

ANNEX I

I. IDENTIFICACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

Denominació: Serveis de bar i cafeteria

Codi: HOTR0508

Família professional: Hoteleria i turisme

Àrea professional: Restauració

Nivell de qualificació professional: 2

Qualificació professional de referència:

HOT327_2 Serveis de bar i cafeteria (RD 1700/2007 de 14 de desembre)

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

UC1046_2: Desenvolupar els processos de servei d'aliments i begudes a la barra i taula.

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

UC1048_2: Servir vins i prestar informació bàsica sobre aquests.

UC1049_2: Preparar i exposar elaboracions senzilles pròpies de l'oferta de bar cafeteria.

UC1050_2: Gestionar el bar cafeteria.

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:

Desenvolupar els processos de preservei, servei i postservei propis del bar cafeteria, aplicar-hi amb autonomia les tècniques corresponents, acollir i atendre el client, utilitzant, en cas que sigui necessari, la llengua anglesa, per tal d'aconseguir la qualitat i els objectius econòmics establerts, respectar les normes i pràctiques de seguretat i higiene en la manipulació alimentària i gestionar administrativament petits establiments d'aquesta naturalesa.

Entorn professional:

Àmbit professional:

Desenvolupa la seva activitat en bars cafeteries de petita mida, freqüentment de tipus familiar, i pot ser treballador/a autònom/a o per compte d'altri. També desenvolupa la seva activitat professional en grans i en mitjanes empreses de restauració, bars i cafeteries del sector públic o privat. En aquest cas, duu a terme les seves funcions sota la dependència del cap o segon cap de restaurant o sala, 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, en els subsectors d'hoteleria i restauració, tant la tradicional com la moderna, però també, en menor mesura, en sectors i subsectors com ara el de sanitat, educació o transports i comunicacions.

Ocupacions o llocs de treball relacionats:

5020.003.0 Bàrman.

5020.004.1 Cambrer/a de bar cafeteria.

5020.004.1 Cambrer/a de barra i/o dependent/a de cafeteria.

5030.006.4 Encarregat/ada de bar cafeteria.
5030.006.4 Cap de barra en bar o cafeteria.

Requisits necessaris per a l'exercici professional:

Per exercir les activitats relacionades amb l'àrea de restauració, és necessari tenir el "Carnet de manipulador/a d'aliments", segons la normativa establerta per l'Administració competent corresponent.

Durada de la formació associada: 640 hores.

Relació de mòduls formatius i d'unitats formatives:

MF1046_2: Tècniques de servei d'aliments i begudes a la barra i taula. (70 hores)
MF1047_2: (Transversal) Begudes. (80 hores)
MF1048_2: (Transversal) Servei de vins. (90 hores)
MF1049_2: Elaboració i exposició de menjars al bar cafeteria. (50 hores)
MF1050_2: Gestió del bar cafeteria. (120 hores)

- UF0256: Control de l'activitat econòmica del bar i cafeteria. (90 hores)
- UF0257: Aplicació de sistemes informàtics al bar i cafeteria. (30 hores)

MF0711_2: (Transversal) Seguretat, higiene i protecció ambiental en hoteleria. (60 hores)
MF1051_2: (Transversal) Anglès professional per a serveis de restauració. (90 hores)
MP0057: Mòdul de pràctiques professionals no laborals de serveis de bar i cafeteria (80 hores).

Vinculació amb capacitacions professionals

La formació que estableix el mòdul formatiu de "Seguretat i higiene i protecció ambiental en hoteleria" garanteix el nivell de coneixements necessaris per obtenir el carnet de manipulació d'aliments, segons la normativa establerta per les administracions competents.

II. PERFIL PROFESSIONAL DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

Unitat de competència 1

Denominació: DESENVOLUPAR ELS PROCESSOS DE SERVEI D'ALIMENTS I BEGUES A LA BARRA I TAULA

Nivell: 2

Codi: UC1046_2

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: desenvolupar el procés de preserveci al bar cafeteria i posar-los a punt d'acord amb les normes establertes, les característiques del local i el tipus de servei.

CR1.1 El procés d'obertura del local es realitza executant, entre altres, les accions següents:

- Recollida de claus del bar cafeteria, si s'escau.
- Supervisió general del local per detectar possibles anomalies.
- Notificació de les avaries o desperfectes detectats, si s'escau.
- Ventilació del local.

CR1.2 S'emplenen els diferents vals d'aprovisionament intern.

CR1.3 El muntatge o la posada a punt del bar cafeteria es realitzen a partir de les ordres de servei del dia o procediment que les substitueixi, i es desenvolupen les fases d'operacions següents:

- Neteja del local, barra, mobiliari, equips, estris i parament de treball propis del bar cafeteria.
- Muntatge de l'estació central.
- Repàs del material per al muntatge.
- Revisió i posada en marxa dels equips del bar cafeteria.
- Preparació del petit material.

- Revisió de cartes i suggeriments propis del bar cafeteria.
- CR1.4 En el muntatge del bar cafeteria es té en compte:
- La fórmula de restauració o tipus de servei.
 - La superfície i les característiques del local.
 - L'aforament i el nombre d'usuaris.
 - L'oferta d'aliments i begudes.
 - Els mitjans humans, materials i tècnics disponibles.
 - Les expectatives de la clientela.

CR1.5 La decoració i l'ambientació musical es realitzen d'acord amb el tipus de bar cafeteria, fórmula de restauració i tipus de clientela habitual.

CR1.6 L'oferta de plats, carta de begudes, suggeriments del dia, ingredients i procés d'elaboració s'analitzen per informar-ne els clients.

RP2: acollir i atendre en tot moment els clients del bar cafeteria, de manera que se sentin ben rebuts, se'n satisfacin les expectatives i es compleixin els objectius econòmics de l'empresa.

CR2.1 Se saluda i s'atén els clients amb cortesia i rapidesa, procurant satisfer-ne les demandes, una vegada se'n coneixen els desitjos, les intencions i peticions.

CR2.2 L'aparença personal, la realització de les operacions de servei d'acord amb les normes establertes i l'atenció contínua de les peticions de la clientela permeten transmetre una bona imatge de l'empresa, donar confiança als clients i facilitar la venda.

CR2.3 La informació es presta comprovant que els clients tenen a la seva disposició la llista de preus.

CR2.4 La venda es concreta d'acord amb els procediments establerts i s'asseguren verbalment les comandes dels clients.

CR2.5. 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.

RP3: servir aliments, begudes i altres complements a la barra i taula d'acord amb les normes de servei.

CR3.1 El desenvolupament del servei es fa tenint en compte:

- Les normes operatives de l'establiment.
- La fórmula de restauració.
- Els mitjans de treball definits en les normes bàsiques de servei a la barra i taula.
- La seqüència lògica del servei.

CR3.2 El servei d'aliments, begudes i complements a la barra i taula es realitza:

- Procurant en tot moment la seva realització amb la màxima rapidesa i eficàcia.
- Tramitant les sol·licituds segons ordre de petició.
- Assegurant-se que els productes servits es corresponen amb la sol·licitud del client.
- Aplicant-hi les tècniques de servei apropiades o establertes per a cada producte.
- Transportant els aliments de la cuina a la barra en la forma i moment adequats.
- Transportant el material desembarassat a l'office amb rapidesa i eficàcia.
- Mantenint neta i ordenada la barra en tot moment.

RP4: emetre tiquet de caixa o factura, cobrar i acomiadar els clients segons les normes establertes, de manera que es pugui controlar el resultat econòmic del bar cafeteria, i potenciar la materialització de futures vendes.

CR4.1 El tiquet de caixa o factura s'emet o es confecciona en sol·licitar-lo el client, segons les normes i els procediments de l'establiment.

CR4.2 La informació sobre les targetes de crèdit que l'establiment accepta es presta al client, i es comprova, en cas d'utilitzar aquest mitjà de pagament:

- La data de caducitat de la targeta.
- La signatura del client amb un document d'identificació.
- La recepció del comprovant de pagament per part del client.

CR4.3 La conformitat del tiquet o factura és objecte de verificació.

CR4.4 S'acomia els clients cortesament, se'n comprova el nivell de satisfacció i es potencia la materialització de futures vendes.

RP5: realitzar les operacions de postservei al bar cafeteria de manera que es previnguin possibles riscos i es mantinguin i s'adeqüin instal·lacions, equips i gèneres per a serveis posteriors.

CR5.1 L'emmagatzematge i la reposició de gèneres es fan tenint en compte:

- Les normes operatives de l'establiment.
- El tipus d'envasament.
- Les característiques de conservació.
- Les necessitats del servei.
- El moment d'utilització.
- La rotació d'estocs.

CR5.2 L'adequació del bar cafeteria i el seu material es realitza executant les operacions o tenint en compte:

- Les normes operatives de l'establiment.
- La distribució de la zona segons previsions.
- La ventilació del local.
- El repàs de les instal·lacions, mobiliari i equips.

CR5.3 La fi del servei es realitza executant les operacions o tenint en compte:

- Les normes operatives de l'establiment.
- La neteja i desinfecció d'estrís i equips.
- El trasllat de material.
- La ventilació del local.
- La supervisió i desconexió de màquines i el seu manteniment preventiu.
- El tancament de la instal·lació.

Context professional

Mitjans de producció i/o creació de serveis

Barra i mobiliari de bar cafeteria. Mobiliari auxiliar. Equips de fred. Maquinària i utensilis propis de bar cafeteria. Terminal de punt de venda. Ordinador i impressora. Aplicacions informàtiques específiques. Extintors i sistemes de seguretat. Begudes, gèneres i elaboracions culinàries senzilles. Material per a decoració. Vaixelles, coberteries, cristalleries. Productes de neteja. Combustible. Uniformes i llenceria apropiats.

Productes o resultat del treball

Posada a punt del bar cafeteria. Decoració i ambientació del bar cafeteria. Prestació del servei d'aliments, begudes i complements a la barra i taula. Neteja i manteniment d'equips. Facturació i cobrament dels serveis prestats. Tancament del bar cafeteria.

Informació utilitzada o generada

Manuais de processos i operatius normalitzats. Manuais de funcionament d'equips, maquinària i instal·lacions. Ordres de treball. Documents normalitzats. Menús, cartes i suggeriments del bar cafeteria. Normes de seguretat i higienicosanitàries i de manipulació d'aliments.

Unitat de competència 2

Denominació: ASSESSORAR SOBRE BEGUES 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 en potencii la venda.

CR1.1 La carta de begudes diferents de vins es defineix 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 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 La presentació impresa de les cartes de begudes es formalitza 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 La qualitat dels gèneres es determina tenint en compte els gustos i les necessitats dels clients i els objectius econòmics de l'establiment.

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

CR2.3 Les fitxes d'especificació tècnica s'actualitzen 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 L'aprovisionament intern de begudes, matèries primeres i utensilis es fa en funció de les begudes objecte de preparació, seguint el pla de treball establert o les necessitats de servei.

CR3.2 Els vals o documents similars per a l'aprovisionament intern es formalitzen seguint instruccions prèvies.

CR3.3 Els gèneres i productes necessaris per preparar les begudes es disposen en els llocs previstos.

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

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

CR3.6 La normativa de manipulació d'aliments s'aplica 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 Les begudes es preparen:

- 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 Les operacions d'acabat i presentació de la beguda es realitzen respectant:

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

CR4.5 Les tasques de neteja dels utensilis i equips utilitzats en el procés es duen a terme 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 El suggeriment de begudes es fa 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 L'aparença personal es cuida 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 La informació sobre el preu de les begudes es procura donar verbalment o per mitjà de la carta, en suggerir el consum de les begudes.

CR5.5 La venda es concreta 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 i/o creació de serveis

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 o resultat del treball

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 3

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 potenciar la venda i s'adeqüin a l'oferta gastronòmica de l'establiment.

CR1.1 La carta de vins es defineix 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 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, gustos de la clientela i els objectius de l'establiment.

CR1.3 La presentació impresa de la carta de vins es formalitza 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 controla 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 Les existències mínimes de vins al celler es comproven i, si s'escau, se'n comunica la quantitat a la persona o departament adequats.

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

CR2.7 Les condicions de neteja, ambientals i sanitàries del celler es mantenen 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 L'aprovisionament intern del celler o cava del dia es realitza seguint el pla de treball establert o les necessitats de servei i suggeriments gastronòmics del dia.

CR3.2 Els vals o documents similars per a l'aprovisionament intern es formalitzen seguint instruccions prèvies.

CR3.3 Els vins es disposen als llocs previstos i se'n respecten les temperatures de servei.

CR3.4 Les existències mínimes de vins de la cava del dia es comproven 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: oferir 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 El suggeriment de vins es fa tenint en compte:

- Programa de vendes de l'establiment.
- Tipus de client i gustos manifestats per aquest.
- Tipus d'aperitius.
- Tipus de plats.
- Estació o temps atmosfèric.
- Moment del dia.
- Ocasió o 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 La venda del vi es concreta 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 fluida 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 La comanda es verifica abans de servir i es comprova que els vins es corresponen amb la sol·licitud dels clients.

CR5.2 El servei de vins es desenvolupa 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 El servei de vins s'executa:
- 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 garantint-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 l'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 tasts senzills 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 tast.

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

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

CR6.3 La fase olfactiva de la degustació de vins es realitza 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 del tast s'analitza el vi ingerint un xarrup no gaire gran i se'n detecten els sabors en l'atac, pas de boca, impressió final i postgust.

CR6.5 Les fitxes per valorar els vins en el tast es formalitzen i s'hi apliquen les normes de puntuació.

Context professional

Mitjans de producció i/o creació de serveis

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 tasts. Gerres per decantar. Altres cristalleries. Safates. Xampanyeres. *Litos* i draps diversos. Productes de neteja. Uniformes i llenceria apropiats.

Productes o resultat del treball

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

Informació utilitzada o generada

Manuais de processos i operatius normalitzats. Manuals 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 tast. Normes de seguretat i higienicosanitàries i de manipulació d'aliments.

Unitat de competència 4

Denominació: PREPARAR I EXPOSAR ELABORACIONS SENZILLES PRÒPIES DE L'OFERTA DE BAR CAFETERIA

Nivell: 2

Codi: UC1049_2

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: definir ofertes gastronòmiques del bar cafeteria de manera que siguin atractives, equilibrades i apropiades per als clients.

CR1.1 Les ofertes gastronòmiques pròpies de bar cafeteria es defineixen tenint en compte:

- Les necessitats i els gustos dels clients potencials.
- El subministrament de matèries primeres.
- Els mitjans físics, humans i econòmics del bar cafeteria.
- El tipus de servei que s'ha de realitzar.
- Un bon equilibri, tant en la varietat com en l'ordre i els costos.
- El valor nutritiu dels aliments.
- L'estacionalitat dels productes.
- El tipus de local i la seva situació.

CR1.2 Es comprova que la roda de menús i els suggeriments es realitzen tenint en compte la rotació d'articles o productes de temporada.

CR1.3 S'estableix el sistema de rotació de les ofertes gastronòmiques de bar cafeteria i es permet canviar-les segons l'evolució dels hàbits i gustos de la clientela.

CR1.4 Les normes de dietètica i nutrició s'apliquen quan és necessari.

CR1.5 La presentació impresa de les ofertes gastronòmiques de bar cafeteria es formalitza tenint en compte: categoria del bar cafeteria, objectius econòmics i imatge corporativa.

RP2: determinar el grau de qualitat de les matèries primeres perquè el producte ofert tingui el nivell de qualitat que espera el client i es compleixin els objectius econòmics del bar cafeteria.

CR2.1 La qualitat de les matèries primeres es determina tenint en compte els gustos i les necessitats dels clients i els objectius econòmics del bar cafeteria.

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

CR2.3 Les fitxes d'especificació tècnica s'actualitzen d'acord amb els canvis que hi ha hagut en el mercat i en les ofertes gastronòmiques.

RP3: preparar i presentar esmorzars, aperitius, canapès, entrepans, sandvitxos i plats combinats d'acord amb la definició del producte i les normes bàsiques de la seva elaboració.

CR3.1 Es realitza l'aprovisionament intern de gèneres i utensilis, per utilitzar-los posteriorment en la preparació i presentació de menjars senzills, en funció de les necessitats del servei.

CR3.2 Es duu a terme l'elaboració d'esmorzars, aperitius, canapès, entrepans, sandvitxos i plats combinats, s'hi apliquen tècniques bàsiques d'elaboració i es respon a característiques de presentació com ara:

- La temperatura, si són calents o freds.
- El sabor, si són dolços o salats.
- La complexitat, si són senzills o múltiples.
- La naturalesa del suport i tipus de pa utilitzat, si s'escau.

CR3.3 L'acabat i la presentació de les elaboracions senzilles es fa tenint en compte la seva tipologia, d'acord amb les normes definides a aquest efecte.

CR3.4 Les tasques de neteja dels utensilis i equips utilitzats en el procés es duen a terme amb la freqüència, els productes i mètodes establerts.

CR3.5 Les normes de manipulació d'aliments es compleixen en tot moment, per evitar fonts de contaminació.

RP4: aplicar mètodes senzills de regeneració, conservació i envasament de gèneres culinaris i elaboracions culinàries pròpies del bar cafeteria per consumir-los o distribuir-los posteriorment, seguint instruccions o normes establertes.

CR4.1 La regeneració, conservació i l'envasament de gèneres culinaris i d'elaboracions culinàries es realitzen per distribuir-los, seguint les instruccions rebudes i presentant el producte d'acord amb les normes definides, i tenint en compte:

- Les característiques del menjar.
- Els procediments establerts.
- Els recipients, envasos i equips assignats.
- Les temperatures i la humitat.
- Les tècniques preestablertes d'envasament tradicional o al buit.

CR4.2 La regeneració de gèneres i determinades elaboracions es fan utilitzant mètodes preestablerts.

CR4.3 Es manté la temperatura requerida durant el procés i s'actua sobre els reguladors dels equips de calor i de fred utilitzats.

CR4.4 Els utensilis i equips utilitzats en el procés es netegen, aplicant-hi els productes i mètodes determinats, amb la freqüència establerta.

CR4.5 Els equips i mitjans energètics establerts per a la realització dels processos s'utilitzen de forma racional, per evitar consums, costos i desgastos innecessaris.

CR4.6 Les normes de manipulació d'aliments es compleixen en tot moment, per evitar fonts de contaminació.

RP5: dissenyar decoracions senzilles per exposar les elaboracions culinàries pròpies de bar cafeteria en tot tipus d'expositors.

CR5.1 L'esbós o el model gràfic que detallen la composició de la decoració es plasmen, amb creativitat i imaginació, en el suport corresponent, tenint en compte el motiu decoratiu seleccionat i seguint, si s'escau, les orientacions rebudes del superior jeràrquic.

CR5.2 Les tècniques i els elements decoratius que millor s'adeqüen als gèneres i productes gastronòmics objecte d'exposició se seleccionen prèviament, tenint en compte el tipus de bar cafeteria, tipus d'oferta gastronòmica i de servei al bar cafeteria, tipus de clientela i els seus gustos, classe d'expositors, estacionalitat i programa de vendes del bar cafeteria.

CR5.3 Els gèneres, productes gastronòmics i altres materials s'escullen de manera que siguin aptes per a l'aplicació de la tècnica decorativa seleccionada i la conseqüent realització de la composició dissenyada amb antelació.

CR5.4 El lloc i l'ordre de col·locació dels gèneres, productes gastronòmics i altres materials s'estableixen seguint criteris de sabor, mida, color, naturalesa del producte i temperatura de conservació.

CR5.5 Es dedueixen i es defineixen les necessitats d'equips i utensilis per al muntatge de tot tipus d'expositors.

RP6: muntar i decorar expositors amb gèneres, productes gastronòmics i altres materials al bar cafeteria, de manera que la seva col·locació sigui equilibrada i atractiva per als clients.

CR6.1 Les tècniques decoratives seleccionades s'apliquen, els elements decoratius s'empren i s'adeqüen a la composició dissenyada prèviament, i s'adapten al tipus de bar cafeteria, tipus d'oferta gastronòmica i de servei, tipus de clientela i els seus gustos, classe d'expositors, estacionalitat i programa de vendes.

CR6.2 Els gèneres, productes gastronòmics i altres materials se situen i s'ordenen de conformitat amb l'establert, tenint en compte criteris de sabor, mida, color, naturalesa del producte i temperatura de conservació.

CR6.3 S'empren els equips i utensilis per al muntatge prèviament definits, i s'adeqüen a les existències i necessitats del moment.

CR6.4 Les normes de manipulació d'aliments es compleixen en tot moment, per evitar fonts de contaminació.

Context professional

Mitjans de producció i/o creació de serveis

Equips de refrigeració. Equips de fred. Equips generadors d'ozó. Maquinària pròpia de l'àrea de bar cafeteria. Expositors. Màquines de buit. Planxa. Equips de cocció. Utensilis per preparar menjars senzills. Parament de servei. Gèneres culinàries, productes gastronòmics, begudes i materials de decoració. Vaixelles, coberteries, cristalleries. Material de condicionament com ara envasos i etiquetes. Materials d'oficina. Productes de neteja. Combustibles. Uniformes i llenceria apropiats. Extintors i sistemes de seguretat.

Productes o resultat del treball

Definició d'ofertes gastronòmiques pròpies de bar cafeteria. Determinació de grau de qualitat de gèneres culinàries. Preparació i presentació d'elaboracions senzilles pròpies de l'oferta de bar cafeteria. Conservació, envasament i regeneració de menjars senzills. Muntatge i decoració d'expositors de bar. Neteja i manteniment d'equips.

Informació utilitzada o generada

Pla de comercialització. Documents normalitzats, com ara inventaris, comunicats de consum, vals de comandes i transferències, comandes, fitxes d'especificació tècnica o de control de consums.

Manuals de processos normalitzats. Manuals de funcionament d'equips, maquinària i instal·lacions. Ordres de treball. Fitxes tècniques de fabricació. Taules de temperatures apropiades. Normes de seguretat i higienicosanitàries i de manipulació d'aliments.

Unitat de competència 5

Denominació: GESTIONAR EL BAR CAFETERIA

Codi: UC1050_2

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: valorar la possibilitat d'implantar un petit bar cafeteria d'acord amb els mitjans disponibles i el volum de negoci previst.

CR1.1 La informació sobre el mercat de la zona, les possibilitats de finançament i subvencions i la legislació sobre els diferents aspectes que incideixen en l'activitat de bar cafeteria s'obtenen.

CR1.2 L'anàlisi prèvia a la implantació del bar cafeteria es realitza valorant:

- Els objectius previstos.
- La situació física i l'àmbit d'actuació.
- Els promotors del projecte.
- El temps d'execució.
- El tipus jurídic d'empresari.
- La previsió de recursos humans.
- La demanda potencial.
- La competència.

CR1.3 Des del punt de vista econòmic es tenen en compte per a la implantació els aspectes següents:

- La previsió de despeses i ingressos.
- L'estructura i la composició de l'immobilitzat.
- Les necessitats d'inversió i el seu finançament.
- La rendibilitat del projecte.
- La possibilitat de subvencions i ajudes a l'empresa o a l'activitat, ofertes per les diferents administracions públiques.

CR1.4 La composició dels recursos humans necessaris es determina segons les funcions i els processos propis de l'activitat de bar cafeteria i dels objectius establerts, tenint en compte necessitats de formació, experiència i condicions actitudinals.

CR1.5 Els serveis es defineixen identificant-ne les característiques tècniques, els elements innovadors i caràcters diferencials enfront de la competència, les instal·lacions i els equips, el procés productiu i el sistema de qualitat.

CR1.6 Es determinen l'estratègia de preus, la política de vendes, el posicionament, les accions de promoció i publicitat, els canals de distribució i el servei postvenda.

RP2: realitzar la gestió de les compres i de l'aprovisionament de les mercaderies que siguin necessàries per cobrir les exigències de la producció del bar cafeteria.

CR2.1. La negociació amb els proveïdors es fa buscant les condicions més avantatjoses en les operacions comercials, i tenint en compte:

- Preus del mercat.
- Terminis de lliurament.
- Qualitats.
- Condicions de pagament.
- Condicions de transport.
- Descomptes.
- Volum de comanda.
- Liquiditat actual de l'empresa.
- Servei postvenda del proveïdor.

CR2.2 En la sol·licitud de les mercaderies necessàries per cobrir les exigències de la producció del bar cafeteria, es tenen en compte les previsions de producció i els mínims i màxims d'existències prèviament determinats.

CR2.3 Es comprova que els aliments, les begudes i altres gèneres rebuts compleixen la petició de compra, quant a les unitats, pesos nets i nivell de qualitat, i es verifiquen la data de caducitat, l'estat de l'embalatge, la temperatura i els registres sanitaris.

CR2.4 Les fases de sol·licitud, compra i recepció de mercaderies es diferencien, a fi de complir el procés de control administratiu i de qualitat.

RP3: emmagatzemar els aliments, les begudes i altres gèneres rebuts, de manera que es mantinguin en perfecte estat fins siguin utilitzats.

CR3.1 Els gèneres s'emmagatzemen tenint-ne en compte les característiques organolèptiques, la temperatura i el grau d'humitat de conservació, les normes bàsiques d'emmagatzematge i els factors de risc.

CR3.2 La distribució de matèries primeres i productes en magatzems i cambres es realitza de manera que s'assoleixi un aprofitament òptim del volum d'emmagatzematge disponible, se n'asseguri la integritat i se'n faciliti la identificació i manipulació.

CR3.3 S'emplena degudament la documentació derivada del procés, com ara fitxes de magatzem o comunicats de baixa per mal estat o trencament.

CR3.4 Les condicions de neteja, ambientals i sanitàries dels magatzems es verifiquen per impedir el desenvolupament bacteriològic i assegurar la conservació dels gèneres.

RP4: controlar els consums de manera que es puguin determinar els costos d'aliments, begudes i altres gèneres emprats en el procés de producció i servei de bar cafeteria.

CR4.1 Es verifica que els vals de comanda d'aliments, begudes i altres gèneres s'emplen en segons el procediment establert.

CR4.2 Les dades corresponents a la recepció, emmagatzematge, distribució i consum es comproven i s'enregistren en els suports i amb els procediments i codis preestablerts.

CR4.3 A partir de les fitxes de consum s'estima el cost dels productes elaborats i servits.

RP5: realitzar el tancament diari de la producció i la liquidació de caixa segons les normes i els procediments establerts.

CR5.1 El diari de producció es confecciona al final del dia i es comprova:

- La concordança entre la producció del dia i la suma dels tiquets de caixa o factures.
- El desglossament de begudes, aliments i, si s'escau, altres productes.
- Els ingressos atípics.
- Les dades de l'operació com per exemple nombre de clients, costos estàndard de la producció.

CR5.2 L'arqueig i la liquidació de caixa s'efectuen controlant els pagaments i dipòsits realitzats.

CR5.3 S'utilitzen els suports físics disponibles i s'hi apliquen les normes i els procediments administratius establerts.

CR5.4 Les desviacions i anomalies detectades durant tot el procés administratiu són objecte d'informació documental.

RP6: gestionar i controlar l'activitat de bar cafeteria de manera que es pugui fer un seguiment dels resultats de producció i econòmics de l'establiment i aplicar-hi les mesures correctores oportunes.

CR6.1 El procés de control s'adapta al tipus de bar cafeteria i al seu nivell de producció.

CR6.2 Els sistemes d'organització de la informació adequats per proporcionar informació actualitzada sobre la situació econòmicofinancera del bar cafeteria són objecte d'aplicació.

CR6.3 Es comprova que l'emplenament dels documents generats en l'activitat, com ara comandes, vals, factures, albarans, lletres de canvi, xecs, rebuts i altres, es realitza en el format establert i amb les dades necessàries en cada cas d'acord amb la legislació vigent.

CR6.4 S'aplica el mètode de control que permet auditar els processos de facturació, cobrament, tancament diari de la producció i liquidació de caixa, i s'adopten les mesures necessàries davant els desajustos o desviacions esdevinguts durant el procés.

CR6.5 Els resultats de producció i econòmics de l'establiment s'avaluen aplicant-hi el sistema adoptat.

CR6.6 El preu de l'oferta de productes i serveis del bar cafeteria es fixa a partir del càlcul dels costos i del coneixement del mercat.

CR6.7 Els problemes ocasionats pels desajustos en el procés general de producció i servei al bar cafeteria es resolen prenent les mesures que calguin.

CR6.8 S'apliquen els mètodes adoptats per a la gestió i control de la qualitat del servei.

RP7: valorar la necessitat de mitjans informàtics per al funcionament del bar cafeteria en funció de les necessitats de l'establiment.

CR7.1 El maquinari i el programari necessaris per a l'activitat del bar cafeteria es proposen o es decideixen.

CR7.2 Les aplicacions informàtiques s'instal·len i s'utilitzen de forma racional, segura i eficaç.

CR7.3 Internet i el correu electrònic s'utilitzen de forma segura com a font d'informació per a l'activitat del bar cafeteria i com a via de comunicació per a la gestió de l'establiment.

CR7.4 La possibilitat de la utilització d'Internet com a via de comercialització i promoció de l'establiment es valora i, si s'escau, es desenvolupa.

Context professional

Mitjans de producció i/o creació de serveis

Equips informàtics. Equips, mitjans i materials d'oficina. Equips i instruments de mesura. Magatzems. Equips de refrigeració. Material de condicionament, com ara envasos i etiquetes. Extintors i sistemes de seguretat.

Productes o resultat del treball

Estimació de la viabilitat d'implantació d'un petit bar cafeteria com a negoci. Negociació amb proveïdors. Gestió d'aprovisionament i emmagatzematge. Control de consums. Gestió econòmica del bar cafeteria. Gestió comercial del bar cafeteria. Control general de l'activitat del bar cafeteria.

Informació utilitzada o generada

Manuais de processos normalitzats. Manuais de funcionament d'equips, maquinària i instal·lacions per a recepció i emmagatzematge de mercaderies. Ordres de treball. Documents normalitzats, com ara inventaris, comunicats de consum, vals de comandes i transferències, comandes, factures, albarans, lletres de canvi, xecs, fitxes d'especificació tècnica i fitxes de control de consums. Documentació d'organismes públics relacionats amb l'activitat. Normes de seguretat i higienicosanitàries i de manipulació d'aliments.

Unitat de competència 6

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 El vestit i l'equip reglamentaris s'utilitzen, es conserven nets i en bon estat i es renoven amb la periodicitat establerta.

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

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

CR1.4 Les ferides o lesions cutànies que puguin entrar en contacte amb els aliments es protegeixen 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 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, es comprova que són les requerides.

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

CR2.4 Les portes, finestres i altres obertures es mantenen, en cas necessari, tancades 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 Les operacions de neteja i desinfecció es realitzen 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 Les àrees o zones que s'hagin de netejar o desinfectar s'aïllen i s'assenyalen fins que estiguin en condicions operatives.

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

RP3: realitzar la neteja i controlar el bon estat d'equips, maquinària i utilatge 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 utilatge 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 Els productes i materials de neteja i desinfecció, una vegada finalitzades les operacions, es dipositen al seu lloc específic, per evitar riscos i confusions.

CR3.8 L'ús dels aparells i equips propis dels diferents processos es realitza 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 La recollida dels diferents tipus de residus o desapropietaments es fa seguint els procediments establerts per a cadascun d'aquests.

CR4.3 L'emmagatzematge de residus es duu a terme 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 Els drets i deures del treballador/a i de l'empresa o entitat es reconeixen en matèria de seguretat.

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

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

CR5.4 Els equips de protecció individual i els mitjans de seguretat general i de control s'identifiquen 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 Els productes químics es manipulen 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 Les mesures de precaució i protecció, recollides en la normativa específica, i indicades pels senyals pertinents, es compleixen durant l'activitat d'hoteleria.

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

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

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

CR5.12 Les tècniques sanitàries bàsiques i els primers auxilis s'apliquen 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 La selecció i l'adquisició d'equipaments i electrodomèstics es realitzen 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 Les aigües residuals, tant fecals com sabonoses, es gestionen de manera que no contaminin el medi ni afectin la salut pública i es reutilitzin sempre que sigui factible.

Context professional

Mitjans de producció i/o creació de serveis

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 o resultat del treball

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 7

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 L'expressió oral del client en anglès formulada lentament i clarament es comprèn 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 La comprensió oral de detalls generals en anglès es produeix tenint en compte els diferents condicionants que poden afectar aquesta, com ara el mitjà de comunicació, presencial o telefònic, nombre i característiques dels emissors del missatge, claredat de la pronunciació, costums en l'ús de la llengua i 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 La documentació escrita de complexitat molt reduïda en anglès es comprèn 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 Els condicionants que poden afectar la comprensió de la comunicació escrita en anglès, com el canal de la comunicació: fax, correu electrònic o carta, costums en l'ús de la llengua, grafia deficient, il·luminació deficient i impressió de baixa qualitat es tenen en compte 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 L'expressió oral en anglès es realitza 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 L'expressió oral en anglès es produeix tenint en compte els diferents condicionants que poden afectar aquesta, com ara el mitjà de comunicació, presencial o telefònic, nombre i característiques dels interlocutors, costums en l'ús de la llengua i 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 L'expressió escrita en anglès es realitza 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 La comunicació escrita bàsica en anglès es produeix 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 La interacció en anglès es realitza 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 La interacció en anglès es produeix tenint en compte els diferents condicionants que poden afectar aquesta, com ara el mitjà de comunicació, presencial o telefònic, nombre i característiques dels interlocutors, costums en l'ús de la llengua, temps de què es disposa per a la interacció i claredat de la pronunciació, encara que hi hagi diferents accents, soroll ambiental, interferències i distorsions.

Context professional

Mitjans de producció i/o creació de serveis

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

Productes o resultat del treball

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: TÈCNiques DE SERVEI D'ALIMENTS I BEGUES A LA BARRA I TAULA

Codi: MF1046_2

Nivell de qualificació professional: 2

Associat a la unitat de competència:

UC1046_2: Desenvolupar els processos de servei d'aliments i begudes a la barra i taula.

Durada: 70 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: desenvolupar el procés de posada a punt o *mise en place* de mobiliari, instal·lacions i equips del bar cafeteria, per adequar-lo a la posterior realització del servei.

CE1.1 Distingir els diferents models d'organització d'un bar cafeteria, expressant avantatges i inconvenients de cadascun.

CE1.2 Descriure el procés de posada a punt del bar cafeteria.

CE1.3 Identificar les necessitats de mobiliari i equips per desenvolupar diferents tipus de servei a la barra, descrivint-ne les característiques i possibles aplicacions.

CE1.4 Identificar les necessitats de mobiliari i equips per desenvolupar diferents tipus de servei a la taula, descrivint-ne les característiques i possibles aplicacions.

CE1.5 Realitzar l'aprovisionament intern de gèneres, materials i determinades elaboracions en l'ordre i el temps preestablerts, emplenant la documentació necessària i aplicant-hi la normativa higienicosanitària.

CE1.6 Seleccionar i aplicar els mitjans decoratius idonis segons el tipus de bar cafeteria.

CE1.7 Realitzar les operacions de muntatge de mobiliari, elements de suport, utensilis i altres instruments necessaris, de manera que el bar cafeteria estigui en perfectes condicions per desenvolupar el servei a la barra.

CE1.8 Executar l'exposició d'aliments a la barra, incorporant-hi les elaboracions culinàries en l'ordre i el lloc determinats per necessitats tècniques, qualificació gastronòmica i, si s'escau, instruccions preestablertes, per obtenir els nivells de qualitat predeterminats.

C2: desenvolupar el procés de servei d'aliments, begudes i complements a la barra i taula, d'acord amb les normes de servei i els procediments d'organització i control propis del bar cafeteria.

CE2.1 Descriure els processos tècnics de servei a la barra de menjars, begudes i complements, i les tasques tipus associades a cadascun d'aquests processos.

CE2.2 Proposar modificacions en les tècniques i processos de servei, a partir de supòsits determinats, i justificar avantatges econòmics o de qualitat.

CE2.3 En situacions simulades, cal seleccionar i usar els estris, recipients i el parament necessaris per al servei a la barra i taula d'aliments i begudes.

CE2.4 En situacions simulades, cal suggerir el consum d'aliments i begudes a la barra i taula, tenint en compte el tipus, l'estat i gustos dels suposats clients, objectius de vendes i moment del dia, i prestar l'assessorament oportú sobre el producte en qüestió.

CE2.5 En situacions simulades, cal realitzar el servei d'aliments, begudes i complements a la barra amb rapidesa, netedat i precisió, d'acord amb normes de servei predeterminades o instruccions definides.

CE2.6 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.

C3: identificar els diferents tipus de clients i tècniques de venda d'aliments i begudes més efectives a la barra i taula, i diferenciar i aplicar-hi els procediments per interpretar i resoldre necessitats d'informació, reclamacions i queixes.

CE3.1 Identificar els diferents tipus de clients d'un bar cafeteria i descriure'n les actituds i el comportament habituals.

CE3.2 Identificar les diferents tècniques de venda d'aliments i begudes a la barra i taula, tenint en compte la seva aplicació a diferents tipus de clients, fórmules de restauració i servei.

CE3.3 Proposar ofertes gastronòmiques pròpies d'un bar cafeteria que s'ajustin als gustos i hàbits d'un tipus de demanda prèviament definida.

CE3.4 Distingir els tipus de demanda d'informació més usuals que es donen en un bar cafeteria.

CE3.5 Estimar diferents situacions en les quals, habitualment, es formulen reclamacions o es poden donar situacions de conflicte amb els clients en un bar cafeteria.

CE3.6 Identificar la legislació vigent aplicable sobre protecció de consumidors i usuaris.

CE3.7 Identificar tècniques de comunicació verbal i no verbal i habilitats socials, i relacionar-les amb les situacions analitzades en un bar cafeteria.

CE3.8 En supòsits pràctics de demanda d'informació o presentació de reclamacions en un bar cafeteria, cal:

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

C4: aplicar els diferents tipus de facturació i sistemes de cobrament, i analitzar-ne les característiques i els avantatges i inconvenients de cadascun.

CE4.1 Descriure el procés habitual de facturació en un bar cafeteria.

CE4.2 Identificar els diferents sistemes de cobrament característics d'un bar cafeteria i analitzar-ne les característiques, els avantatges i inconvenients.

CE4.3 En supòsits pràctics de facturació i sistemes de cobrament, cal: aplicar diferents sistemes de cobrament. Emetre tiquets de caixa o factura.

CE4.4 Actuar amb la responsabilitat i l'honradesa que requereix la participació en el procés de facturació i cobrament en restauració.

C5: desenvolupar el procés de tancament del bar cafeteria de conformitat amb procediments predeterminats.

CE5.1 Descriure els processos habituals de treball que es realitzen en el tancament del bar cafeteria.

CE5.2 Deduir necessitats de gèneres per reposar existències de begudes i de complements.

CE5.3 En situacions simulades, cal desenvolupar els processos de treball de finalització de jornada, d'acord amb instruccions definides i aplicant-hi les normes de seguretat.

CE5.4 En situacions simulades, cal aplicar-hi els procediments i mitjans de neteja del local, mobiliari i equips en el moment del tancament.

CE5.5 Emplenar i distribuir les comunicacions relatives a reposició de gèneres i material i possibles avaries, anomalies o incidències.

CE5.6 Identificar les operacions habituals de supervisió i manteniment preventiu d'equips i instal·lacions.

Continguts

1. Sistemes d'organització i distribució del treball

- La brigada del bar cafeteria. Composició i funcions.
- Posada a punt del material. Cristalleria, coberteria, vaixel·la i jocs de taula.



- Mobiliari del bar:
 - Barres.
 - Armaris refrigerants.
 - Neveres.
 - Prestatgeries.
- Maquinària utilitzada en el servei de bar cafeteria: descripció, tipus i qualitats.
 - Cafetera.
 - Termos de llet.
 - Molinets de cafè.
 - Planxa.
 - Batedora.
 - Espremedora de sucs.
 - Microones.
- Mobiliari per a servei a la taula.
- Taules auxiliars.
- Bufets.
- *Guéridons* (taules auxiliars).
- Comandes al rebost. Ordre, neteja i ompliment de neveres. Fulls de comanda. Normes higienicosanitàries al bar cafeteria.
- Decoració de l'establiment:
 - Flors i altres complements.
- Preparació d'aperitius. Posada a punt del servei d'aperitius.
- Exposició de preparacions culinàries en vitrines i taules expositores situades a la barra.

2. Servei de begudes, aperitius i menjars a la barra i taula

- Servei de begudes a la barra. Servei d'aperitius i menjars a la barra.
- Servei de begudes a la taula. Servei d'aperitius i menjars a la taula.
- Presa de la comanda.
- Maneig de la safata.
- Servei de cafès i infusions.
- Servei de combinats.
- Servei de sucs naturals i batuts.
- Cocteleria:
 - Posada a punt de l'estació central.
 - Utensilis per a la cocteleria.
 - Elaboració i servei de còctels en coctelera.
 - Elaboració i servei de còctels en got mesclador.
 - Elaboració i servei de còctels directament en got.
 - Receptari bàsic de cocteleria.
- Diferents elaboracions culinàries al bar cafeteria i el seu servei:
 - Sandvitxos i amanides.
 - Servei d'esmorzars.
 - Aperitius freds i calents.
- Preparació i servei de:
 - Gelats.
 - Sorbets.
 - Rebosteria.
 - Pastissos.

3. 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.

4. La comunicació en restauració

- La comunicació verbal: missatges facilitadors.
- La comunicació no verbal:
 - Gestos.
 - Contacte visual.
 - Valor del somriure.
- La comunicació escrita.
- Barreres de la comunicació.
- La comunicació en l'atenció telefònica.

5. La venda en restauració

- Elements clau en la venda:
 - Personal.
 - Producte.
 - Client.
- Les diferents tècniques de venda. Marxandatge per a begudes i menjars.
- Fases de la venda:
 - Prevenda.
 - Venda.
 - Postvenda.

6. Facturació i cobrament de serveis al bar cafeteria

- Importància de la facturació com a part integrant del servei.
- Equips bàsics i altres mitjans per a la facturació: suports informàtics.
- Sistemes de cobrament:
 - Al comptat.
 - A crèdit.
- Aplicació dels sistemes de cobrament. Avantatges i inconvenients.
- La confecció de la factura o tiquet i mitjans de suport.
- Obertura, consulta i tancament de caixa.
- Control administratiu del procés de facturació i cobrament. Problemes que poden sorgir. Mesures que cal prendre.

7. Tancament del bar cafeteria.

- Tasques pròpies del tancament.
- Reposició d'estocs en neveres i armaris refrigerants. Fulls de comanda al rebost.
- Control d'inventaris. Control de trencaments i pèrdues.
- Neteja del local, mobiliari i equips del bar cafeteria.
- Supervisió i manteniment de la maquinària del bar cafeteria. Comunicats de manteniment, avaries o incidències.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

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

Mòdul formatiu - MF1046_2	70	30
---------------------------	----	----

Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que asseguri la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana.
- Competència matemàtica.
- Competència digital.

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 2

Denominació: BEGUDES

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, objectius de vendes i 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:

- Deduir 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 eines necessaris per a la preparació, conservació i servei de 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'estris, 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 estris 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 fixes tècniques o 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 assignat a les preparacions de begudes, les característiques que deriven de la pròpia 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 clienteles 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, la carta de begudes diferents de vins es defineix 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, 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.
- Tast 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

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que asseguri la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana.
- Competència matemàtica.
- Competència digital.

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 3

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 presentada.

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'adeqüen 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 tasts senzills dels tipus de vins més significatius, identificar-ne les característiques i els sabors bàsics, emprant el vocabulari adequat i utilitzant les fitxes de tast.

CE3.1 Identificar els diferents tipus i fases dels tasts, 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 tast, 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 tast, aplicant-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 al 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, la carta de vins es defineix 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 en hoteleria

- 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. El tast de vins

- Definició i metodologia del tast de vins.
- Equipaments i estris del tast.
- Tècniques i elements importants del tast:
 - Copes.
 - Locals.
 - Condicions ambientals.
 - Temperatures òptimes per a la degustació.
- Fases del tast:
 - 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 tast: estructura i contingut.
- Puntuació de les fitxes de tast.
- Vocabulari específic del tast.

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.
- El celler o 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

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que asseguri la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana
- Competència matemàtica
- Competència digital
- Competència social en geografia

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 4

Denominació: ELABORACIÓ I EXPOSICIÓ DE MENJARS AL BAR CAFETERIA

Codi: MF1049_2

Nivell de qualificació professional: 2

Associat a la unitat de competència:

UC1049_2: Preparar i exposar elaboracions senzilles pròpies de l'oferta de bar cafeteria.

Durada: 50 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: caracteritzar les matèries primeres alimentàries d'ús comú en les elaboracions culinàries senzilles pròpies de bar cafeteria, descriure'n varietats i qualitats i identificar els factors culinaris o paràmetres que s'han de conjugar en el procés d'elaboració o conservació.

CE1.1 Identificar les matèries primeres alimentàries d'ús comú en les elaboracions culinàries senzilles pròpies del bar cafeteria, descriure'n les característiques físiques com ara forma, color i mida, les qualitats gastronòmiques o aplicacions culinàries bàsiques i les necessitats de preelaboració bàsica i de conservació.

CE1.2 Descriure fórmules usals de presentació i comercialització d'aquestes matèries primeres culinàries i indicar-hi qualitats, característiques i necessitats de regeneració i conservació.

CE1.3 Identificar llocs apropiats per a necessitats de conservació i tècniques aplicables a necessitats de regeneració d'aquestes matèries primeres culinàries.

CE1.4 A partir de determinades ofertes gastronòmiques d'elaboracions senzilles i amb les dades que siguin necessàries, cal:

- Deduir necessitats quantitatives i qualitatives de matèries primeres.
- Precisar nivells de qualitat dels gèneres que s'hagin d'utilitzar, tenint en compte, com a variables bàsiques, la categoria de l'oferta, el tipus de servei, els objectius econòmics i els proveïdors.
- Formalitzar fitxes d'especificació tècnica per als 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.

C2: preparar i presentar elaboracions culinàries senzilles pròpies de l'oferta de bar cafeteria d'acord amb la definició del producte, aplicant-hi les respectives normes d'elaboració.

CE2.1 Aplicar les tècniques corresponents d'elaboració d'esmorzars, aperitius, canapès, entrepans, sandvitxos, plats combinats i altres elaboracions senzilles, a partir de la informació subministrada, seguint els procediments adequats i complint les normes de manipulació d'aliments.

CE2.2 Conèixer la terminologia culinària i les receptes bàsiques aplicables en el servei de bar cafeteria.

CE2.3 Aplicar les tècniques corresponents de presentació de les elaboracions culinàries senzilles pròpies de l'oferta del bar cafeteria.

C3: aplicar mètodes de regeneració, conservació i envasament d'aliments.

CE3.1 Justificar els llocs i mètodes d'emmagatzematge, regeneració, conservació o envasament de matèries primeres, preelaboracions i elaboracions culinàries més apropiats en funció de la destinació o consum assignat, les característiques derivades de la seva pròpia naturalesa i la normativa higienicosanitària.

CE3.2 Efectuar les operacions necessàries per als processos de regeneració, conservació o envasament de matèries primeres, preelaboracions i elaboracions culinàries, d'acord amb el seu estat i mètodes i equips seleccionats, seguint un ordre lògic i complint les instruccions rebudes i la normativa higienicosanitària.

C4: utilitzar equips, màquines i estris que formen la dotació bàsica per preparar elaboracions culinàries senzilles pròpies de l'oferta de bar cafeteria, d'acord amb les seves aplicacions i en funció d'un rendiment òptim.

CE4.1 Identificar els equips, les màquines i els estris d'ús comú per preparar elaboracions culinàries senzilles, i explicar: funcions, normes d'utilització, resultats quantitatius i qualitatius que s'obtenen, riscos associats a la seva manipulació, manteniment d'ús necessari.

CE4.2 Justificar la utilització d'estris, eines, equips i maquinària en funció del tipus de gènere i elaboració, instruccions rebudes i volum de producció.

CE4.3 Efectuar el manteniment d'ús d'acord amb instruccions aportades o rebudes.

CE4.4 Aplicar normes d'utilització d'equips, màquines i estris seguint els procediments establerts per evitar riscos i obtenir resultats predeterminats.

CE4.5 Assumir el compromís de mantenir i cuidar els equips, i treure el màxim profit als mitjans utilitzats en el procés, per evitar costos i desgastos innecessaris.

C5: analitzar i desenvolupar el procés de muntatge d'expositors i barres de degustació al bar cafeteria, aplicant-hi tècniques decoratives per aconseguir conjunts d'elements atractius, equilibrats i harmònics.

CE5.1 En supòsits pràctics, i a partir d'informació subministrada sobre tipus de bar cafeteria, servei i productes, cal:

- Deduir necessitats d'equips, utensilis, materials i elaboracions específiques.
- Realitzar l'aprovisionament intern en l'ordre i el temps establerts.
- Descriure i desenvolupar el procés de posada a punt d'expositors i barres de degustació, i indicar la forma d'actuar davant anomalies que se solen produir en aquesta fase.
- Classificar els productes objecte d'exposició en funció de variables com ara sabor, color, mida, possibilitats d'associació, temperatura de conservació i època de l'any.
- Efectuar l'acabament del muntatge d'expositors i barres de degustació, incorporar-hi les elaboracions específiques en l'ordre i el lloc determinats per necessitats tècniques,

- qualificació gastronòmica i, si s'escau, instruccions preestablertes, per obtenir els nivells de qualitat predeterminats, i mostrar sensibilitat i gust artístics.
- Aplicar rigorosament la normativa higienicosanitària i de seguretat en totes les operacions del procés.

C6: dissenyar decoracions amb gèneres i productes gastronòmics, aplicant-hi tècniques gràfiques i de decoració.

- CE6.1 A partir de motius decoratius, cal escollir o idear formes i tècniques de decoració.
- CE6.2 Seleccionar tècniques gràfiques per a la realització d'esbossos o models gràfics.
- CE6.3 Deduir variacions en el disseny realitzat de conformitat amb criteris com ara mida, matèries primeres que s'hagin d'emprar, forma, color, entre altres.
- CE6.4 Realitzar els esbossos o models gràfics aplicant-hi les tècniques necessàries.
- CE6.5 Mostrar sensibilitat i gust artístics en dissenyar les decoracions.

C7: analitzar i definir ofertes gastronòmiques característiques de bar cafeteria i tenir-ne en compte les diferències.

- CE7.1 Analitzar els grups d'aliments i explicar-ne les aportacions nutritives.
- CE7.2 Descriure ofertes gastronòmiques pròpies de bar cafeteria i indicar-hi elements que les componen, característiques i categoria.
- CE7.3 Relacionar ofertes gastronòmiques d'elaboracions senzilles amb diferents fórmules de restauració dels diversos tipus de bars cafeteries.
- CE7.4 Per a un tipus de bar cafeteria determinat i ofertes les dades necessàries, cal:
 - Identificar i analitzar les variables derivades de necessitats tipus, com ara les d'índole dietètica, econòmica, de varietat i gust, que s'han de tenir en compte per confeccionar les ofertes gastronòmiques.
 - Compondre ofertes gastronòmiques d'elaboracions senzilles que siguin equilibrades dietèticament, variades i de qualitat, i presentar-les en la forma i els termes adequats d'acord amb els objectius econòmics establerts.
 - Actuar amb creativitat i imaginació en la formulació i desenvolupament de propostes personals de presentació d'ofertes gastronòmiques de bar cafeteria.

Continguts

1. Matèries primeres elementals d'ús comú al bar cafeteria

- Definició, classificació, tipus, característiques i valor nutricional de les matèries primeres elementals:
 - Hortalisses, verdures i tubercles.
 - Llegums, arròs i pastes.
 - Ous, lactis i formatges.
 - Carns de diferents classes. Embotits.
 - Peixos i mariscos.
 - Altres.
- Talls i peces més usuals: classificació, caracterització i aplicacions.
 - Juliana.
 - Daus.
 - Tires.
- Tipus de cocció per a elaboracions bàsiques:
 - Saltat.
 - Ebullició.
 - Rostit.
- Tècniques de conservació per a matèries primeres elementals:
 - Congelació.
 - Envasament al buit.
 - Confitat en greix vegetal i animal.
- Lloc de conservació de matèries primeres elementals:
 - Cambra.
 - Bosses al buit.
 - Pots hermètics.
 - Congelador.
- Diferents tècniques de regeneració per a matèries primeres elementals:

- Al bany maria.
 - Al buit.
 - Vapor.
 - Convecció.
 - Costos de matèries primeres sobre la seva elaboració:
 - Compres i escandalls de les matèries.
 - Nivells de qualitat en els productes adquirits.
 - Ofertes gastronòmiques elaborables amb aquests productes.
 - Objectius econòmics d'aquestes elaboracions.
- 2. Preparació i presentació d'elaboracions culinàries elementals**
- Preparacions culinàries elementals:
 - Esmorzars.
 - Aperitius i canapès.
 - Tapes.
 - Amanides.
 - Sandvitxos i amanides.
 - Entrepans.
 - Plats combinats.
 - Rebosteria, postres i pastissos.
 - Classificació, descripció i aplicacions.
 - Diferents tipus de presentació per a aquestes elaboracions.
 - Terminologia culinària.
 - Receptari bàsic.
- 3. Regeneració i conservació d'aliments al bar cafeteria**
- Sistemes i mètodes bàsics de regeneració, conservació i presentació comercial de gèneres i productes culinaris:
 - Classes.
 - Caracterització.
 - Equips.
 - Tècniques:
 - Fases dels processos.
 - Riscos en l'execució.
 - Resultats.
 - Controls.
 - Identificació de necessitats de conservació i presentació comercial.
 - Aplicació de tècniques o mètodes apropiats i execució d'operacions.
- 4. Equips de cuina per a bar cafeteria, aprovisionament intern i preelaboració**
- Maquinària i equips bàsics de cuina per a elaboracions senzilles pròpies de bar cafeteria: classificació i descripció segons característiques, funcions i aplicacions.
 - Forn.
 - Planxa.
 - Microones.
 - Salamandra graella.
 - Campanes extractores de fum.
 - Fregidora.
 - Ubicació i distribució. Aplicació de tècniques de maneig de la maquinària. Neteja i manteniment de la maquinària.
 - Bateria i atuell de cuina.
- 5. Muntatge d'expositors i barres de degustació**
- Expositors d'aliments i barres de degustació al bar cafeteria: classificació, descripció i mesures bàsiques.
 - Ubicació, distribució i manteniment de l'ús. Muntatge i decoració.
- 6. Decoració amb productes en les diferents elaboracions gastronòmiques senzilles al bar cafeteria**
- Tècniques de decoració amb gèneres frescos.

- Tècniques d'exposició de plats preparats en bufet.
- Elaboració de composicions amb productes de la nostra carta.

7. Ofertes gastronòmiques pròpies de bar cafeteria

- Ofertes gastronòmiques de bar cafeteria.
- Dietes saludables al bar cafeteria.
- Disseny de menús dietètics per al bar cafeteria.
- Disseny de menús del dia. Enginyeria de menús:
 - Carta.
 - Menú carta.
 - Sugeriments del dia.
- Classificació d'aliments. Valor nutricional i aportació dietètica.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu - MF1049 2	50	30

Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que asseguri la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana.
- Competència matemàtica.
- Competència digital.

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: GESTIÓ DEL BAR CAFETERIA

Nivell de qualificació professional: 2

Codi: MF1050_2

Associat a la unitat de competència:

UC1050_2: Gestionar el bar cafeteria.

Durada: 120 hores

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: CONTROL DE L'ACTIVITAT ECONÒMICA DEL BAR I CAFETERIA.

Codi: UF0256

Durada: 90 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1, RP2, RP3, RP4, RP5 i RP6 pel que fa a l'activitat econòmica i financera del bar cafeteria.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar el sector de la restauració i, en particular, l'activitat de bar cafeteria, tenint en compte les relacions d'aquests establiments amb altres empreses.

CE1.1 Distingir els diferents tipus d'establiments que desenvolupen l'activitat de bar cafeteria, tenint en compte: característiques fonamentals, processos bàsics, tipus d'ofertes gastronòmiques i de begudes, tipologies de clients i normativa europea, estatal i autonòmica aplicables.

CE1.2 Descriure les relacions externes amb altres empreses.

CE1.3 Descriure els circuits i tipus d'informació i documentació interns i externs que es produeixen en el desenvolupament de les activitats productives o de servei.

C2: realitzar projectes de viabilitat senzills d'un petit bar cafeteria utilitzant els canals d'informació existents per constituir i posar en marxa petites empreses.

CE2.1 Diferenciar els conceptes d'empresa, empresari i establiment mercantil.

CE2.2 Identificar els professionals i les entitats estatals, autonòmiques i locals que presten informació sobre tràmits relatius a constitució de petites empreses, ajudes i subvencions per crear-les, fonts de finançament, obligacions fiscals i projectes de viabilitat empresarial.

CE2.3 Esquematitzar, en un quadre comparatiu, les característiques legals bàsiques identificades per a cada tipus jurídic d'empresari.

CE2.4 Esquematitzar els requisits legals, tràmits, documents i organismes relacionats amb la creació, constitució i posada en marxa de petites empreses, d'acord amb la forma jurídica de la figura de l'empresari adoptada en funció de l'activitat econòmica i els recursos disponibles.

CE2.5 Elaborar un document de projecte que reculli la presentació i justificació de la idea de negoci, l'estudi de mercat, el pla de màrqueting, l'organització, els recursos i la viabilitat econòmica i financera de l'establiment.

C3: analitzar sistemes d'aprovisionament d'aliments i begudes i executar les operacions inherents d'acord amb els sistemes seleccionats.

CE3.1 Analitzar tècniques de relació amb proveïdors que permetin resoldre situacions comercials tipus en petites empreses dedicades a l'activitat de bar cafeteria.

CE3.2 Calcular les necessitats d'aprovisionament extern de gèneres associats a determinades ofertes gastronòmiques i de begudes pròpies d'un bar cafeteria, i redactar les ordres de petició.

CE3.3 Efectuar la recepció d'aliments i begudes per emmagatzemar-los i distribuir-los posteriorment.

CE3.4 Descriure diversos sistemes d'emmagatzematge i indicar-hi necessitats d'equipament, criteris d'ordenació, avantatges comparatius i documentació associada.

CE3.5 Identificar necessitats d'emmagatzematge dels aliments i begudes en funció de la seva naturalesa i classe.

CE3.6 Efectuar operacions de control, detectar possibles deterioracions o pèrdues i desviacions entre les quantitats i les qualitats dels gèneres sol·licitats i els rebuts, i adoptar mesures per resoldre-les.

CE3.7 Efectuar operacions d'emmagatzematge manipulant, d'acord amb la normativa higienicosanitària, tant els equips de control com els gèneres destinats a magatzem o consum immediat.

CE3.8 Utilitzar la documentació i els llibres necessaris per al control del magatzem.

C4: estimar possibles preus de les ofertes gastronòmiques i de begudes pròpies de bar cafeteria, calculant els costos de matèries primeres i altres gèneres.

CE4.1 Descriure els mètodes de pressupost i fixació de preus d'acord amb els costos de matèries primeres i altres gèneres.

CE4.2 Partint de determinades ofertes gastronòmiques i de begudes característiques de bar cafeteria, degudament caracteritzades, cal:

- Obtenir costos de productes oferts i matèries primeres, indicant els documents consultats i realitzant els càlculs.
- Emplenar la documentació específica.
- Fixar preus de l'oferta gastronòmica i de begudes del bar cafeteria.

CE4.3 Valorar la importància de la seguretat en la conservació de la documentació i informació, i tractar-les amb rigor.

C5: desenvolupar els sistemes i processos de gestió i control necessaris per a l'exercici de l'activitat de bar cafeteria.

CE5.1 Identificar els sistemes i processos de gestió econòmica i financera que millor s'adapten a l'activitat de bar cafeteria.

CE5.2 A partir de dades suposades cal realitzar el diari de producció i tancament de caixa.

CE5.3 Aplicar mètodes senzills per auditar els processos de facturació, cobrament, tancament diari de la producció i liquidació de caixa al bar cafeteria.

CE5.4 Identificar els sistemes i processos de gestió de la producció i el servei que millor s'adapten a l'activitat de bar i a diferents nivells de producció.

CE5.5 Identificar els sistemes i processos de gestió comercial que millor s'adapten a l'activitat de bar cafeteria i a diferents nivells de producció.

CE5.6 Comparar i aplicar sistemes d'organització de la informació adequats per proporcionar informació actualitzada sobre la situació econòmicofinancera del bar cafeteria.

CE5.7 Aplicar mètodes senzills per gestionar i controlar la qualitat del servei.

Continguts:

1. El bar cafeteria: establiment, negoci i empresa

- El bar cafeteria com a establiment: tipus d'establiments.
- Pla de màrqueting del bar cafeteria. Anàlisi de mercat.

2. Viabilitat econòmica i financera del bar cafeteria

- Tràmits i documentació relativa a la constitució i posada en marxa.
- Organigrama del bar cafeteria. Selecció de personal. Perfils professionals.
- Empresa, empresari i establiment mercantil.
- Tipus jurídic d'empresari: individual i social.
- Distinció entre empresa, empresari i establiment mercantil.
- L'empresari individual i l'empresari social.
- Professionals i organismes estatals, autonòmics i locals que assessoren en matèria de processos i procediments econòmicoadministratius relatius a l'inici i desenvolupament de l'activitat empresarial.
- Valoració de la importància que té la creació i el bon funcionament de petites empreses per al desenvolupament de l'economia nacional i per a la integració sociolaboral.

3. Aprovisionament i control de consums i costos de l'activitat de bar cafeteria

- Gestió de l'aprovisionament al bar cafeteria: càlcul de necessitats d'aprovisionament d'aliments, begudes i altres gèneres per al bar cafeteria.
- El cicle de compra. L'inventari permanent i la seva valoració: mètodes de valoració d'existències. Negociació amb proveïdors.
- Recepció i emmagatzematge de gèneres: inspecció, control, distribució i emmagatzematge de matèries primeres.
- Gestió i control d'inventaris. Registres documentals. Fitxes tècniques.

4. Control de consums i costos del servei del bar cafeteria

- Control de consums i costos: definició i classes de costos. Càlcul del cost de matèries primeres i registre documental. Control de consums.
- Control per venda de copes. Escandalls.
- Aplicació de mètodes. Components de preu. Mètodes de fixació de preus.

5. El control general de l'activitat del bar cafeteria

- Comparació i aplicació de sistemes i processos de control de la producció i el servei al bar cafeteria.
- Anàlisi senzilla de la situació econòmicofinancera del bar cafeteria.
- Diari de producció i tancament de caixa.
- Aplicació de mètodes senzills per auditar els processos de facturació, cobrament, tancament diari de la producció i liquidació de caixa al bar cafeteria.
- Comparació i aplicació de sistemes d'organització de la informació.
- Normalització i formalització de documentació que es genera en l'activitat.

6. Gestió i control comercial, informàtic i de qualitat en restauració

- Gestió comercial: l'estratègia de preus.
- Les vendes. Posicionament del bar cafeteria.
- Accions de promoció i publicitat en bars cafeteries.
- Gestió i control de qualitat: característiques peculiars.
- Concepte de qualitat per part del client.
- Programes, procediments i instruments específics.
- Tècniques d'autocontrol.

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: APLICACIÓ DE SISTEMES INFORMÀTICS AL BAR I CAFETERIA

Codi: UF0257

Durada: 30 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP7, pel que fa a la gestió informàtica del bar cafeteria.

Capacitats i criteris d'avaluació

- C1: distingir i utilitzar els equips i programes informàtics de gestió del bar cafeteria.
- CE1.1 Relacionar les necessitats de mitjans informàtics amb l'activitat de bar cafeteria.
 - CE1.2 Identificar les funcions i els procediments fonamentals de les aplicacions de gestió del bar cafeteria i d'usuari.
 - CE1.3 Instal·lar i utilitzar les aplicacions informàtiques seguint les especificacions establertes.
 - CE1.4 Identificar les funcions d'Internet com a font d'informació i com a via de comercialització per a l'activitat de bar cafeteria.

Continguts

- Gestió dels sistemes informàtics al bar cafeteria**
 - Aplicacions informàtiques per al bar cafeteria: equips i programes informàtics de la gestió del bar cafeteria.
 - Instal·lació i ús d'aplicacions informàtiques pròpies de la gestió del bar cafeteria.
 - Bases de dades de clients informatitzades. Maneig i ús.
 - Fulls de càlcul. Maneig i ús.
- Internet com a font d'informació i via de comercialització per a l'activitat del bar cafeteria**
 - Introducció.
 - Història. Internet a Espanya.
 - Conceptes i definicions.
 - Com funciona Internet. Com connectar-s'hi.
 - Serveis d'Internet.
 - Correu electrònic.
 - Cercadors i portals.
 - Internet com a proveïdor d'aliments i begudes.
 - La publicitat (mailing) com a tècnica comercial.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Unitats formatives	Durada total en hores de les unitats formatives	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Unitat formativa - UF0256	90	50
Unitat formativa - UF0257	30	30

Seqüència:

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

Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que assegurin la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana.
- Competència matemàtica.
- Competència digital.

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: SEGURETAT, HIGIENE I PROTECCIÓ AMBIENTAL EN HOTELERIA

Nivell de qualificació professional: 2

Codi: MF0711_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 alimentària i manipulació d'aliments

- Normativa general d'higiene aplicable a l'activitat.
- Alteració i contaminació dels aliments: conceptes, causes i factors contribuents.
- 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 incorrecta d'aliments. Conceptes i tipus de malalties transmeses a través d'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. Vestimenta 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

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que assegurí la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana.
- Competència matemàtica.
- Competència digital.

MÒDUL FORMATIU 7

Denominació: ANGLÈS PROFESSIONAL PER A SERVEIS DE RESTAURACIÓ

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 senzills per a la gestió i promoció de l'establiment.
- Redacció de documents i comunicacions senzills 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

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que asseguri la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana.
- Competència matemàtica.
- Competència digital.
- Competència en llengua anglesa nivell A2.

MÒDUL DE PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS DE SERVEIS DE BAR I CAFETERIA

Codi: MP0057

Durada: 80 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: col·laborar en els processos de posada a punt o *mise en place* de mobiliari, instal·lacions i equips del bar cafeteria, per adequar-lo a la posterior realització del servei.

CE1.1 Ajudar a fer l'aprovisionament intern de gèneres, materials i determinades elaboracions en l'ordre i el temps preestablerts, emplenant la documentació necessària i aplicant-hi la normativa higienicosanitària.

CE1.2 Col·laborar a seleccionar i aplicar els mitjans decoratius idonis segons el tipus de bar cafeteria.

CE1.3 Ajudar en les operacions de muntatge de mobiliari, elements de suport, utensilis i altres instruments necessaris, de manera que el bar cafeteria estigui en perfectes condicions per desenvolupar el servei a la barra.

CE1.4 Ajudar a desenvolupar el procés de servei d'aliments, begudes i complements a la barra i taula, d'acord amb les normes de servei i els procediments d'organització i control propis del bar cafeteria.

CE1.5 Aconsellar sobre el consum d'aliments i begudes a la barra i taula, tenint en compte el tipus, l'estat i els gustos dels suposats clients, objectius de vendes i moment del dia, i prestar l'assessorament oportú sobre el producte en qüestió.

CE1.6 Realitzar el servei d'aliments, begudes i complements a la barra amb rapidesa, netedat i precisió, d'acord amb normes de servei predeterminades o instruccions definides.

CE1.7 Atendre els futurs clients amb cortesia, respecte i educació per tal de potenciar la bona imatge de l'entitat que presta el servei.

C2: 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.

CE2.1 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, 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.

CE2.2 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.

CE2.3 Seleccionar i emprar els estris i recipients necessaris per al servei a la barra i taula de begudes.

CE2.4 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.

C3: col·laborar i participar en els processos de creació de cartes senzilles de vins adequades a diferents ofertes gastronòmiques, que siguin atractives per a clienteles potencials i afavoreixin la consecució d'objectius de venda.

CE3.1 Actuar amb creativitat i imaginació en la formulació i desenvolupament de propostes personals de presentació de cartes de vins.

CE3.2 A partir de diferents 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.

CE3.3 Col·laborar en la recepció de vins, efectuar operacions de control, utilitzant els mitjans i les instruccions aportats per a aquesta finalitat.

CE3.4 Col·laborar en el control de la recepció de vins, detectar possibles desviacions entre les quantitats i les qualitats dels vins sol·licitats i els rebuts, i proposar mesures per resoldre-les.

CE3.5 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.

CE3.6 Formalitzar documentacions i llibres necessaris per al control de cellers.

CE3.7 Emplenar documentacions habituals per a l'aprovisionament intern de vins.

CE3.8 Aplicar normes d'utilització d'equips i màquines per al manteniment i conservació dels vins, seguint els procediments establerts per obtenir resultats predeterminats.

CE3.9 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.

CE3.10 D'acord amb plans de treball i fórmules de servei determinats, cal:

- 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.

C4: col·laborar en l'anàlisi i definició de les ofertes gastronòmiques característiques de bar cafeteria, tenint-ne en compte les diferències.

CE4.1 Per a un tipus de bar cafeteria determinat i ofertes les dades necessàries, cal:

- Compondre ofertes gastronòmiques d'elaboracions senzilles que siguin equilibrades dietèticament, variades i de qualitat, i presentar-les en la forma i els termes adequats d'acord amb els objectius econòmics establerts.
- Actuar amb creativitat i imaginació en la formulació i desenvolupament de propostes personals de presentació d'ofertes gastronòmiques de bar cafeteria.

CE4.2 Utilitzar equips, màquines i estris que formen la dotació bàsica per preparar elaboracions culinàries senzilles pròpies de l'oferta de bar cafeteria, d'acord amb les seves aplicacions i en funció d'un rendiment òptim.

CE4.3 Efectuar el manteniment d'ús d'acord amb instruccions aportades o rebudes.

CE4.4 Aplicar normes d'utilització d'equips, màquines i estris seguint els procediments establerts per evitar riscos i obtenir resultats predeterminats.

CE4.5 Ajudar a preparar i presentar elaboracions culinàries senzilles pròpies de l'oferta de bar cafeteria d'acord amb la definició del producte, aplicant-hi les respectives normes d'elaboració.

CE4.6 Realitzar les operacions d'aprovisionament intern de gèneres, interpretar fitxes tècniques o procediments alternatius i emplenar els vals o documents previstos.

CE4.7 Aplicar les tècniques corresponents d'elaboració i presentació d'esmorzars, aperitius, canapès, entrepans, sandvitxos, plats combinats i altres elaboracions senzilles, a partir de la informació subministrada, seguint els procediments adequats i complint les normes de manipulació d'aliments.

C5: col·laborar en la gestió del bar cafeteria, com a mode d'aprenentatge en el període de pràctiques.

CE5.1 Realitzar projectes de viabilitat senzills d'un petit bar cafeteria utilitzant els canals d'informació existents per constituir i posar en marxa petites empreses.

CE5.2 Elaborar un document de projecte que reculli la presentació i justificació de la idea de negoci, l'estudi de mercat, el pla de màrqueting, l'organització, els recursos i la viabilitat econòmica i financera de l'establiment.

CE5.3 Realitzar sistemes d'aprovisionament d'aliments i begudes i executar les operacions inherents d'acord amb els sistemes seleccionats.

CE5.4 Calcular les necessitats d'aprovisionament extern de gèneres associats a determinades ofertes gastronòmiques i de begudes pròpies d'un bar cafeteria, i redactar les ordres de petició.

CE5.5 Efectuar la recepció d'aliments i begudes per emmagatzemar-los i distribuir-los posteriorment.

CE5.6 Identificar necessitats d'emmagatzematge dels aliments i begudes en funció de la seva naturalesa i classe.

CE5.7 Efectuar operacions de control, detectar possibles deterioracions o pèrdues i desviacions entre les quantitats i les qualitats dels gèneres sol·licitats i els rebuts, i adoptar mesures per resoldre-les.

CE5.8 Efectuar operacions d'emmagatzematge manipulant, d'acord amb la normativa higienicosanitària, tant els equips de control com els gèneres destinats a magatzem o consum immediat.

CE5.9 Estimar possibles preus de les ofertes gastronòmiques i de begudes pròpies de bar cafeteria, calculant els costos de matèries primeres i altres gèneres.

CE5.10 Utilitzar les aplicacions informàtiques utilitzades al bar cafeteria, sota supervisió del professional a càrrec.

C6: aplicar les normes i mesures vigents i necessàries per assegurar la qualitat higienicosanitària de l'activitat d'hoteleria.

CE6.1 Identificar els requisits higienicosanitaris que han de complir les instal·lacions i els equips d'hoteleria.

CE6.2 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.

CE6.3 Fer la neteja, desinfecció, desinsectació i desratització, degudament caracteritzades, i:

- 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.

CE6.4 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.

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

CE7.1 Atendre el client en anglès.

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

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

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

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

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

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

CE8.5 Utilitzar els canals de comunicació establerts.

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

Continguts

1. Desenvolupament dels processos de servei d'aliments i begudes a la barra i taula

- Realització de la posada a punt del material del bar cafeteria.
- Realització de comandes al rebost.
- Col·laboració en la decoració de l'establiment.
- Realització del servei de begudes, menjars i aperitius a la barra i cafeteria.
- Realització de tècniques d'atenció al client al bar cafeteria.
- Realització del servei als diferents tipus de clients al bar cafeteria.
- Reconeixement i gestió de les diferents reclamacions i queixes.
- Aplicació de les tècniques de venda en funció de la clientela i tipus de servei.
- Realització de les tasques de supervisió i manteniment de la maquinària del bar cafeteria.

2. 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.
- 3. Servei de vins i informació bàsica sobre aquests**
- Col·laboració en la creació de cartes de vins i el seu maridatge.
 - Realització de l'aprovisionament i conservació dels vins.
 - Realització del cicle de compra, la recepció, l'emmagatzematge i la conservació.
 - Realització de la inspecció, control i distribució d'aquests.
 - Emplenament dels registres documentals.
 - Gestió i control dels inventaris.
 - Aplicació de tècniques de vendes de vins.
 - Realització dels tasts de vins de la carta del restaurant.
 - Realització del servei de vins al restaurant.
- 4. Preparació i exposició d'elaboracions senzilles pròpies de l'oferta de bar cafeteria**
- Identificació de les diferents ofertes gastronòmiques pròpies del bar cafeteria.
 - Disseny d'ofertes gastronòmiques senzilles pròpies del bar cafeteria.
 - Utilització dels equips de cuina per a bar cafeteria, aprovisionament i preelaboració.
 - Maneig de la maquinària i equips bàsics de cuina per a elaboracions senzilles pròpies de bar cafeteria.
 - Realització de l'aprovisionament intern.
 - Realització de la preelaboració de gèneres i productes per a elaboracions culinàries senzilles.
 - Reconeixement dels processos d'execució i elaboració.
 - Realització del tractament dels gèneres durant els processos de preparació d'aliments.
 - Aplicació dels processos de regeneració, conservació i presentació d'aliments al bar cafeteria.
- 5. Gestió del bar cafeteria**
- Elaboració del pla de màrqueting del bar cafeteria, a més de l'anàlisi de mercat.
 - Confecció d'un pla de viabilitat econòmica i financera del bar cafeteria.
 - Identificació dels tràmits de constitució i posada en marxa.
 - Realització de l'aprovisionament i control de consums i costos de l'activitat del bar cafeteria.
 - Coneixement del procés de gestió de l'aprovisionament i del càlcul de necessitats.
 - Identificació del control de consums i costos.
 - Realització del control per venda de copes i escandalls.
 - Utilització de les diferents aplicacions informàtiques per al bar cafeteria.
- 6. Compliment de les normes de seguretat, higiene i protecció ambiental**
- Compliment de la normativa higienicosanitària, de seguretat i de manipulació d'aliments.
 - Respecte de les mesures d'estalvi d'energia i conservació ambiental en els processos d'emmagatzematge i manipulació de gèneres i elaboracions culinàries.
 - Coneixement dels procediments d'emergència en situacions de risc.
- 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.
- 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	Titulació requerida	Experiència professional requerida en l'àmbit de la unitat de competència	
		Si es té titulació	Si no es té titulació
MF1046_2: Tècniques de servei d'aliments i begudes a la barra i taula	- Llicenciat/ada en ciència i tecnologia dels aliments. - Llicenciat/ada en veterinària. - Diplomada en turisme. - Tècnic/a superior en cuina. - Tècnic/a superior en restauració. - Certificat de professionalitat de nivell 3 de l'àrea de restauració	1 any	3 anys
MF1047_2: Begudes	- Diplomada en turisme. - Tècnic/a superior en restauració. - Certificat de professionalitat de nivell 3 de l'àrea de restauració.	1 anys	3 anys
MF1048_2: Servei de vins	- Llicenciat/ada en ciència i tecnologia dels aliments. - Llicenciat/ada en farmàcia. - Llicenciat/ada en química. - Llicenciat/ada en enologia. - Tècnic/a superior en restauració. - Certificat de professionalitat de nivell 3 de l'àrea de restauració.	1 anys	3 anys
MF1049_2: Elaboració i exposició de menjars al bar cafeteria	- Llicenciat/ada en ciència i tecnologia dels aliments. - Tècnic/a superior en cuina. - Tècnic/a superior en restauració. - Certificat de professionalitat de nivell 3 de l'àrea de restauració.	1 any	3 anys
MF1050_2: Gestió del bar i cafeteria	- Llicenciat/ada en ciència i tecnologia dels aliments. - Diplomada en turisme. - Tècnic/a superior en restauració. - Certificat de professionalitat de nivell 3 de l'àrea de restauració.	1 any	3 anys
MF0711_2: Seguretat, higiene i protecció ambiental en hoteleria	- Llicenciat/ada en ciència i tecnologia dels aliments. - Llicenciat/ada en medicina i cirurgia. - Llicenciat/da en biologia. - Llicenciat/ada en bioquímica. - Llicenciat/ada en química. - Llicenciat/ada en enologia. - Llicenciat/ada en farmàcia. - Llicenciat/ada en medicina. - Llicenciat/ada en veterinària. - Llicenciat/da en ciències ambientals. - Llicenciat/ada en ciències del mar.	2 anys	Imprescindible requisit de titulació

	- Enginyer/a agrònom/a. - Enginyer/a tècnic/a agrícola, especialitat en indústries agràries i alimentàries. - Diplomada en nutrició humana i dietètica.		
MF1051_2: Anglès professional per a servei de restauració	- Llicenciat/ada en filologia anglesa. - Llicenciat/ada en traducció i interpretació. - Qualsevol titulació superior amb la formació complementària següent: certificat d'aptitud en els idiomes corresponents de l'Escola Oficial d'Idiomes. - Qualsevol titulació universitària superior amb la formació complementària següent: haver cursat un cicle dels estudis conduents a l'obtenció de la llicenciatura de l'idioma corresponent juntament amb els estudis complementaris esmentats en l'apartat anterior.	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 de gestió	45	60
Taller de bar cafeteria	50	50
Magatzem de restaurant bar	20	20
Aula d'idiomes	45	60

Espai formatiu	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7
Aula de gestió	X	X	X	X	X		
Taller de bar cafeteria	X	X	X	X	X	X	
Magatzem de restaurant bar	X	X	X	X	X	X	
Aula d'idiomes							X

Espai formatiu	Equipament
Aula de gestió	- Equips audiovisuals - PC instal·lats en xarxa, canó de projecció i Internet - Programari específic de l'especialitat - Pissarres per escriure amb retolador - Rotafoils - Material d'aula - Taula i cadira per a formador/a - Taules i cadires per a alumnes
Taller de bar cafeteria	- Cristalleria específica per a bar i cafeteria - Jocs de taula - Petit parament - Planxa elèctrica o gas - Torradora - Espremedora de suc - Batedora - Coctelera, degotadors - Got mesclador, canonet, culleres suc - Estris coctelaria (acanalador, ratlladora) - Cava o armari frigorífic per a vins - Cistelles per a servei de vins - Glaçoneres i peus de glaçoneres - Safates rectangulars de diferents tipus i mides

	- Safates rodones de cambrer/a - Campanes i plates - Joc de ganivets (per tallar pa, pernil, salmó, de <i>puntilla</i>, per tallar verdures) - Condiments variats - Begudes per a la pràctica de cocteleria - Recollidor d'engrunes - Llibretes de comandes - Copes de tast - Set d'aromes del vi - Set de defectes del vi - Cartes - <i>Litos</i> i baïetes - Gerres decantadores
Magatzem de restaurant bar	- Prestatgeries - Maquinària de transport de begudes - Maquinària de transport de cadires i taulers
Aula d'idiomes	- Equips audiovisuals - 1 projector - Programes informàtics per a l'aprenentatge d'anglès - Reproductors i enregistradors de so - Diccionaris bilingües

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'adreci a persones amb discapacitat, es duran a terme les adaptacions i els ajustaments raonables per assegurar-ne la participació en condicions d'igualtat.