconèixer l'ús de les energies renovables i les seves possibilitats en un establiment d'hoteleria.

CE4.3 Identificar les instal·lacions elèctriques, de gas i altres d'un establiment d'hoteleria i els punts crítics on poden presentar disfuncions.

CE4.4 Analitzar les bones pràctiques en el consum de l'aigua i de l'energia en un establiment d'hoteleria i identificar possibles accions que en comportin la disminució.

CE4.5 Caracteritzar un programa de manteniment preventiu i correctiu.

CE4.6 Identificar i valorar els diferents mètodes per al tractament de les aigües.

CE4.7 En supòsits pràctics d'establiments d'hoteleria degudament caracteritzats, cal:

- Valorar la repercussió econòmica de l'ús eficient de l'aigua i de l'energia.
- Explicar un programa d'estalvi d'aigua i d'energia i les seves mesures de seguiment i control.
- Detallar les mesures que poden repercutir en l'estalvi d'aigua i d'energia.

Continguts

1. Higiene i seguretat alimentària i manipulació d'aliments

- Normativa general d'higiene aplicable a l'activitat.
- Alteració i contaminació dels aliments: conceptes, causes i factors que hi contribueixen.
- Fonts de contaminació dels aliments: físiques, químiques i biològiques.
- Principals factors que contribueixen al creixement bacterià.
- Neteja i desinfecció: diferenciació de conceptes; aplicacions.
- Materials en contacte amb els aliments: tipus i requisits.
- Qualitat higienicosanitària: conceptes i aplicacions.
- Autocontrol: sistemes d'anàlisi de perills i punts de control crític (APPCC).
- Guies de pràctiques correctes d'higiene (GPCH). Aplicacions.
- Alimentació i salut: riscos per a la salut derivats d'una manipulació d'aliments incorrecta. Conceptes i tipus de malalties transmeses per aliments. Responsabilitat de l'empresa en la prevenció de malalties de transmissió alimentària.
- Personal manipulador: requisits dels manipuladors/ores d'aliments. Reglament. Salut i higiene personal: factors, mesures, materials i aplicacions. Vestit i equip de treball autoritzats. Gestos. Ferides i la seva protecció. Assumpció d'actituds i hàbits del

manipulador/a d'aliments. Importància de les bones pràctiques en la manipulació d'aliments.

2. Neteja d'instal·lacions i equips d'hoteleria

- Concepte i nivells de neteja.
- Requisits higiènics generals d'instal·lacions i equips.
- Processos de neteja: desinfecció, esterilització, desinsectació i desratització.
- Productes de neteja d'ús comú: tipus, classificació. Característiques principals d'ús. Mesures de seguretat i normes d'emmagatzematge. Interpretació de les especificacions.
- Sistemes, mètodes i equips de neteja: aplicacions dels equips i materials bàsics. Procediments habituals: tipus i execució.
- Tècniques de senyalització i aïllament d'àrees o equips.

3. Incidència ambiental de l'activitat d'hoteleria

- Agents i factors d'impacte.
- Tractament de residus: maneig de residus i deixalles. Tipus de residus generats. Residus sòlids i envasos. Emissions a l'atmosfera. Abocaments líquids.
- Normativa aplicable sobre protecció ambiental.
- Altres tècniques de prevenció o protecció.

4. Gestió de l'aigua i de l'energia en establiments d'hoteleria

- Consum d'aigua. Bones pràctiques ambientals en l'ús eficient de l'aigua.
- Consum d'energia. Estalvi i alternatives energètiques. Bones pràctiques ambientals en l'ús eficient de l'energia.

5. Bones pràctiques ambientals en els processos productius d'establiments d'hoteleria

- Compres i aprovisionament.
- Elaboració i servei d'aliments i begudes.
- Neteja, bugaderia i llenceria.
- Recepció i administració.
- Manteniment.

6. Seguretat i situacions d'emergència en l'activitat d'hoteleria

- Seguretat: factors i situacions de risc més comuns. Identificació i interpretació de les normes específiques de seguretat. Condicions específiques de seguretat que han de complir els locals, les instal·lacions, el mobiliari, els equips, la maquinària i el petit material característics de l'activitat d'hoteleria. Mesures de prevenció i protecció: en instal·lacions. En utilització de màquines, equips i utensilis. Equipament personal de seguretat. Peces de roba de protecció: tipus, adequació i normativa.
- Situacions d'emergència: procediments d'actuació, avís i alarmes. Incendis. Fuites de gasos. Fuites d'aigua o inundacions. Plans d'emergència i evacuació. Primers auxilis.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu – MF0711_2	60	50

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 8

Denominació: ANGLÈS PROFESSIONAL PER A SERVEIS DE RESTAURANT

Codi: MF1051_2

Nivell de qualificació professional: 2

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 en el 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 GESTIÓ DE PROCESSOS DE SERVEI EN RESTAURACIÓ

Codi: MP0117

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:

- Participar en la definició de recursos humans i materials i en 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: cooperar en el desenvolupament de processos de servei en restauració.

CE2.1 Assistir en la supervisió dels processos de posada a punt, servei i postservei en bar i restaurant.

CE2.2 Participar en el procés d'acollida, atenció i comiat del client.

CE2.3 Col·laborar en la facturació, diari de producció i liquidació en restauració.

CE2.4 Col·laborar en la supervisió del procés d'elaboració i acabat de plats a la vista del client.

CE2.5 Col·laborar en el muntatge d'esdeveniments especials, supervisant equips, mobiliari i parament.

C3: participar en la gestió del departament d'aliments i begudes.

CE3.1 Cooperar en la planificació i organització dels diferents aspectes relacionats amb el departament: objectius, pressupostos i política de mercat.

CE3.2 Actuar en els processos de selecció del departament d'aliments i begudes.

CE3.3 Interpretar i executar els plans de formació de l'empresa, per facilitar la integració del personal.

CE3.4 Participar activament en les diferents reunions de direcció i argumentar la importància de la motivació i organització dels components de l'equip de treball.

CE3.5 Cooperar en la implantació dels sistemes de qualitat en l'empresa.

C4: participar en la definició de cartes de begudes, diferents de les de vins que siguin atractives per a clienteles potencials i afavoreixin la consecució dels objectius de venda de l'establiment.

CE4.1 Definir i presentar la carta de begudes diferents de les de vins, tenint en compte:

- Els gustos dels clients potencials.
- Les possibilitats de subministrament de gèneres.
- Els mitjans físics, humans i econòmics de què es disposa.
- El tipus d'establiment, la fórmula de restauració i servei.
- Un bon equilibri, tant en la varietat de les begudes ofertes com en el preu.
- L'estacionalitat.

- La categoria de l'establiment, els seus objectius econòmics i la seva imatge corporativa.

CE4.2 Ajudar a desenvolupar el procés de servei de tot tipus de begudes a la barra i taula, d'acord amb les normes de servei i els procediments d'organització i control propis del bar cafeteria.

CE4.3 Seleccionar i emprar els estris i recipients necessaris per al servei a la barra i taula de begudes.

CE4.4 Realitzar el servei de begudes alcohòliques i no alcohòliques a la barra amb rapidesa, netedat i precisió, d'acord amb normes de servei predeterminades o instruccions definides.

C5: assistir en el procés d'aprovisionament i servei de vins.

CE5.1 Col·laborar en la recepció dels vins per emmagatzemar-los i distribuir-los posteriorment.

CE5.2 Realitzar degustacions senzilles dels vins de la carta del restaurant.

CE5.3 Aplicar les normes i tècniques del servei de vins tenint en compte les normes específiques de cada vi i del protocol vinícola.

C6: aplicar les tècniques i normes de protocol en restauració i analitzar-ne les característiques.

CE6.1 Col·laborar en els diferents tipus d'actes i esdeveniments especials.

CE6.2 Aplicar les diferents normes de comportament i cortesia en restauració.

C7: 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.

CE7.1 Identificar i interpretar les normes higienicosanitàries d'obligat compliment relacionades amb instal·lacions, locals, utilitatge i manipulació d'aliments.

CE7.2 Conèixer les característiques de les unitats de producció o serveis amb els productes i estris autoritzats per a la neteja.

CE7.3 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.

C8: 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.

CE8.1 Atendre el client en anglès.

CE8.2 Aplicar la terminologia específica i expressions més freqüents en anglès al restaurant.

C9: participar en els processos de treball de l'empresa, seguint les normes i instruccions establertes en el centre de treball.

CE9.1 Comportar-se responsablement tant en les relacions humanes com en els treballs que cal realitzar.

CE9.2 Respectar els procediments i les normes del centre de treball.

CE9.3 Emprendre amb diligència les tasques segons les instruccions rebudes i tractar que s'adeqüin al ritme de treball de l'empresa.

CE9.4 Integrar-se en els processos de producció del centre de treball.

CE9.5 Utilitzar els canals de comunicació establerts.

CE9.6 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. Supervisió de processos de servei en restauració

- Assistència en la supervisió dels diferents processos de servei.
- Participació en els diferents processos d'atenció al client.
- Col·laboració en la facturació, diari de producció i tancament de caixa.
- Revisió del procés d'acabament de plats a la vista del client.
- Participació en el muntatge d'esdeveniments especials.

3. Gestió del departament de servei d'aliments i begudes

- Col·laboració, planificació i organització del departament d'aliments i begudes.
- Col·laboració en la selecció de treballadors qualificats del departament.
- Col·laboració en l'adaptació del personal al centre de treball i intervenció en els diferents programes de formació aplicats per l'empresa.
- Assistència en reunions de treball pel que fa a organització, motivació i dinamització dels diferents components de l'equip de treball.
- Identificació de sistemes de qualitat en l'empresa.

4. Assessorament sobre begudes diferents de vins, preparar-les i presentar-les

- Elaboració de cartes de begudes.
- Elaboració dels dissenys de cartes.
- Realització del control d'estocs de begudes.
- Utilització de la maquinària del bar cafeteria.
- Aplicació de tècniques, procediments i modes d'operació, manteniment i control de begudes.

5. Servei de vins i informació bàsica sobre aquests

- Col·laboració en l'aprovisionament i conservació dels vins.
- Emplenament dels registres documentals.
- Aplicació de tècniques de vendes de vins.
- Realització de les degustacions de vins de la carta del restaurant.
- Realització del servei de vins al restaurant.

6. Protocol en restauració

- Aplicació de tècniques de protocol en diferents actes i esdeveniments.
- Assistència en la resolució de contingències relacionades amb el protocol i els diferents actes.
- Aplicació de les normes de cortesia en restauració.

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

Mòduls formatius	Acreditació requerida	Experiència professional requerida en l'àmbit de la unitat de competència	
		Amb acreditació	Sense acreditació
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. • Diplomant/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents.	2 anys	4 anys
MF1103_3: Supervisió i desenvolupament de processos de servei en restauració	• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Diplomant/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents.	2 anys	4 anys
MF1104_3: Gestió de departaments de servei d'aliments i begudes	• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Diplomant/ada, enginyer/a tècnic/a o arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents.	2 anys	4 anys
MF1047_2: Begudes	• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Diplomant/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	3 anys

	• Certificats de professionalitat de nivell 3 de l'àrea de restauració de la família professional d'Hoteleria i turisme.		
MF1048_2: Servei de vins	• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Diplomats/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. • Certificats de professionalitat de nivell 3 de l'àrea de restauració de la família professional d'Hoteleria i turisme.	1 any	3 anys
MF1105_3: Normes de protocol en restauració	• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Diplomats/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	Imprescindible requisit de titulació
MF0711_2: Seguretat, higiene i protecció ambiental en hoteleria	• Llicenciat/ada en: ciència i tecnologia dels aliments. Medicina i cirurgia. Biologia. Bioquímica. Química. Enologia. Farmàcia. Medicina. Veterinària. Ciències ambientals. Ciències del mar. • Enginyer/a agrònom/a. • Enginyer/a tècnic/a agrícola, especialitat en indústries agràries i alimentàries. • Diplomats/ada en nutrició humana i dietètica.	1 any	Imprescindible requisit de titulació
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'ESPAIS, 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
Magatzem de restaurant bar	20	20

Espai formatiu	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8
Aula tècnica de gestió i idiomes	X	X	X	X	X	X		X
Taller de restaurant bar	X	X	X	X	X	X	X	
Magatzem de restaurant bar	X	X	X	X	X	X	X	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.
Magatzem de restaurant bar	• Prestatgeries. • Maquinària de transport de cadires i taulers. • Maquinària de transport de begudes.

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.