



ANNEX II

I. IDENTIFICACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

Denominació: Serveis de restaurant

Codi: HOTR0608

Família professional: Hoteleria i turisme

Àrea professional: Restauració

Nivell de qualificació professional: 2

Qualificació professional de referència:

HOT 328_2 Serveis de restaurant. (RD 1700/2007, de 14 de desembre).

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

UC1052_2: Desenvolupar els processos de servei d'aliments i begudes a la sala.

UC1048_2: Servir vins i prestar informació bàsica sobre aquests.

UC1053_2: Elaborar i acabar plats a la vista del client.

UC1054_2: Disposar tot tipus de serveis especials en restauració.

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

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

Competència general:

Desenvolupar i muntar tot tipus de serveis d'aliments i begudes al restaurant i preparar elaboracions culinàries a la vista del comensal, aplicar amb autonomia les tècniques corresponents, acollir i atendre el client, utilitzant en cas necessari, la llengua anglesa, per tal d'aconseguir la qualitat i els objectius econòmics establerts, i respectar les normes i pràctiques de seguretat i higiene en la manipulació alimentària.

Entorn professional:

Àmbit professional:

Desenvolupa la seva activitat professional tant en grans com en mitjanes i petites empreses de restauració, bars i cafeteries del sector públic o privat, i realitza les seves funcions sota la dependència del 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 serveis d'aliments i begudes; principalment en el sector d'hoteleria i en el seu marc, els subsectors d'hoteleria i restauració, tant tradicional com 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:

5020.001.8 Cambrer/a.

5020.002.9 Cambrer/a de sala o cap de rang.

5020.002.9 Cap de sector de restaurant o sala.

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: 580 hores

Relació de mòduls formatius i d'unitats formatives:

MF1052_2: Servei al restaurant. (130 hores)

- UF0258 Sistemes d'aprovisionament i posada a punt al restaurant. (40 hores)
- UF0259 Servei i atenció al client al restaurant. (50 hores)
- UF0260 Facturació i tancament d'activitat al restaurant. (40 hores)

MF1048_2: (Transversal) Servei de vins. (90 hores)

MF1053_2: Elaboració i acabat de plats a la vista del client. (50 hores)

MF1054_2: Serveis especials en restauració. (80 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)

MP0061 Mòdul de pràctiques professionals no laborals de serveis de restaurant. (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 BEGUDES A LA SALA

Nivell: 2

Codi: UC1052_2

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: desenvolupar el procés de servei, posant a punt la sala 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 restaurant, 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 Els diferents vals d'aprovisionament per als departaments implicats s'emplenen amb rigor i es lliuren als responsables per controlar i confirmar les comandes.

CR1.3 El muntatge de la sala es realitza 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, mobiliari, equips, estris i parament de treball propis del restaurant.
- Alineació i equilibratge de taules.
- Repàs del material per al muntatge.
- Muntatge de taules.
- El muntatge de bufets.
- Revisió i posada en marxa dels equips del restaurant.
- Preparació del petit material.
- Revisió de les cartes i menús.

CR1.4 En el muntatge del menjador es té en compte:

- La fórmula de restauració o tipus de servei.
- La superfície i les característiques del local.



- El nombre de comensals.
- L'oferta d'aliments i begudes.
- Els mitjans humans i tècnics disponibles.
- Les expectatives de la clientela.

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

CR1.6 Els plats del menú, suggeriments del dia, ingredients i el procés d'elaboració s'analitzen per informar els clients de forma adequada.

RP2: acollir i atendre els clients, informant-los sobre l'oferta gastronòmica del restaurant i atenent en tot moment les seves peticions, 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 els clients amb cortesia i se'ls acomoda al més ràpid possible.

CR2.2 La informació sobre l'oferta gastronòmica i de begudes del restaurant es realitza d'acord amb el seu programa de vendes 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.

CR2.3 L'aparença personal i l'atenció de les peticions de la clientela, així com la realització de les operacions de servei, s'ajusten a les normes establertes, amb la finalitat de transmetre la imatge de l'empresa, donar confiança als clients i facilitar la venda.

CR2.4 Es comprova que en prestar la informació als clients, aquests tenen a la seva disposició la llista de preus.

CR2.5 Es presenten una o diverses alternatives, en cas de no poder oferir el servei sol·licitat pel client, i s'intenta que s'adaptin als gustos del client.

CR2.6 La venda es concreta d'acord amb els procediments establerts i s'asseguren verbalment les comandes dels clients.

CR2.7 La comunicació amb els clients és fluïda i permet aconseguir la interacció i comprensió suficients per millorar el servei i nivell de satisfacció.

RP3: servir els aliments i begudes d'acord amb els tipus i normes de servei.

CR3.1 La comanda es verifica abans de servir i es comprova que els productes es corresponen amb la sol·licitud dels clients.

CR3.2 El servei d'aliments, begudes i complements 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.

CR3.3 El servei d'aliments i begudes s'executa:

- Procurant en tot moment la seva realització amb la màxima rapidesa i eficàcia.
- Tramitant les comandes segons l'ordre establert.
- Assegurant-se que els aliments i les begudes servits es corresponen amb la sol·licitud del client.
- Aplicant-hi les tècniques de servei apropiades o establertes.
- Transportant els aliments de la cuina al menjador en la forma i moment adequats.
- Transportant el material desembarassat a l'office amb rapidesa i eficàcia.

RP4: confeccionar factures, cobrar i acomiadar els clients segons les normes establertes, de manera que es pugui controlar el resultat econòmic de l'establiment i potenciar la materialització de futures vendes.

CR4.1 La factura es confecciona quan els clients l'han sol·licitat, tenint en compte:

- Les normes i els procediments de l'establiment.
- Els vals de comanda de menjars, begudes, postres, cafès, licors i cigars, entre altres.

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 de la 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 el tancament diari de la producció i la liquidació de caixa segons les normes i els procediments establerts per facilitar el control i l'anàlisi del resultat econòmic de l'establiment.

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 de les factures.
- El desglossament d'aliments, begudes i, si s'escau, altres productes.
- Els ingressos atípics.
- Les dades de l'operació com per exemple nombre de clients, cartes, menús, serveis especials, costos estàndards 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 La informació sobre les desviacions i anomalies detectades durant el procés administratiu es reflecteix de forma documental.

RP6: realitzar les operacions de postservei al restaurant de manera que es previnguin possibles riscos i es mantinguin i s'adeqüin instal·lacions, equips i gèneres per a serveis posteriors.

CR6.1 L'emmagatzematge i la reposició de gèneres per al servei següent 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.

CR6.2 L'adequació del local, mobiliari i equips per al servei següent es realitza executant les operacions o tenint en compte:

- Les normes operatives de l'establiment.
- La distribució de la zona segons previsions i reserves.
- La ventilació del local.
- El repàs de les instal·lacions, especialment terres i cadires.
- El canvi del joc de taula.
- El muntatge de taules, si s'escau.
- La reposició de bufets, si s'escau.

CR6.3 La fi del servei es realitza executant les operacions o tenint en compte:

- Les normes operatives de l'establiment.
- L'inventari, la neteja i desinfecció d'estris i equips.
- Els desembarassaments.
- El trasllat de material.
- La recollida de llenceria.
- La ventilació del local.
- La supervisió i desconnexió de màquines i el seu manteniment preventiu.
- El tancament de la instal·lació.
- El desmuntatge de taules, si s'escau.
- El desmuntatge de bufets, si s'escau.

Context professional

Mitjans de producció i/o creació de serveis

Equips de fred. Mobiliari de restaurant. Mobiliari auxiliar. Maquinària i utensilis propis de restaurants. Terminal de punt de venda. Ordinador i impressora. Aplicacions informàtiques específiques per a restaurants. Extintors i sistemes de seguretat. Elaboracions culinàries, begudes i complementos. Material per a decoració. Vaixelles, coberteries, cristalleries i jocs de taula. Productes de neteja. Combustible. Uniformes i llenceria apropiats.



Productes o resultat del treball

Muntatge i posada a punt de mobiliari, equips, estris i parament de treball al restaurant. Ambientació de la sala. Realització del servei d'aliments, begudes i complements i atenció al client. Realització de la facturació, cobrament i tancament diari de la producció i liquidació de caixa. Execució de les operacions de postservei i tancament del local.

Informació utilitzada o generada

Manuais de processos i operatius normalitzats. Manuais de funcionament d'equips, maquinària i instal·lacions. Ordres de treball. Documents normalitzats, com ara vals interdepartamentals, factures i albarans. Menús i cartes. Normes de seguretat i higienicosanitàries i de manipulació d'aliments.

Unitat de competència 2

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 potenciïn 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, els 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 fluïda i permet aconseguir la interacció i comprensió suficients per millorar el servei i nivell de satisfacció.

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

CR5.1 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. Manuais de funcionament d'equips, maquinària i instal·lacions. Ordres de treball. Documents normalitzats, com ara inventaris, vals de comandes, fitxes de control de consums i fitxes de tast. Normes de seguretat i higienicosanitàries i de manipulació d'aliments.

Unitat de competència 3

Denominació: ELABORAR I ACABAR PLATS A LA VISTA DEL CLIENT

Nivell: 2

Codi: UC1053_2

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: preparar i presentar elaboracions gastronòmiques a la vista del client d'acord amb la definició del producte i les normes bàsiques de la seva elaboració.

CR1.1 L'aprovisionament de gèneres i productes i la preparació d'estrils i equips es realitzen d'acord amb la fitxa tècnica de preparació o procediment que la substitueixi.

CR1.2 L'elaboració de plats a la vista del client s'executa:

- Aplicant-hi les tècniques bàsiques de manipulació i tractament d'aliments en cru.
- Utilitzant, si s'escau, les tècniques de cocció establertes.
- Preguntant al client sobre els seus gustos de cocció i condimentació.

CR1.3 El plat s'elabora de forma correcta i elegant, sense molestar el client i utilitzant els instruments adequats.

CR1.4 L'acabat i la decoració del producte es realitzen en finalitzar el procés d'elaboració i d'acord amb les normes definides.

CR1.5 La normativa de manipulació d'aliments s'aplica durant tot el procés.

RP2: manipular, com per exemple pelar, desespinar, trinxar i emplatar, tota classe d'aliments davant el client d'acord amb la definició del producte i les normes bàsiques de la manipulació.



CR2.1 La preparació d'equips i utensilis es realitza a partir de la recepció de la comanda, o procediment que la substitueixi, i d'acord amb la fitxa tècnica d'elaboració.

CR2.2 Els aliments es manipulen davant el client, aplicant-hi les tècniques bàsiques de tractament d'aliments en cru o cuits.

CR2.3 El procés de manipulació dels aliments davant el comensal es desenvolupa de forma elegant, utilitzant els instruments adequats i sense molestar el client.

CR2.4 L'acabat i la decoració del plat, si s'escau, es fan un cop finalitzada la manipulació dels aliments davant el comensal i d'acord amb les normes definides.

CR2.5 La normativa de manipulació d'aliments s'aplica durant tot el procés.

CR2.6 La comunicació amb els clients és fluïda i permet aconseguir la interacció i comprensió suficients per millorar el servei i nivell de satisfacció.

RP3: presentar i servir el plat assessorant el client de manera que se senti ben informat, se'n satisfacin les expectatives i es compleixin els objectius econòmics de l'empresa.

CR3.1 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 potenciar la venda.

CR3.2 El servei de l'elaboració s'executa amb la màxima rapidesa i eficàcia, aplicant-hi les tècniques de servei apropiades o establertes.

CR3.3 La informació sobre ingredients, composició o procés d'elaboració del plat es presta en aquells casos en què sigui requerida pel client.

CR3.4 La comunicació amb els clients és fluïda i permet aconseguir la interacció i comprensió suficients per millorar el servei i nivell de satisfacció.

CR3.5 La finalització del servei es realitza tenint en compte les normes operatives de l'establiment.

Context professional

Mitjans de producció i/o creació de serveis

Mobiliari, equip i utensilis per preparar plats a la vista del client. Gèneres, productes gastronòmics, begudes i materials de decoració. Vaixelles, coberteries, cristalleries i jocs de taula. Uniformes. Productes de neteja. Combustibles. Extintors i sistemes de seguretat.

Productes o resultat del treball

Preparació, manipulació i presentació d'aliments a la vista del client. Neteja i manteniment d'equips.

Informació utilitzada o generada

Manuais de processos i operatius normalitzats. Manuais de funcionament d'equips i maquinària. Ordres de treball. Fitxes tècniques de fabricació. Taules de temperatures apropiades. Normes de seguretat i higienicosanitàries i de manipulació d'aliments.

Unitat de competència 4

Denominació: DISPOSAR TOT TIPUS DE SERVEIS ESPECIALS EN RESTAURACIÓ

Nivell: 2

Codi: UC1054_2

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: organitza sota supervisió els recursos disponibles per al muntatge de serveis gastronòmics i esdeveniments especials en restauració.

CR1.1 Es defineixen les necessitats de mitjans humans, mobiliari, equips, utensilis, productes i materials, necessaris per muntar i decorar els locals i expositors d'aliments i begudes.

CR1.2 Es calculen les despeses derivades dels recursos que cal utilitzar.

CR1.3 Els processos de prestació del servei proposats s'apliquen per aconseguir la major eficàcia en la prestació a partir dels mitjans disponibles.

CR1.4 L'espai físic s'organitza tenint en compte:



- L'adaptació als mitjans disponibles.
- L'establiment d'un flux de treball al més ràpid possible.
- La facilitat en el contacte i comunicació personal.
- L'optimització de les tasques i circulacions, per adaptar-se a les directrius de l'empresa, a la capacitat del local i el tipus de servei, al pressupost econòmic i la relació eficàcia cost de cada element i als principis bàsics d'ergonomia, seguretat i higiene.

CR1.5 La documentació necessària per al bon desenvolupament de la prestació dels serveis gastronòmics especials es formalitza de manera que s'asseguri la coordinació de recursos i tasques i la transmissió d'informació a altres departaments, persones responsables o proveïdors externs.

CR1.6 Els procediments de control s'estableixen per determinar la capacitat i l'eficàcia dels processos de prestació dels serveis.

RP2: dissenyar decoracions senzilles per a locals i expositors d'aliments i begudes en el marc de tot tipus de serveis gastronòmics i esdeveniments especials en restauració.

CR2.1 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.

CR2.2 Les tècniques i els elements decoratius se seleccionen prèviament, tenint en compte: tipus d'establiment, tipus d'oferta gastronòmica, gèneres i productes gastronòmics objecte d'exposició, tipus de servei o esdeveniment, tipus de clientela i els seus gustos, classe d'expositors, estacionalitat i programa de vendes de l'establiment.

CR2.3 Els gèneres, productes gastronòmics i altres materials se seleccionen de manera que siguin aptes per a l'aplicació de la tècnica decorativa seleccionada i la conseqüent realització de la composició dissenyada amb antelació.

CR2.4 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.

RP3: decorar locals i muntar expositors amb gèneres, productes gastronòmics i altres materials, de manera que la seva col·locació sigui equilibrada i atractiva per als clients.

CR3.1 Les tècniques decoratives seleccionades s'apliquen i els elements decoratius s'empren, s'adeqüen a la composició dissenyada prèviament i s'adapten al tipus d'establiment, tipus d'oferta gastronòmica, tipus de servei o esdeveniment, tipus de clientela i els seus gustos, classe de local i d'expositors, estacionalitat i programa de vendes de l'establiment.

CR3.2 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.

CR3.3 S'empren el mobiliari, els equips i utensilis per al muntatge prèviament definits, i s'adeqüen a les existències i necessitats del moment.

CR3.4 La normativa de manipulació d'aliments s'aplica durant tot el procés.

RP4: distribuir, muntar i posar a punt els equips, el mobiliari i parament necessaris per oferir els serveis gastronòmics i esdeveniments especials en restauració.

CR4.1 L'aprovisionament d'equips, mobiliari i parament per al posterior desenvolupament dels serveis gastronòmics i esdeveniments especials, es realitza de conformitat amb l'ordre de treball o procediment que la substitueixi.

CR4.2 La posada a punt i el muntatge d'aquest tipus de serveis i esdeveniments es fan de conformitat amb que s'ha planificat o tenint en compte:

- Les característiques del tipus de servei o esdeveniment en qüestió.
- La superfície i les característiques del local.
- El personal, els equips, el mobiliari, parament, els productes i materials disponibles.
- El nombre de comensals.
- Les expectatives de la clientela.
- La naturalesa, temperatura de conservació, el sabor, la mida i el color de les elaboracions gastronòmiques ofertes, per tal d'establir-ne l'ordre de col·locació als expositors.



CR4.3 En el muntatge i la posada a punt d'aquests serveis i esdeveniments se segueixen els procediments establerts, tenint en compte:

- Els recipients i equips assignats.
- Les temperatures necessàries.
- Les normes higienicosanitàries.
- La decoració del conjunt.

CR4.4 La decoració del local, els expositors d'aliments i begudes i altres equips per a aquest tipus de serveis o esdeveniments es realitza amb sentit artístic, en el marc dels estàndards i límits econòmics fixats per l'empresa.

CR4.5 Les tasques de neteja dels utensilis, equips i mobiliari utilitzats en el servei es duen a terme amb els productes i mètodes establerts.

CR4.6 Els equips de calor i de fred es mantenen en les condicions de temperatura requerida i s'actua per mitjà d'operacions manuals sobre els reguladors o mitjans de control de processos, durant la manipulació i el servei de les elaboracions culinàries.

CR4.7 La normativa de manipulació d'aliments s'aplica durant tot el procés.

CR4.8 Els mitjans energètics establerts per al procés s'utilitzen en tot moment per evitar costos i desgastos innecessaris.

Context professional

Mitjans de producció i/o creació de serveis

Equips de refrigeració. Equips de fred. Equips generadors d'ozó. Expositors d'elaboracions culinàries. Mobiliari i equips específics per a autoserveis, serveis especials, serveis de càtering i esdeveniments gastronòmics. Gèneres, productes gastronòmics, begudes i materials de decoració. Vaixelles, coberteries, cristalleries i jocs de taula. Uniformes. Productes de neteja. Combustibles. Extintors i sistemes de seguretat.

Productes o resultat del treball

Proposta d'organització de recursos necessaris per al muntatge de serveis gastronòmics i esdeveniments especials en restauració. Col·laboració en el disseny de decoracions senzilles per a locals de restauració i expositors d'aliments i begudes. Col·laboració en la decoració de locals de restauració i muntatge d'expositors d'aliments i begudes. Distribució, muntatge i posada a punt d'equips, mobiliari i parament necessaris per als serveis i esdeveniments.

Informació utilitzada o generada

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

Unitat de competència 5

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

Manuais d'utilització d'equips. Manuals 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 6

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 previsible 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 previsible 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: SERVEI AL RESTAURANT

Codi: MF1052_2

Nivell de qualificació professional: 2

Associat a la unitat de competència:

UC1052_2: Desenvolupar els processos de servei d'aliments i begudes a la sala.

Durada: 130 hores

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: SISTEMES D'APROVISIONAMENT AL RESTAURANT I POSADA A PUNT AL RESTAURANT

Codi: UF0258

Durada: 40 hores

Referent de competència:

Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: desenvolupar processos d'aprovisionament intern de gèneres i material i de disposició de mobiliari i equips, d'acord amb ordres de servei o plans de treball diaris relatius al servei d'aliments i begudes a la sala.

CE1.1 Deducir les necessitats de mobiliari, estris, atuells, begudes, entrants i complements, que siguin necessaris per desenvolupar un servei determinat a la sala.

CE1.2 Emplenar documentacions necessàries per efectuar processos d'aprovisionament intern.

CE1.3 Realitzar aprovisionaments interns de gèneres, materials i determinades elaboracions en l'ordre i el temps preestablerts i aplicar-hi la normativa higienicosanitària.

CE1.4 Identificar zones de dipòsit o conservació i justificar l'elecció d'aquestes en funció dels diferents tipus de gèneres.

CE1.5 Actuar amb la responsabilitat i l'honradesa que requereix la participació en el procés d'aprovisionament de gèneres.

C2: descriure i organitzar processos de posada a punt de les instal·lacions i equips, així com muntatges de taules i elements de suport, i realitzar les altres operacions de preservei al restaurant.

CE2.1 Identificar les necessitats d'equips, utensilis, mobles i instruments per desenvolupar diferents tipus de servei a la sala, descrivint-ne les característiques i possibles aplicacions.



CE2.2 Descriure el procés de posada a punt per als diferents tipus de servei a la sala.

CE2.3 Identificar i caracteritzar els principals mitjans utilitzats per decorar restaurants.

CE2.4 Seleccionar i aplicar els mitjans decoratius idonis segons el tipus de servei i fórmula de restauració.

CE2.5 Organitzar operacions de muntatge de taules, elements de suport, utensilis i altres instruments necessaris de manera que les instal·lacions estiguin en condicions per desenvolupar el servei a la sala.

CE2.6 Deducir possibles alternatives o combinacions en el muntatge global de mobiliari, elements decoratius, utensilis i, si s'escau, elaboracions culinàries, i justificar-ne i proposar-ne l'execució.

Continguts

1. El restaurant

- El restaurant tradicional com a establiment i com a departament:
 - Característiques
 - Situació
 - Dimensions
 - Ambientació
 - Ventilació
 - Neteja
 - Il·luminació
 - Insonorització
- Definició, caracterització i models d'organització dels seus diferents tipus.
- Competències bàsiques dels professionals de sala de restaurant.

2. Aprovisionament intern de materials, equips i matèries primeres

- Dedució i càlcul de necessitats de gèneres i matèries primeres.
- Determinació de necessitats del restaurant de:
 - Mobiliari
 - Estris
 - Atuells
 - Begudes: tipus més freqüents
 - Matèries primeres: tipus més freqüents i valor nutricional
 - Complementes
- Documents utilitzats en l'aprovisionament intern i les seves característiques:
 - Comandes
 - Comunicats de consum
 - Inventaris
- Sistemes utilitzats per detectar necessitats d'aprovisionament intern:
 - Inventaris
 - Comunicats de consum
- Departaments implicats.

3. Recepció i emmagatzematge de provisions

- Recepció de mercaderies: sistemes de control de qualitat i quantitat.
- Inspecció, control, distribució i emmagatzematge de matèries primeres i begudes.
- Registres documentals:
 - Albarans
 - Factures
- Sistemes d'emmagatzematge o conservació i criteris d'ordenació.
- Causes de pèrdues o deterioració de gèneres per emmagatzematge deficient.
- Control d'estocs.

4. Posada a punt del restaurant

- Adequació de les instal·lacions.
- Posada a punt de la maquinària i equips.
- Les ordres de servei diàries. Llibre de reserves.
- Les dotacions del restaurant: tipus, característiques, qualitats, quantitats, ús i preparació o repàs/neteja per al servei:

- Vaixella
- Coberteria
- Cristalleria
- Jocs de taula
- Altres
- El mobiliari del restaurant: característiques, tipus, qualitats, ús i distribució.
- Normes generals per al muntatge de taula per a tot tipus de servei.
- Decoració al menjador: flors i altres complements.
- Ambientació al menjador: música
- El menú del dia, el menú gastronòmic i els suggeriments com a informació per al client.

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: SERVEI I ATENCIÓ AL CLIENT AL RESTAURANT

Codi: UF0259

Durada: 50 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP2 i l'RP3

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: descriure i desenvolupar el procés de servei d'aliments i begudes a la sala, fent servir les tècniques més apropiades per a cada fórmula de restauració.

CE1.1 Identificar les diferents tècniques de servei a la sala, caracteritzar-les, explicar-ne els avantatges i inconvenients, i justificar-ne la idoneïtat per a cada fórmula de restauració en concret.

CE1.2 Descriure els principals plats de la cuina regional i internacional.

CE1.3 Explicar la relació que manté el personal de sala de restaurant amb altres professionals o departaments durant el servei i formalitzar les comunicacions que calguin en supòsits pràctics.

CE1.4 D'acord amb plans de treball i fórmules de restauració determinats, cal:

- Descriure i simular el procés de venda d'aliments, begudes i complements al restaurant.
- Descriure la composició d'una oferta gastronòmica determinada de manera que sigui atractiva.
- Seleccionar i emprar els equips, les màquines i els estris necessaris per al servei.
- Realitzar el servei de menjars, begudes i complements a la sala d'acord amb les instruccions definides, amb la màxima rapidesa i eficàcia, i amb l'estil i elegància que aquest procés requereix a la vista del client.
- Proposar modificacions en el procés de servei quan s'observi algun desajust o queixa per part del comensal real o simulat.
- Acomiadar el client, o simular-ne el comiat, d'acord amb procediments definits i aplicant-hi tècniques de comunicació.

C2: identificar els diferents tipus de clients i tècniques de venda d'aliments i begudes més efectives al restaurant, i diferenciar i aplicar-hi els procediments per interpretar i resoldre necessitats d'informació, reclamacions i queixes.

CE2.1 Identificar els diferents tipus de clients i descriure'n les actituds i el comportament habituals.

CE2.2 Identificar les diferents tècniques de venda d'aliments i begudes al restaurant, tenint en compte la seva aplicació a diferents tipus de clients, fórmules de restauració i servei.

CE2.3 Proposar menús que s'ajustin als gustos i hàbits d'un tipus de demanda prèviament definida.

CE2.4 Distingir els tipus de demanda d'informació més usuals que es donen als restaurants.

CE2.5 Estimar diferents situacions en les quals, habitualment, es formulen reclamacions o es poden donar situacions de conflicte amb els clients d'un restaurant.

CE2.6 Identificar la legislació vigent aplicable sobre protecció de consumidors i usuaris.



CE2.7 Identificar tècniques de comunicació verbal i no verbal i habilitats socials, i relacionar-les amb les situacions analitzades.

CE2.8 En supòsits pràctics, de demanda d'informació o presentació de reclamacions, 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.

CE2.9 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.

Continguts

1. Servei del restaurant

- Concepte d'oferta gastronòmica, criteris per elaborar-la.
- Plats significatius de la cuina nacional i internacional.
- La comanda: concepte, tipus, característiques, funció i circuit.
- Procediment per a la presa de la comanda estàndard i informatitzada.
- Tipus de servei en la restauració:
 - A l'anglesa
 - A la francesa
 - *Guéridon* o russa
 - Emplatat o americana
- Marcatge de taula: coberts apropiats per a cada aliment.
- Normes generals, tècniques i processos per al servei d'aliments i begudes a la taula.
- Normes generals pel desembarassament de taules.
- Servei de guarnicions, salses i mostasses.

2. Atenció al client en restauració

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

3. 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.

4. 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

UNITAT FORMATIVA 3

Denominació: FACTURACIÓ I TANCAMENT D'ACTIVITAT AL RESTAURANT

Codi: UF0260

Durada: 40 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP4, RP5 i RP6

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: aplicar els diferents tipus de facturació i sistemes de cobrament, i analitzar les característiques i els avantatges i inconvenients de cadascun.

CE1.1 Descriure el procés habitual de control i facturació en un restaurant.

CE1.2 Identificar els diferents sistemes de cobrament i analitzar-ne les característiques, els avantatges i inconvenients.

CE1.3 Explicar el control administratiu del procés de facturació i cobrament, i identificar en cada fase les mesures que s'han de prendre en cas de desviacions.

CE1.4 Argumentar la necessitat d'actuar amb la responsabilitat i l'honradesa que requereix la participació en el procés de facturació i cobrament en restauració.

C2: realitzar el tancament diari de la producció i la liquidació de caixa.

CE2.1 Analitzar la producció del dia i la suma de les factures.

CE2.2 Operar amb els aliments, begudes, nombre de clients, nombre de menús i nombre de cartes.

CE2.3 Descriure el procés d'arqueig de caixa.

C3: descriure i desenvolupar processos de tancament de restaurants, aplicant-hi procediments habituals de treball.

CE3.1 Identificar i descriure els processos habituals de treball que es realitzen en el tancament del restaurant.

CE3.2 Deducir necessitats de gèneres i preparacions que s'han de sol·licitar per reposar existències en supòsits pràctics de tancament de restaurants.

CE3.3 Aplicar els procediments i mitjans de neteja del local, mobiliari i equips en el moment del tancament.

CE3.4 Identificar les operacions habituals de supervisió i manteniment preventiu d'equips i instal·lacions.

CE3.5 Desenvolupar els processos de treball habituals en supòsits pràctics de preparació per a un altre servei o de finalització de jornada, d'acord amb instruccions definides i aplicant-hi les normes de seguretat.

Continguts

1. Facturació en restauració

- 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 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.

2. Tancaments de serveis en restauració

- El tancament de caixa.
- El diari de producció:
 - Aliments
 - Begudes
 - Nombre de clients
 - Nombre de menús
 - Nombre de cartes
- L'arqueig i la liquidació de caixa.

3. Postservei

- Manteniment i adequació d'instal·lacions, equips, gèneres i matèries primeres per a un servei posterior.
- Emmagatzematge i reposició de gèneres. Rotació d'estocs.
- La neteja del local, mobiliari i equips en el tancament:
 - Cafetera
 - Cambres
 - Bufets
 - Recollida de llenceria
 - Ventilació del local
 - Supervisió i desconnexió de cambres
 - Tancament d'instal·lació i desmuntatge de taules, si s'escau.

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 - UF0258	40	30
Unitat formativa - UF0259	50	40
Unitat formativa - UF0260	40	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.
- 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 2

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

- 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:
 - Finsos
 - 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 la cava del dia.
- La conservació del vi:
 - La importància del tap
 - Posició de les ampolles
- Mètodes de rotació de vins.
- Registres documentals (vals de comanda, fitxes d'existències).
- Mètodes manuals i informatitzats per a la gestió i control d'inventaris i estocs.

5. Cartes de vins

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

6. El maridatge

- Definició de maridatge i la seva importància.
- Harmonització dels vins amb:
 - Aperitius
 - Entrants
 - Peixos
 - Carns
 - Prostres
- 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 3

Denominació: ELABORACIÓ I ACABAT DE PLATS A LA VISTA DEL CLIENT

Codi: MF1053_2



Nivell de qualificació professional: 2

Associat a la unitat de competència:

UC1053_2: Elaborar i acabar plats a la vista del client.

Durada: 50 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: desenvolupar el procés d'aprovisionament intern d'equips, gèneres i altres materials necessaris per a la realització i servei d'elaboracions culinàries a la vista del client.

CE1.1 Deducir, a partir d'un servei de plats predeterminat a la vista del client, les necessitats d'equips, aliments, begudes, complements i altres materials que siguin necessaris per desenvolupar-ne l'elaboració i el servei.

CE1.2 Emplenar, si s'escau, la documentació necessària per a l'aprovisionament intern.

CE1.3 Realitzar aprovisionaments interns de gèneres, materials i determinades elaboracions en l'ordre i el temps preestablerts i aplicar-hi la normativa higienicosanitària.

C2: utilitzar equips i estris que formen la dotació bàsica per preparar elaboracions gastronòmiques a la vista del client d'acord amb les seves aplicacions i en funció d'un rendiment òptim.

CE2.1 Identificar els equips i estris d'ús comú per preparar elaboracions culinàries a la vista del client, i explicar: funcions, normes d'utilització, resultats quantitatius i qualitats que s'obtenen, riscos associats a la seva manipulació i manteniment d'ús necessari.

CE2.2 Justificar la utilització d'equips i estris en funció del plat objecte de preparació.

CE2.3 Efectuar el manteniment d'ús d'acord amb instruccions aportades o rebudes.

CE2.4 Aplicar normes d'utilització d'equips i estris, seguint els procediments establerts per evitar riscos i obtenir resultats predeterminats.

CE2.5 Argumentar 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 desgast innecessaris.

C3: identificar les matèries primeres alimentàries d'ús comú en l'elaboració culinària a la vista del client, descriure'n varietats i qualitats i identificar els factors culinàris o paràmetres que s'han de conjugar en els processos de conservació i preparació.

CE3.1 Identificar les matèries primeres alimentàries d'ús comú en l'elaboració de plats a la vista del client, descriure'n les característiques físiques, com ara forma, color i mida, les qualitats gastronòmiques, com ara les aplicacions culinàries bàsiques, i les necessitats de preelaboració bàsica i de conservació.

CE3.2 Descriure fórmules usuales de presentació i comercialització d'aquestes matèries primeres culinàries i indicar-hi qualitats, característiques i necessitats de regeneració i conservació.

CE3.3 Identificar llocs apropiats per a necessitats de conservació i tècniques aplicables a necessitats de regeneració d'aquestes matèries primeres culinàries.

C4: analitzar i desenvolupar el procés de preparació i acabat d'elaboracions culinàries realitzades a la vista del comensal o de les que només necessitin el trinxat o la distribució a la sala.

CE4.1 Deducir necessitats de gèneres i guarnició/decoració que necessiten les elaboracions per desenvolupar les operacions d'acabat, trinxat o distribució a la vista del comensal.

CE4.2 Identificar necessitats d'equips, estris i parament necessaris.

CE4.3 Executar les operacions necessàries de posada a punt d'equips i estris d'acord amb instruccions rebudes i tipus d'elaboració.

CE4.4 Aplicar les tècniques d'acabat, trinxat o distribució a la vista del comensal i amb l'actitud i imatge de bona atenció al client que aquest tipus de serveis necessita.

CE4.5 Resumir la possible informació que es rep en atendre el comensal sobre gustos o peticions específiques i operar conseqüentment.

C5: analitzar i prestar els diferents tipus d'informació que sobre l'elaboració, presentació i servei de plats a la vista del comensal demanen els diferents tipus de clients.

CE5.1 Identificar els diferents tipus de clients de restaurant i descriure'n les actituds i el comportament habituals.

CE5.2 Distingir els tipus de demanda d'informació més usuals sobre l'elaboració, presentació i servei de plats a la vista del client.

CE5.3 Identificar tècniques de comunicació verbal i no verbal i habilitats socials, i relacionar-les amb les situacions analitzades.

CE5.4 En supòsits pràctics, de demanda d'informació relacionada amb els ingredients, execució, presentació o servei d'elaboracions a la vista del client, cal:

- Identificar i seleccionar la informació segons la situació plantejada.
- Simular la resolució de necessitats concretes d'informació, adaptant-la segons els tipus de restaurants i clients.

CE5.5 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.

Continguts

1. Utilització d'equips, utensilis i gèneres per a elaboracions a la vista del client

- Equips utensilis i les seves característiques:
 - *Rechaud*
 - *Sautesse*
 - Posts de trinxar
 - Ganivets
 - Pinces (cullera sopera i forquilla trinxant)
 - Taules auxiliars o *guéridons*
 - Carretons calents
 - Post de tallar de pernil
 - Post de tallar de salmó
- Normes bàsiques d'utilització i neteja d'equips i utensilis.
- Aprovisionament de gèneres preparats tant a la sala com a la cuina.
- Les matèries primeres alimentàries d'ús comú en l'elaboració de plats a la vista del client: oli, mantega, sal, pebre, mostassa, nata, destil·lats, llimona, espècies i vinagre.

2. Elaboracions gastronòmiques a la vista del client

- Preparació de plats a la vista del client. Cortesia i elegància.
- Fitxes tècniques de les diferents elaboracions: ingredients, quantitats, tractaments en cru i cuinats, normativa de manipulació d'aliments i temps.
- Posada a punt del *guéridon* per elaborar plats.
- Plats a la vista del client: ingredients i procés d'elaboració:
 - Amanida Cèsar
 - Bistec tàrtar
 - Llenguado al cava
 - Filet al whisky
 - Filet Strogonoff
 - Entrecot al pebre
 - Creps Suzette
 - Pelada de fruita: pinya, taronja, síndria, meló i poma.
 - Amanida de fruita
- Presentació, decoració i guarnicions de plats a la vista del client.
- Informació i assessorament als clients durant l'elaboració de plats.

3. Desespinaament de peixos, mariscos i trinxat de carns

- El desespinaament de peixos i mariscos. Tipus i classificació de peixos i mariscos:
 - Peixos rosats, blancs, blaus
 - Mol·luscos: univalves, bivalves i cefalòpodes
 - Crustacis
 - El desespinaament del llenguado
 - El desespinaament del rèmol
 - El desespinaament del llobarro
 - El desespinaament de l'orada
- El trinxat de carns. Tipus i classificació de les carns:



- El trinxat del pollastre
- El Villagodio i el Chateaubriand
- El carré de xai
- El porc i el pernil:
 - Origen del porc
 - Elaboració del pernil:
 - Especejament, dessagnament i rentatge
 - Salaó
 - Postsalament
 - Rentatge amb aigua calenta a pressió
 - Assecatge natural
 - Envelliment
 - Diferents tipus de pernil:
 - Depenent del tipus de porc del qual prové:
 - Pernil d'ibèric
 - Pernil de porc blanc
 - Segons hagi estat alimentat el porc ibèric:
 - Pernil ibèric de gla
 - Pernil ibèric d'enceball
 - Pernil ibèric d'engreix
 - Depenent del tipus i temps de curació:
 - Pernil de cava
 - Pernil cava reserva
 - Parts del pernil
 - Tall del pernil
 - L'espatlla de porc i les seves característiques

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu - MF1053 2	50	20

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 4

Denominació: SERVEIS ESPECIALS EN RESTAURACIÓ

Codi: MF1054_2

Nivell de qualificació professional: 2

Associat a la unitat de competència:

UC1054_2: Disposar tot tipus de serveis especials en restauració.



Durada: 80 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: formular propostes d'organització de mitjans necessaris per al muntatge de serveis gastronòmics i esdeveniments especials en restauració, en el marc de sistemes organitzatius preestablerts.

CE1.1 Identificar sistemes organitzatius idonis en funció del tipus de servei o esdeveniment i mitjans disponibles.

CE1.2 Explicar la informació i documentació necessàries per al desenvolupament dels serveis.

CE1.3 Identificar els circuits interns i externs de la informació i de la documentació que es generen entre departaments, segons l'estructura general de l'establiment, i amb proveïdors externs.

CE1.4 Especificar els criteris que marquen prioritats en el desenvolupament dels serveis.

CE1.5 En supòsits pràctics, de muntatge de serveis gastronòmics i esdeveniments especials en restauració, cal:

- Identificar necessitats de mitjans humans, mobiliari, equips, utensilis, productes i materials, necessaris per muntar i decorar locals i expositors d'aliments i begudes.
- Calcular les despeses derivades dels recursos necessaris per al servei.
- Proposar processos eficaços per prestar el servei a partir dels mitjans disponibles.
- Representar sobre plànols la distribució en planta de mobiliari i equips, i justificar-la degudament.
- Organitzar l'espai físic, optimitzant els recursos disponibles.
- Formalitzar la documentació necessària per al bon desenvolupament de la prestació dels serveis.
- Proposar procediments de control que permetin determinar l'eficàcia dels processos de prestació dels serveis.

C2: descriure i utilitzar el mobiliari, els equips, les màquines i els estris habituals per prestar serveis especials i esdeveniments en restauració, d'acord amb les seves aplicacions i en funció del seu rendiment òptim.

CE2.1 Explicar els tipus, el maneig, els riscos, la posada a punt i el manteniment d'ús dels diferents tipus d'equips, maquinàries, eines, utensilis i mobiliari d'ús comú en els serveis especials i esdeveniments en restauració.

CE2.2 Identificar els danys i riscos que deriven d'una utilització incorrecta dels equips, màquines i estris d'ús comú en aquest tipus de serveis.

CE2.3 Posar a punt i utilitzar els equips, les maquinàries, eines, els utensilis i el mobiliari d'ús comú en aquest tipus de serveis, i fer-ne el manteniment d'ús.

C3: dissenyar decoracions per a locals de restauració i per a l'exposició d'elaboracions culinàries i begudes, en el marc de tot tipus de serveis especials i esdeveniments en restauració.

CE3.1 A partir de motius decoratius, cal escollir o idear formes i tècniques de decoració.

CE3.2 Seleccionar tècniques gràfiques adequades per a la realització d'esbossos o models gràfics.

CE3.3 Deducir variacions en el disseny realitzat de conformitat amb criteris com ara mida, matèries primeres que s'hagin d'emprar, forma o color.

CE3.4 Realitzar els esbossos o models gràfics aplicant-hi les tècniques necessàries.

CE3.5 Adaptar el disseny decoratiu a les possibilitats dels locals i tipus de servei especial o esdeveniment en restauració.

C4: decorar i ambientar locals i muntar expositors amb gèneres, productes gastronòmics i altres materials, de manera que la seva col·locació sigui equilibrada i atractiva per als clients potencials.

CE4.1 Descriure els principals mitjans emprats per a la decoració, il·luminació i ambientació musical, i aplicar-hi els mitjans idonis segons el tipus d'establiment, local i productes específics.

CE4.2 Aplicar-hi tècniques i emprar elements decoratius que s'adeqüin a composicions predeterminades.

CE4.3 Classificar els productes objecte d'exposició en funció de variables com ara sabor, color, mida, possibilitats d'associació, temperatura adequada de conservació o època de l'any.

CE4.4 Efectuar la finalització del muntatge d'expositors de conformitat amb el que s'ha dissenyat, incorporant-hi les elaboracions específiques en l'ordre i el lloc determinats per necessitats tècniques i classificació gastronòmica, tenint en compte criteris de sabor, mida, color, naturalesa del producte i temperatura de conservació, per obtenir nivells de qualitat predeterminats.

CE4.5 Situar i ordenar gèneres, productes gastronòmics i altres materials de conformitat amb el que s'ha dissenyat.

CE4.6 La decoració del local, els expositors d'aliments i begudes i altres equips per a aquest tipus de serveis o esdeveniments es realitza amb sentit artístic, en el marc d'estàndards i límits econòmics preestablerts.

CE4.7 La normativa de manipulació d'aliments s'aplica durant tot el procés.

C5: distribuir, muntar i posar a punt equips, mobiliari i parament necessaris per al desenvolupament de serveis especials i esdeveniments en restauració.

CE5.1 Realitzar, en un supòsit pràctic, l'aprovisionament d'equips, mobiliari i parament necessaris per desenvolupar posteriorment serveis especials i esdeveniments en restauració de conformitat amb ordres de treball o procediments preestablerts.

CE5.2 Posar a punt i muntar serveis especials i esdeveniments de conformitat amb el que s'ha planificat o tenint en compte:

- Les característiques del tipus de servei o esdeveniment en qüestió.
- La superfície i les característiques del local.
- El personal, els equips, el mobiliari, parament, els productes i materials disponibles.
- El nombre de comensals.
- Les expectatives de la suposada clientela.
- La naturalesa, temperatura de conservació, el sabor, la mida i el color de les elaboracions gastronòmiques, per tal d'establir-ne l'ordre de col·locació als expositors.

CE5.3 Seguir els procediments preestablerts per muntar i posar a punt aquests serveis i esdeveniments, tenint en compte:

- Els recipients i equips assignats.
- Les temperatures necessàries.
- Les normes higienicosanitàries.
- La decoració del conjunt.

CE5.4 Deducir, a partir d'un supòsit pràctic de muntatge d'un servei especial, possibles alternatives o combinacions en el muntatge global de mobiliari, equips, elements decoratius i elaboracions específiques, justificant-ne i proposant-ne l'execució.

CE5.5 Indicar la forma d'actuar davant anomalies que es puguin produir en aquesta fase.

CE5.6 Fer les tasques de neteja dels utensilis, equips i mobiliari utilitzats en el servei amb els productes i mètodes establerts.

CE5.7 Mantenir els equips de calor i de fred en les condicions de temperatura requerida i actuar per mitjà d'operacions manuals sobre els reguladors o mitjans de control de processos, durant la manipulació i el servei de les elaboracions culinàries.

CE5.8 Aplicar rigorosament la normativa higienicosanitària i de seguretat en totes les operacions del procés.

Continguts

1. Instal·lacions i equips bàsics per a serveis especials i esdeveniments en restauració

- Material especial emprat en el servei i muntatge de serveis especials i esdeveniments.
 - Cadires apilables
 - Diferents estructures de formes de taules i taulers
 - Bufets i taules auxiliars (*guéridons*)
 - Tires d'estovalles i faldons
 - Equips de fred i calor
 - Miralls
 - Posts de trinjar
 - Recipients de diferents formes, mides i colors
 - Utensilis per trinjar
 - Elements decoratius
- Els salons i la distribució dels espais. Plànols.

- Maneig, riscos, posada a punt i manteniment d'ús dels diferents tipus d'equips, maquinària, eines, utensilis i mobiliari.
- Els danys possibles per un mal ús d'equips, màquines i estris.

2. Serveis especials en restauració

- El banquet i el càtering:
 - Concepte
 - Tipus
 - Característiques
 - Organització
 - Planificació
 - Servei
 - Diferències entre banquet i càtering
- Muntatge de taules en els serveis especials en restauració:
 - Imperial
 - En forma d"U"
 - En forma d"l"
 - En forma de "T"
 - En quadre
 - Ull de clau
 - En forma de pinta
 - En forma d'espiga
 - A l'americana
- Recursos humans i materials per al desenvolupament dels serveis especials:
 - Plantilla
 - Dotacions
- La comercialització dels serveis especials:
 - Promoció
 - Publicitat
 - Venda
- La venda i les relacions amb els clients:
 - Contractes
 - Dipòsits
 - Proves
- La coordinació interdepartamental: departaments afectats per les activitats relacionades amb aquests. L'ordre de servei.
- La facturació dels serveis especials:
 - Despeses
 - Beneficis
 - Avaluació

3. Altres esdeveniments en restauració

- El bufet:
 - Concepte
 - Tipus
 - assegut, dempeus
 - assistit o no
 - Característiques:
 - dimensions i distribució de l'espai
 - nombre de clients
 - Diferents estructures de bufet en funció a les seves característiques.
 - Muntatge d'expositors, ubicació i distribució.
 - Classificació dels productes objecte d'exposició segons les variables:
 - sabor
 - color
 - mida
 - temperatura adequada de conservació
 - època de l'any
 - Distribució d'aliments als expositors i taula bufet.



- Distribució d'utensilis de fred i calor i utensilis de suport per al servei especial de restauració.
- Altres esdeveniments:
 - El *coffee break* o pausa i els còctels.
 - Concepte
 - Organització
 - Les condicions de treball:
 - Organització
 - Tipus:
 - Escola
 - Teatre
- Normes sobre la manipulació i exposició d'aliments.

4. Decoració i muntatge d'expositors

- Disseny senzill d'esbossos per decorar locals en serveis especials i esdeveniments en restauració.
- Tendències o variacions que hi ha en la restauració d'ambients i decoració.
- El color i la seva influència: teoria dels colors.
- Les plantes i flors en la restauració: decoració d'espais i taules.
- La decoració de bufets tenint-ne en compte el tipus i el tema central.
- Els centres de taules.
- Les composicions i altres elements per a la decoració.
- La llum i l'ambientació musical en la restauració: tipus, intensitats, elements.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu - MF1054 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 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 5

Denominació: SEGURETAT, HIGIENE I PROTECCIÓ AMBIENTAL EN HOTELERIA

Codi: MF0711_2

Nivell de qualificació professional: 2

Associat a la unitat de competència:

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

Durada: 60 hores

Capacitats i criteris d'avaluació



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

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

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

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

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

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

CE1.6 Classificar i explicar els riscos i les principals toxiinfeccions d'origen alimentari i les seves conseqüències per a la salut i relacionar-les amb les alteracions i agents causants.

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

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

CE1.9 En supòsits pràctics de neteja, desinfecció, desinsectació i desratització, degudament caracteritzats, cal:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- CE4.1 Detallar l'ús de les fonts d'energia en un establiment d'hoteleria.
- CE4.2 Reconèixer l'ús de les energies renovables i les seves possibilitats en un establiment d'hoteleria.
- CE4.3 Identificar les instal·lacions elèctriques, de gas i altres d'un establiment d'hoteleria i els punts crítics on poden presentar disfuncions.
- CE4.4 Analitzar les bones pràctiques en el consum de l'aigua i de l'energia en un establiment d'hoteleria i identificar possibles accions que en comportin la disminució.
- CE4.5 Caracteritzar un programa de manteniment preventiu i correctiu.
- CE4.6 Identificar i valorar els diferents mètodes per al tractament de les aigües.
- CE4.7 En supòsits pràctics d'establiments d'hoteleria degudament caracteritzats, cal:
- Valorar la repercussió econòmica de l'ús eficient de l'aigua i de l'energia.
 - Explicar un programa d'estalvi d'aigua i d'energia i les seves mesures de seguiment i control.
 - Detallar les mesures que poden repercutir en l'estalvi d'aigua i d'energia.

Continguts

1. Higiene 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 higiènic general 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 asseguri la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

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

MÒDUL FORMATIU 6

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 senzilles per a la gestió i promoció de l'establiment.
- Redacció de documents i comunicacions senzilles per a les comandes, indicacions i horaris.
- Consulta d'un manual senzill de maquinària, equipament o utensili de l'activitat de restauració i d'aplicació informàtica.

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

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

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

- Maneig de la terminologia de les principals begudes en anglès.
- Ús i maneig de les expressions més freqüents en restauració.
- Coneixement i utilització de les principals begudes en anglès.
- Elaboració de llistes i diàlegs sobre els principals peixos, mariscos i carns en anglès.
- Coneixement i utilització de les principals verdures, llegums i fruites en anglès.

- Elaboració de llistes i diàlegs en anglès de les espècies i fruits secs principals.
- Elaboració de llistes i diàlegs en anglès amb els elements del parament i estris de restauració.
- Interpretació de les mesures i pesos en anglès.
- Elaboració i ús en diàlegs en anglès dels professionals que integren la branca i els seus departaments.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu – MF1051 2	90	70

Criteris d'accés per als alumnes

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 RESTAURANT

Codi: MP0061

Durada: 80 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: col·laborar en els processos d'aprovisionament intern de gèneres i material i de disposició de mobiliari i equips, d'acord amb ordres de servei o plans de treball diaris relatius al servei d'aliments i begudes a la sala.

CE1.1 Emplenar documentacions necessàries per efectuar processos d'aprovisionament intern.

CE1.2 Actuar amb la responsabilitat i l'honradesa que requereix la participació en el procés d'aprovisionament de gèneres.

C2: participar en els processos de posada a punt de les instal·lacions i equips, així com muntatges de taules i elements de suport, i realitzar les altres operacions de servei al restaurant.

CE2.1 Organitzar operacions de muntatge de taules per desenvolupar el servei a la sala.

CE2.2 Organitzar els elements de suport, utensilis, altres instruments i equips per desenvolupar un bon servei a la sala.

C3: aplicar les tècniques d'atenció al client i analitzar-ne les característiques.

CE3.1 Col·laborar en el procés de venda d'aliments, begudes i complements al restaurant.

CE3.2 Diferenciar i aplicar els procediments per interpretar i resoldre necessitats d'informació, reclamacions i queixes.

CE3.3 Atendre els clients amb cortesia, respecte i educació per tal de potenciar la bona imatge de l'entitat que presta el servei.

C4: assistir en la facturació i tancament del restaurant.

CE4.1 Col·laborar en la realització de factures amb els diferents sistemes de cobrament.

CE4.2 Aplicar els procediments i mitjans de neteja del local, mobiliari i equips en el moment del tancament.

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



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

CE5.2 Realitzar tasts senzills dels vins de la carta del restaurant.

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

C6: utilitzar i complir les normes i tècniques pel que fa a l'elaboració i acabat de plats a la vista del client.

CE6.1 Demostrar un bon fer professional en l'elaboració de plats a la vista del client.

CE6.2 Argumentar 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 desgast innecessaris.

C7: interpretar i executar instruccions de treball referides al muntatge de serveis especials de restauració.

CE7.1 Identificar necessitats de mitjans humans, mobiliari, equips, utensilis, productes i materials, necessaris per muntar i decorar locals i expositors d'aliments i begudes.

CE7.2 Cooperar en el càlcul de les despeses derivades dels recursos necessaris per al servei.

CE7.3 Organitzar l'espai físic, optimitzant els recursos disponibles.

CE7.4 Formalitzar la documentació necessària per al bon desenvolupament de la prestació dels serveis.

CE7.5 Utilitzar el mobiliari, els equips, les màquines i els estris habituals per prestar serveis especials i esdeveniments en restauració, d'acord amb les seves aplicacions i en funció del seu rendiment òptim.

C8: comunicar-se oralment amb un o diversos interlocutors en anglès, expressant i interpretant missatges senzills de complexitat reduïda, en diferents situacions, formals i informals, pròpies del servei de restauració.

CE8.1 Atendre el client en anglès.

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

C9: cooperar en l'anàlisi i aplicació de les normes i condicions higienicosanitàries referides a les unitats de producció o servei d'aliments i begudes, per evitar riscos de toxiinfeccions alimentàries i contaminació ambiental.

CE9.1 Identificar i interpretar les normes higienicosanitàries d'obligat compliment relacionades amb instal·lacions, locals, utilitatge i manipulació d'aliments.

CE9.2 Conèixer les característiques de les unitats de producció o serveis amb els productes i estris autoritzats per a la neteja.

CE9.3 Utilitzar els productes i estris de neteja adequats en cada cas, tenint en compte les característiques de les unitats de producció o servei d'aliments i begudes.

C10: participar en els processos de treball de l'empresa, seguint les normes i instruccions establertes en el centre de treball.

CE10.1 Comportar-se responsablement tant en les relacions humanes com en els treballs que cal fer.

CE10.2 Respectar els procediments i les normes del centre de treball.

CE10.3 Emprendre amb diligència les tasques segons les instruccions rebudes i tractar que s'adeqüin al ritme de treball de l'empresa.

CE10.4 Integrar-se en els processos de producció del centre de treball.

CE10.5 Utilitzar els canals de comunicació establerts.

CE10.6 Respectar en tot moment les mesures de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

Continguts

1. Realització de l'aprovisionament intern

- Tramitació de la documentació necessària.
- Assistència en el control de la recepció de gèneres.
- Emmagatzematge de mercaderies rebudes.



2. Posada a punt de la maquinària, equips i instal·lacions

- Realització de muntatge de taules.
- Realització del servei d'aliments i begudes.
- Aplicació de les ofertes gastronòmiques.

3. Atenció al client al restaurant

- Aplicació de tècniques de venda d'aliments i begudes.
- Assistència en les reclamacions i queixes.
- Aplicació de normes de cortesia, respecte i educació amb els clients.

4. Facturació i tancament de restaurant

- Realització de la facturació en tots els seus tipus.
- Col·laboració en el diari de producció i tancaments de caixa.
- Col·laboració en les tasques de neteja del local, mobiliari i equips al tancament de l'establiment.

5. Servei de vins i informació bàsica sobre aquests

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

6. Elaboració i acabat de plats a la vista del client

- Realització de plats més usuals a la vista del client.
- Realització de les operacions de trinxat, desespinament i talls especials.

7. Desenvolupament de serveis especials en restauració

- Identificació de necessitats de mitjans humans.
- Identificació de necessitats de mobiliari, equips, utensilis, productes i materials per al muntatge i servei d'esdeveniments especials.
- Càlcul dels beneficis i les despeses.
- Realització de plànols per organitzar espais, mobiliaris, equips i distribució dels clients a les taules.
- Emplenament de la documentació necessària.

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

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

9. 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.

10. 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
MF1052_2: Servei al restaurant	<ul style="list-style-type: none"> - Llicenciat/ada en ciència i tecnologia dels aliments. - Llicenciat/ada en veterinària. - Diplomat/ada en turisme - Tècnic/a superior en cuina. - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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 any	3 anys
MF1053_2: Elaboració i acabat de plats a la vista del client	<ul style="list-style-type: none"> - 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
MF1054_2: Serveis especials en restauració	<ul style="list-style-type: none"> - Llicenciat/ada en ciència i tecnologia dels aliments. - Tècnic/a superior en restauració. - Tècnic/a superior en cuina. - Certificat de professionalitat de nivell 3 de l'àrea de restauració. 	1 any	3 anys
MF0711_2: Seguretat, higiene i protecció ambiental en hoteleria	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	2 anys	Imprescindible requisit de titulació



	<ul style="list-style-type: none"> - Llicenciat/ada en enologia. - Llicenciat/ada en farmàcia. - Llicenciat/ada en medicina. - Llicenciat/ada en veterinària. - Llicenciat/ada en ciències ambientals. - Llicenciat/ada en ciències del mar. - Enginyer/a agrònom/a. - Enginyer/a tècnic/a agrícola, especialitat en indústries agràries i alimentàries. - Diplomada/ada en nutrició humana i dietètica. 		
MF1051_2: Anglès professional per a servei de restauració	<ul style="list-style-type: none"> - 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'ESP AIS, INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT

Espai formatiu	Superfície m ² 15 alumnes	Superfície m ² 25 alumnes
Aula de gestió	45	60
Taller de restaurant	90	90
Magatzem de restaurant bar	20	20
Aula d'idiomes	45	60

Espai formatiu	M1	M2	M3	M4	M5	M6
Aula de gestió	X	X	X	X		
Taller de restaurant	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	<ul style="list-style-type: none"> - Equips audiovisuals. - PC instal·lats en xarxa, canó de projecció i Internet. - Programari específic de l'especialitat. - Pissarres per escriure amb retolador. - Rotafolis. - Material d'aula. - Taula i cadira per a formador/a. - Taulers i cadires per a alumnes.
Taller de restaurant	<ul style="list-style-type: none"> - Menjador equipat, decorat i condicionat per poder realitzar un servei adequat. - Taulers de menjador de diferents formes i mides. - Taulers de diferents formes i mides.



	<ul style="list-style-type: none"> - Cadires. - Cartes. - Bufet de menjador. - <i>Guéridons</i> o taules auxiliars. - Carretons diversos. - Escalfadors de plats. - Vitrina expositora (de material que serveixi d'ajuda pedagògica). - Coberteria. - Vaixel·la. - Cristalleria. - Jocs de taula. - <i>Litos</i> i baietes. - Petit parament. - <i>Rechaud</i> o fognonet. - <i>Sautesse</i> o paelles. - Cava o armari frigorífic per a vins. - Cistelles per a servei de vins. - Glaçoneres i peus de glaçoneres. - Decantadors. - Safates rectangulars de diferents tipus i mides. - Safates rodones de cambrer/a. - Campanes i plates. - Post de pernil i salmó. - Ganivets especials (per tallar pa, pernil, salmó, de <i>puntilla</i> i per tallar verdures). - Recollidor d'engrunes. - Condiments variats. - Llibretes de comandes. - Cafetera. - Molinets de cafè. - Copes de tast. - Set d'aromes del vi. - Set de defectes del vi.
Magatzem de restaurant bar	<ul style="list-style-type: none"> - Prestatgeries. - Maquinària de transport de cadires i taulers. - Maquinària de transport de begudes.
Aula d'idiomes	<ul style="list-style-type: none"> - 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.