

ANEXO VI

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: DIRECCIÓN EN RESTAURACIÓN

Código: HOTR0309

Familia profesional: Hostelería y turismo

Área profesional: Restauración

Nivel de cualificación profesional: 3

Cualificación profesional de referencia:

HOT331_3 Dirección en restauración (RD 1700/2007 de 14 de diciembre)

Competencia general:

Dirigir y gestionar las actividades propias de un restaurante o unidad de producción y servicio de alimentos y bebidas, definir y supervisar sus procesos y optimizar los recursos materiales y humanos disponibles para conseguir la máxima rentabilidad de la unidad, ofreciendo la mejor calidad de servicio y atención al cliente, si fuera preciso, en inglés.

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

UC1097_3: Dirigir y gestionar una unidad de producción en restauración.

UC1098_3: Definir y planificar procesos de servicio en restauración.

UC1064_3: Gestionar procesos de aprovisionamiento en restauración.

UC1099_3: Realizar la gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración.

UC1100_3: Realizar la gestión de calidad, ambiental y de seguridad en restauración.

UC1101_3: Diseñar y comercializar ofertas de restauración.

UC1102_3: Gestionar la logística de catering.

UC1051_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.

Competencia general:

Dirigir y gestionar las actividades propias de un restaurante o unidad de producción y servicio de alimentos y bebidas, definir y supervisar sus procesos y optimizar los recursos materiales y humanos disponibles para conseguir la máxima rentabilidad de la unidad, ofreciendo la mejor calidad de servicio y atención al cliente, si fuera preciso, en inglés.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional en grandes, medianos y pequeños establecimientos de restauración tradicional, moderna y de catering, generalmente de carácter privado, aunque también pueden ser de carácter público, fundamentalmente en el sector educativo, sanitario o de servicios sociales. Puede ser trabajador autónomo o por

cuenta ajena, realizando sus funciones de forma independiente o bien subordinado al director del área de restaurantes o al propio director del establecimiento cuando la unidad de producción forma parte de una estructura de producción y servicio más amplio.

Sectores productivos:

Esta cualificación se ubica en el sector de hostelería y en su marco, en los subsectores de restauración y hotelería.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:

- 1421.1029 Directores/as en restaurante de 10 o más asalariados.
- 1421.1038 Gerentes/as de restaurante y establecimientos similares con menos de 10 asalariados.
- 5110.1082 Supervisores/as de catering.
 - Gerentes o Directores/as de restaurante.
 - Jefes/as de área o de zona de restaurantes.
 - Directores/as de alimentos y bebidas.
 - Jefes/as de catering.
 - Jefes/as de operaciones de catering.

Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:

Para ejercer las actividades relacionadas con el área de restauración es necesario poseer una certificación o documentación que acredite la formación sobre manipulación de alimentos.

Duración de la formación asociada: 830 horas

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

- MF1097_3: Administración de unidades de producción en restauración. (150 horas)
 - UF1089: Gestión del proyecto de restauración (90 horas)
 - UF1090: Dirección y recursos humanos en restauración (60 horas)
- MF1098_3: (Transversal) Diseño de procesos de servicio en restauración. (60 horas)
- MF1064_3: (Transversal) Aprovisionamiento en restauración. (90 horas)
- MF1099_3: Procesos económico-financieros en establecimientos de restauración. (150 horas)
 - UF1091: Cuentas contables y financieras en restauración (60 horas)
 - UF1092: Gestión y control en restauración (90 horas)
- MF1100_3: Calidad, seguridad y protección ambiental en restauración. (60 horas)
- MF1101_3: Diseño y comercialización de ofertas de restauración. (90 horas)
- MF1102_3: Logística de catering. (60 horas)
- MF1051_2: (Transversal) Inglés profesional para servicios de restauración(90 horas)

MP0226: Módulo de prácticas no laborales de Dirección en restauración (80 horas)

Vinculación con capacitaciones profesionales

La formación establecida en el modulo formativo de «Seguridad e higiene y protección ambiental en hostelería» garantiza el nivel de conocimientos necesarios para la obtención de la acreditación de manipulación de alimentos.

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: DIRIGIR Y GESTIONAR UNA UNIDAD DE PRODUCCIÓN EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1097_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Establecer las líneas básicas de un negocio de producción y servicio de alimentos y bebidas para definir proyectos viables en su entorno.

CR 1.1 La idea básica del proyecto y sus características esenciales se identifican como paso previo a su estudio.

CR1.2 El análisis del mercado y del público objetivo se desarrolla para conocer las potenciales cualidades del entorno y como paso previo a la inversión.

CR1.3 La definición del producto o productos se identifica en el proyecto con el fin de determinar el plan de negocio.

CR1.4 El equipamiento de las diferentes áreas que componen el proyecto se identifica para determinar la inversión necesaria.

CR1.5 Las necesidades de inversión se calculan para determinar las fuentes de financiación.

CR1.6 La distribución física de la unidad de producción se define en función de los requisitos legales y de los criterios de accesibilidad y ergonomía más aconsejables.

CR1.7 La estructura de ingresos y costes se determina para valorar la viabilidad económica del plan de negocio.

RP2: Proponer objetivos y planes viables para el establecimiento, área o departamento de restauración de su responsabilidad, de forma que se integren en la planificación general de la empresa.

CR2.1 Los planes generales de la empresa y de su área de actuación se reconocen para diseñar la actuación que conduzca a su consecución.

CR2.2 Los objetivos de carácter particular para el establecimiento, área o departamento de su responsabilidad se definen para su propuesta a las instancias superiores.

CR2.3 Las opciones de actuación se identifican y evalúan para seleccionar las más adecuadas para los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y las características de la empresa.

CR2.4 Los planes y acciones se formulan y cuantifican para evaluar su viabilidad con el fin de conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad.

RP3: Establecer la estructura organizativa y los sistemas de gestión del establecimiento, área o departamento de restauración de su responsabilidad, de manera que se adapten a las necesidades reales del mismo.

CR3.1 El tipo de estructura organizativa se determina para cumplir los objetivos y planificación establecidos.

CR3.2 Las funciones, tareas y relaciones internas se definen y documentan para elaborar el plan de reclutamiento.

CR3.3 Los recursos necesarios se deducen de los objetivos planteados.

CR3.4 El trabajo se organiza y se distribuye entre el equipo humano de su dependencia, de manera que todas las tareas a desarrollar sean asignadas a responsables.

CR3.5 Los sistemas de archivo, gestión interna de la información y organización de los soportes se establecen para su utilización interna.

CR3.6 Los circuitos de transmisión y distribución de la información se establecen y se verifica su idoneidad para facilitar la comunicación ascendente, descendente y horizontal.

RP4: Definir el plan de reclutamiento, selección y contratación del personal del establecimiento, área o departamento de restauración de su responsabilidad, para determinar los perfiles necesarios y mantener cubiertos todos los puestos de trabajo en el marco de la legislación vigente.

CR4.1 Los puestos de trabajo se determinan de manera que se cubran todas las necesidades del establecimiento, área o departamento de restauración.

CR4.2 Los perfiles profesionales necesarios se definen en función de la descripción de los puestos de trabajo establecidos.

CR4.3 Las fuentes de reclutamiento interno y externo se identifican para seleccionar las adecuadas al puesto de trabajo.

CR4.4 Las técnicas de selección de recursos humanos se definen para su posterior aplicación en el proceso de selección del equipo.

CR4.5 Las funciones, tareas y relaciones interdepartamentales se definen y documentan para elaborar el plan de reclutamiento.

CR4.6 La legislación vigente en materia laboral se aplica, permitiendo gestionar la plantilla y motivar al personal.

RP5: Aplicar un estilo de dirección que involucre al equipo en los objetivos del establecimiento, área o departamento de su responsabilidad, para dar respuesta a los planes de la empresa y a sus clientes.

CR5.1 Los objetivos del establecimiento, área o departamento se explican para su comprensión por parte del equipo, de forma que se involucre en los mismos y se favorezca su integración en la empresa.

CR5.2 Las actividades de motivación del personal se seleccionan y aplican de forma que se fomente el trabajo en equipo, la iniciativa, el esfuerzo y la creatividad.

CR5.3 La información y las instrucciones se transmiten al equipo de tal forma que se garantice su comprensión.

CR5.4 Las reuniones con el equipo para el establecimiento y seguimiento de objetivos se fijan y se dirigen para implicarle en los mismos.

CR5.5 La formación del equipo dependiente se imparte para facilitar su integración en la empresa, la realización eficaz de las tareas asignadas y la posterior delegación de funciones.

CR5.6 La delegación de funciones se aplica para procurar el desarrollo profesional y el mantenimiento de un nivel de motivación alto.

CR5.7 La productividad y la consecución de objetivos del equipo se evalúan, para reconocer el éxito y corregir actitudes y acciones.

CR5.8 El sistema de reconocimientos se aplica para contribuir a la implicación del equipo humano en la consecución de los objetivos del establecimiento.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Programas informáticos de gestión de establecimientos, áreas o departamentos de restauración. Medios y materiales de oficina en general. Planos de planta. Medios para el control de tiempos.

Productos y resultados

Plan de negocio. Planificación, organización y control eficientes del departamento, área o establecimiento de su responsabilidad. Plan de reclutamiento de equipo.

Dirección, coordinación y motivación del equipo humano dependiente. Sistemas de control definidos y aplicados. Optimización de costes. Funcionamiento y rentabilidad evaluados. Organización, ejecución y control de la política del establecimiento. Organigramas.

Información utilizada o generada

Manuales de planificación. Manuales de archivo y gestión de la información. Manuales de procedimiento administrativo. Manuales de comunicación. Informes de gestión. Organigramas.

Unidad de competencia 2

Denominación: DEFINIR Y PLANIFICAR PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1098_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Diseñar el proceso de preservicio, servicio y postservicio en el establecimiento, área o departamento de restauración, de acuerdo con las normas establecidas, las características del local y el tipo de negocio.

CR1.1 El tipo de servicio ofertado se diseña con el objetivo de identificar los departamentos implicados, la distribución de los espacios y la dotación, ubicación y presentación de los equipos.

CR1.2 La información procedente de los departamentos implicados se recaba y analiza para planificar los procesos del preservicio, servicio y postservicio, teniendo en cuenta la estructura organizativa del establecimiento, área o departamento de restauración.

CR1.3 La aplicación de los procesos definidos se coordina y controla para asegurar el cumplimiento de las normas establecidas y el éxito del negocio.

CR1.4 Los turnos, horarios, vacaciones y días libres del personal a su cargo se determinan en función de las necesidades del servicio y conforme a la legislación laboral y convenios colectivos vigentes.

RP2: Diseñar el proceso de preparación, presentación y servicio de elaboraciones culinarias así como acabado de platos a la vista del cliente, de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración o acabado.

CR2.1 La oferta de elaboraciones culinarias se coordina con el responsable del departamento de cocina para especificar las previsiones referidas a menús, sugerencias o productos de temporada que pudieran ser considerados de interés para los clientes.

CR2.2 Las elaboraciones culinarias de múltiples aplicaciones, tales como fondos, salsas, u otras y sus técnicas y normas de manipulación, tratamiento o cocción se describen utilizando la documentación normalizada.

CR2.3 Las elaboraciones culinarias y sus normas de manipulación, tratamiento o cocción se describen utilizando la documentación normalizada.

CR2.4 Los acabados y presentaciones artísticas de las elaboraciones culinarias, así como su servicio se describen utilizando la documentación normalizada.

CR2.5 Las elaboraciones de platos a la vista del cliente se describen, identificando:

- La preparación de equipos y utensilios necesarios.
- Los ingredientes, composición y proceso de elaboración.
- Las técnicas básicas de manipulación y tratamiento de alimentos en crudo.
- Las técnicas de cocción habituales.

CR2.6 La manipulación, el pelado, desespinado, trinchado y emplatado de toda clase de alimentos ante el cliente se describe, cumpliendo con la normativa de manipulación de alimentos.

RP3: Diseñar los procesos de montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales en el establecimiento de restauración de acuerdo con los recursos disponibles, el tipo de establecimiento y la clientela del mismo.

CR3.1 El montaje de locales y expositores de alimentos se diseñan considerando el equipo humano, mobiliario, equipamiento, utensilios, el resto de materiales necesarios y sus gastos derivados.

CR3.2 La decoración, orden de colocación de los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se identifican, teniendo en cuenta:

- Criterios de sabor, tamaño, color natural del producto y temperatura de conservación.
- El tipo de establecimiento, oferta gastronómica y servicio o evento.
- Clientela y sus gustos, características del local, expositores y planificación de ventas del establecimiento.

CR3.3 Los procedimientos de control necesarios se diseñan para asegurar la mejor coordinación de recursos y tareas.

RP4: Diseñar procesos de servicio de banquetes en el establecimiento de restauración y realizar su presupuesto de modo que cumplan los objetivos del establecimiento y satisfagan al cliente.

CR4.1 La orden de servicio se interpreta con el fin de identificar los departamentos implicados, recabar y transmitir la información que proceda.

CR4.2 Los procesos de servicio se diseñan atendiendo y considerando:

- Los planes generales del establecimiento y los objetivos y planes establecidos para el área de banquetes.
- La visión global e integrada de la prestación del servicio en los diferentes tipos de banquetes, teniendo en cuenta las dimensiones técnicas, organizativas, económicas y humanas en todos los procesos productivos implicados.
- Las técnicas a aplicar propias de banquetes para optimizar la producción o prestación del servicio según criterios de eficacia, economía y productividad, consiguiendo la satisfacción de las expectativas del cliente.

CR4.3 Los esquemas de coordinación de departamentos durante el servicio se diseñan y se establecen en función de la orden de servicio.

CR4.4 Los presupuestos se realizan en coordinación con los departamentos de administración que proceda, aportando datos de su competencia y recabando información precisa.

RP5: Velar por el cumplimiento de las normas de protocolo establecidas en función del tipo de evento que se desarrolle en el establecimiento de restauración.

CR5.1 Las normas de protocolo se identifican para su posterior aplicación en función del establecimiento, del tipo de evento, de la fórmula de restauración y del servicio gastronómico correspondiente.

CR5.2 Las normas de protocolo seleccionadas se transmiten al personal dependiente de forma clara, asegurándose de su comprensión.

CR5.3 La aplicación de las normas de protocolo y cortesía, adecuadas al evento o acto en cuestión, es objeto de supervisión.

Contexto profesional

Medios de producción

Mobiliario de restaurante y bar. Mobiliario auxiliar. Maquinaria y utensilios propios de restaurante y bar. Equipo informático y aplicaciones informáticas específicas.

Material para decoración. Expositores. Vajillas, cuberterías, cristalerías y mantelerías. Mobiliario, equipamiento y utensilios para la preparación de platos a la vista del cliente. Géneros, productos gastronómicos, bebidas y complementos. Mobiliario, equipamiento y utensilios propios de la bodega o cava. Equipos de refrigeración.

Productos y resultados

Diseño de los procesos del preservicio, servicio y postservicio en el restaurante y bar. Diseño del proceso de aprovisionamiento de vinos y control de bodega. Conservación y mantenimiento de vinos. Montaje y puesta a punto de mobiliario, equipamiento, útiles y menaje de trabajo en el restaurante y bar. Diseño de la preparación, manipulación y presentación de alimentos a la vista del cliente. Aplicación de normas de protocolo. Diseño de procesos de servicio de banquetes. Banquetes presupuestados.

Información utilizada o generada

Manuales de procesos operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados, tales como vales interdepartamentales, facturas y albaranes. Informes de departamentos del establecimiento. Menús y cartas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Diseño de montajes de servicios especiales. Manuales de protocolo. Fichas de presupuesto de banquetes. Manual de primeros auxilios.

Unidad de competencia 3

Denominación: GESTIONAR PROCESOS DE APROVISIONAMIENTO EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1064_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Definir y organizar los procesos técnicos de aprovisionamiento y almacenaje de bebidas, géneros crudos y semielaborados, elaboraciones culinarias y otros materiales, generando la información técnica o dando las instrucciones necesarias para asegurar la calidad de los suministros.

CR1.1 Las necesidades de materias primas, géneros y bebidas de que debe aprovisionarse el establecimiento se concretan, especificando su nivel de calidad y las características de identificación comercial que faciliten el pedido.

CR1.2 La calidad de las mercancías se determina teniendo en cuenta los gustos y necesidades de los clientes y los objetivos económicos del establecimiento.

CR1.3 Las operaciones y fases del proceso de aprovisionamiento se establecen, determinando las características de cantidad, calidad, caducidad, embalaje, temperatura y sanitarias que se deben controlar en la recepción.

CR1.4 La distribución de las diversas zonas o áreas de almacenamiento y circulación se definen con criterios lógicos.

CR1.5 Las operaciones, fases y puntos críticos del proceso de almacenamiento y suministro se establecen, teniendo en cuenta las características organolépticas, las condiciones de conservación de las mercancías, su rotación, los factores de riesgo y la normativa higiénico-sanitaria aplicable.

CR1.6 Los equipos y máquinas utilizables en la manipulación y acondicionamiento de las provisiones se establecen.

CR1.7 Los recursos humanos y materiales se asignan, optimizando el proceso y teniendo en cuenta los niveles de calidad previstos.

CR1.8 Los procedimientos de control para determinar la capacidad y eficacia de los procesos técnicos de aprovisionamiento, almacenaje y distribución se establecen.

CR1.9 Los procedimientos de compra y recepción de productos sometidos a condiciones especiales, tales como insularidad o productos internacionales, se aplican conforme a lo establecido por las autoridades aeroportuarias.

CR1.10 La selección de productos a granel y que generen menor cantidad de residuos se prefieren frente a aquellos que se presentan en envases individuales.

RP2: Aplicar sistemas de control del aprovisionamiento de forma que se satisfagan las exigencias de la producción y los objetivos económicos del establecimiento.

CR2.1 En la aplicación del sistema de control del aprovisionamiento se contempla:

- El proceso de selección de las fuentes de suministro.
- El seguimiento de los pedidos.
- El proceso administrativo de recepción.
- La aprobación del pago a los proveedores.
- El control de los almacenes.

CR2.2 Los estándares de especificación de compras de cada uno de los artículos que es necesario adquirir se establecen con sus colaboradores, y en el caso de catering, con sus clientes de acuerdo con el método previamente establecido.

CR2.3 Al seleccionar los proveedores se tienen en cuenta como criterios que:

- La calidad del producto se ajusta a los niveles previamente establecidos.
- El plazo de entrega es oportuno.
- El precio se adecua a la calidad de la mercancía, las condiciones de pago y el plazo de entrega.

RP3: Dirigir la gestión de compras y recepción de mercancías necesarias para cubrir las exigencias de la producción.

CR3.1 Las características cuantitativas y cualitativas de cada uno de los géneros utilizables se identifican, elaborando las fichas de especificación técnica.

CR3.2 Las fichas de especificación técnica se actualizan de acuerdo con los cambios habidos en el mercado y en las ofertas gastronómicas.

CR3.3 Las operaciones y fases del proceso de aprovisionamiento se verifican en cuanto a su desarrollo conforme a las pautas sobre características de cantidad, calidad, caducidad, embalaje, temperatura y sanitarias establecidas para el control en la recepción de los géneros.

CR3.4 En la solicitud de compra se comprueba que se han tenido en cuenta las previsiones de producción, las existencias y los mínimos y máximos de existencias previamente determinados.

CR3.5 Se asegura que la recepción de los artículos solicitados se efectúa comprobando que cumplen con la petición de compra y el estándar de calidad.

CR3.6 Se asegura que las materias primas recibidas se corresponden con las que constan en el pedido realizado con anterioridad y que además cumplen con: unidades y pesos netos solicitados y establecidos, nivel de calidad definido, fecha de caducidad, embalaje en perfecto estado, temperatura adecuada y registros sanitarios.

CR3.7 Se asegura el stock mínimo de material y equipos necesario para ofrecer el servicio a los diferentes clientes de catering.

RP4: Gestionar el almacenamiento de alimentos, bebidas y materiales recibidos de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.

CR4.1 Se asegura que el almacenamiento de las mercancías se realiza teniendo en cuenta sus características organolépticas, temperatura y grado de humedad de conservación, normas de almacenamiento, su rotación y factores de riesgo.

CR4.2 Se asegura que la ficha de almacén se formaliza de acuerdo con los procedimientos establecidos.

CR4.3 Se asegura que los artículos se almacenan de acuerdo con los criterios de racionalización que facilitan su aprovisionamiento y distribución.

CR4.4 Se asegura que el mal estado o rotura de las mercancías objeto de almacenamiento se tienen en cuenta para el control de aprovisionamiento.

CR4.5 Las condiciones de limpieza, ambientales y sanitarias de los almacenes, que impiden el desarrollo bacteriológico nocivo y aseguran la conservación, son objeto de comprobación para su cumplimiento.

RP5: Dirigir la formalización y control de los inventarios de mercancías, utensilios, mobiliario y equipos, de modo que se pueda conocer su cantidad, grado de rotación y conservación, prestando asistencia técnica y operativa.

CR5.1 Los procedimientos para valorar económicamente las existencias y las bajas y para confeccionar los planes de reposición y amortización, se establecen.

CR5.2 Los planes de reposición y amortización a corto, medio y largo plazo se confeccionan teniendo en cuenta las previsiones de utilización para cada periodo predeterminado.

CR5.3 Los inventarios de existencias y los registros de bajas se asignan, para su realización, a las personas idóneas, dando las instrucciones con precisión y claridad, estableciendo las fechas, horarios y tiempos más convenientes, y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

CR5.4 Las diferentes ubicaciones de las cargas en el sector del catering de transporte se tienen en cuenta en el procedimiento de inventario.

CR5.5 Los resultados de los controles se verifican haciendo, en caso necesario, los muestreos que sean precisos y ordenando las rectificaciones oportunas.

CR5.6 Las actualizaciones de dichos inventarios se aseguran, manteniendo siempre el stock mínimo fijado para la utilización de géneros culinarios, bebidas, otros materiales, equipos y utensilios.

CR5.7 Los informes necesarios relativos a la cantidad, nivel de consumo y grado de rotación y conservación de mercancías, equipos y utensilios se realizan, valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición, y elaborando las correspondientes solicitudes.

RP6: Supervisar los procesos de aprovisionamiento y almacenaje de géneros, de modo que se eviten y corrijan posibles desviaciones respecto al coste del producto y al estándar de calidad establecido.

CR6.1 Durante los procesos necesarios para el aprovisionamiento y almacenaje de géneros:

- Las instrucciones pertinentes se transmiten de forma clara, comprobando que han sido asimiladas por sus colaboradores.
- Las desviaciones, anomalías o fallos detectados, se verifican en cuanto a su solución.
- Se comprueba que el personal dependiente ha realizado sus labores de acuerdo con los planes e instrucciones que se hayan establecido, y conforme a las normas de seguridad e higiene generales y específicas de la actividad.
- Se comprueba que los resultados satisfacen los niveles de calidad establecidos, tomando las medidas oportunas y dando un tratamiento adecuado a la «no conformidad».

CR6.2 Al personal dependiente se le asiste y forma técnicamente cuando es necesario.

CR6.3 En el proceso se interviene operativamente ante causas imprevistas e insuficiencias técnicas y cuantitativas del personal.

RP7: Controlar consumos de modo que se puedan determinar los costes de las bebidas y alimentos empleados y procurar el máximo aprovechamiento de los productos.

CR7.1 Los vales de pedido se comprueba que se realizan de acuerdo con las normas establecidas.

CR7.2 Los vales de transferencia de productos cedidos a otros departamentos se comprueba que se formalizan de modo que se pueda conocer su coste real.

CR7.3 Todos los datos correspondientes a la recepción, almacenamiento, distribución y consumo se comprueban y registran en los soportes y con los procedimientos y códigos establecidos.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos de aprovisionamiento. Equipos y material de oficina. Equipos e instrumentos de medida. Almacenes. Equipos de refrigeración. Materias primas y coadyuvantes. Elaboraciones culinarias. Bebidas. Material fungible de catering. Material inventariable de catering. Material de acondicionamiento, como envases, etiquetas u otros. Extintores y sistemas de seguridad. Uniformes apropiados.

Productos y resultados

Procesos técnicos de aprovisionamiento y almacenaje de géneros, bebidas y elaboraciones culinarias definidos y organizados. Sistema de control del aprovisionamiento aplicado. Gestión de compras y recepción de mercancías realizadas. Gestión de almacenamiento de alimentos, bebidas y demás géneros realizada. Inventarios formalizados y controlados. Procesos de aprovisionamiento y almacenaje de géneros supervisados. Control de consumos y estimación de costes realizados.

Información utilizada o generada

Manuales de material de compañías en catering de transporte. Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones para recepción y almacenamiento de mercancías. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados, como inventarios, relevés, vales de pedidos, fichas de especificación técnica y fichas de control de consumos. Tablas de temperaturas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Denominación: REALIZAR LA GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DE UN ESTABLECIMIENTO DE RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1099_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Diseñar y ejecutar procesos de control presupuestario de establecimientos, áreas o departamentos de restauración con el objetivo de tomar las decisiones económico-financieras oportunas.

CR1.1 La estructura y composición de los distintos presupuestos periódicos de un establecimiento, área o departamento, tales como inversión y financiación, explotación y tesorería, se diseña para servir de punto de partida para la definición del sistema de control presupuestario.

CR1.2 Los distintos presupuestos para periodos concretos se diseñan para dotar de medios a la estructura y composición establecidas, con el objetivo de ser utilizados como instrumento de control.

CR1.3 El seguimiento continuo de los presupuestos se realiza a medida que se vaya desarrollando la actividad para cada periodo de referencia, comparando los datos previstos con los realmente alcanzados.

CR1.4 Las desviaciones presupuestarias se calculan y se analizan según se van produciendo para cada periodo para establecer las causas que las motivan.

CR1.5 Las medidas correctoras se aplican y se controlan para eliminar las causas que producen las desviaciones y poder alcanzar los objetivos establecidos.

RP2: Recibir, controlar y contabilizar todos los documentos de naturaleza administrativa, económica o financiera relacionados con establecimientos, áreas o departamentos de restauración, satisfaciendo en todo momento las obligaciones administrativas, contables y fiscales que le sean de aplicación.

CR2.1 El sistema de recepción, orden, clasificación y archivo de toda la documentación relacionada con el establecimiento, área o departamento se diseña con el claro objetivo de tratar posteriormente la información económica precisa.

CR2.2 Toda la documentación de naturaleza administrativa, económica y financiera que llegue al establecimiento por cualquiera de las vías posibles, ya sea telemática, en mano o por correo se recibe según los parámetros preestablecidos como primer paso para su posterior tratamiento.

CR2.3 El sistema de clasificación y ordenación de la documentación se diseña según la parametrización establecida de antemano, distinguiendo claramente diferentes grupos de documentos, tales como albaranes de compras o venta, facturas, comprobantes bancarios, nóminas e información extracontable, para asegurar el tratamiento de los datos en las siguientes fases.

CR2.4 El archivo de la documentación clasificada y ordenada se diseña, con el objetivo de ser tratada según el sistema establecido.

CR2.5 Las principales normas contables que le son de aplicación al entorno de trabajo correspondiente en base a la personalidad jurídica del establecimiento, se identifican e interpretan de forma precisa, como un elemento indispensable para la correcta gestión del área.

CR2.6 Los principales impuestos y sus características básicas que le son de aplicación al tipo de negocio en base a la mencionada personalidad jurídica del mismo, se identifican, se interpretan y se entienden de forma precisa para permitir trabajar al establecimiento en el marco de la legalidad.

RP3: Facturar y realizar cobros así como gestionar posibles cobros a crédito a clientes de establecimientos, áreas o departamentos de restauración, con la intención de liquidar correctamente los servicios prestados.

CR3.1 El proceso de facturación se establece basándose en la fijación, análisis y control de los precios de venta de todos los productos y servicios de restauración ofertados.

CR3.2 El sistema de facturación se diseña y controla basándose en los distintos sistemas posibles, como ventas al contado, anticipos o ventas a crédito, y de forma que gestione este proceso con rigor.

CR3.3 El correcto funcionamiento del proceso se basa en el manejo y control de todos los instrumentos, tanto de facturación como de cobro, tales como registradoras, impresoras, terminales punto de venta o datáfonos, y el dominio de todos los componentes adicionales que inciden en ellos, como tarjetas de débito y crédito o cheques de comidas.

CR3.4 La comprobación del cierre diario de la producción se ejecuta según las normas y procedimientos establecidos, así como la liquidación de caja, que se comprueba basándose en el cierre diario de producción según las normas y

procedimientos establecidos con la intención de garantizar que lo cobrado coincide con lo producido.

CR3.5 Las ventas no efectuadas al contado se liquidan con la realización y verificación de las posibles facturas, así como los posibles albaranes o anticipos que éstas pudiesen generar.

CR3.6 Los posibles devoluciones por servicios no disfrutados y ya cargados o cobrados se calculan y se verifican con el objetivo de ajustar los saldos reales de los clientes.

CR3.7 Los procedimientos que afectan a los documentos generados en el proceso de facturación y cobro y su posterior archivo se diseñan y se controlan.

CR3.8 La evolución de las cuentas de los clientes se comprueba para verificar que sus saldos se encuentran dentro los límites autorizados.

CR3.9 El cobro de los saldos vencidos se efectúa de las cuentas de crédito de clientes, resolviendo potenciales discrepancias, cobrando los importes debidos y extendiendo los documentos acreditativos de los cobros.

RP4: Ordenar y ejecutar facturas y liquidaciones de proveedores, resolviendo discrepancias e incidencias que pudiesen ocurrir y coordinar estas liquidaciones con la gestión de los cobros, con la intención de evitar suspensiones de pagos.

CR4.1 Todos los saldos pendientes con los proveedores y sus correspondientes vencimientos se calculan y se verifican a través de un registro en tiempo real de pagos pendientes.

CR4.2 Las liquidaciones de deudas con proveedores se controlan dando las órdenes oportunas para proceder a su liquidación en el momento de sus vencimientos.

CR4.3 Las solicitudes de regularización de cargos incorrectos se tramitan y verifican con la intención de ajustar estos saldos.

CR4.4 Los partes de incidencias y reclamaciones contables y administrativas, tanto internas como externas, se investigan y se resuelven.

CR4.5 La gestión y liquidación de los pagos se deben coordinar en todo momento con la gestión de los cobros para garantizar que no se generan insolvencias de pagos.

RP5: Analizar la información derivada de informes contables de negocios de restauración para evaluar el funcionamiento y la rentabilidad de los establecimientos, áreas o departamentos de restauración y aplicar las medidas correctoras oportunas en siguientes periodos con la intención de optimizar los resultados económicos.

CR5.1 El balance y la cuenta de resultados del negocio se interpretan y se analizan, pasando a calcular los ratios básicos que permitan determinar el nivel de funcionamiento y la rentabilidad del mismo.

CR5.2 La salud económica financiera del negocio se determina y se interpreta basándose en los resultados anteriormente calculados, tanto a corto como a largo plazo.

CR5.3 La situación actual de los ingresos se analiza para definir y supervisar medidas correctoras que mejoren la rentabilidad a través del incremento de los mismos.

CR5.4 La estructura de costes se diseña segregando claramente los consumos de materiales, los costes de personal y los costes generales.

CR5.5 El establecimiento y control de los escandallos y fichas técnicas permiten la comprobación de consumos teóricos y reales para poder optimizar los mismos.

CR5.6 Los costes de personal se calculan y se controlan, diferenciando claramente las distintas partidas que los componen.

CR5.7 Los principales costes generales se calculan y se controlan, sobre todo aquellos sobre los que se tiene capacidad de actuación, tales como suministros, teléfono, limpieza, material de oficina y prensa, entre otros.

CR5.8 Todos los costes del establecimiento, área o departamento se analizan de forma pormenorizada, determinando las causas de sus valores con la intención de diseñar e implementar acciones correctoras que permitan mejorar la rentabilidad del negocio a través de la optimización de los costes.

Contexto profesional

Medios de producción

Ordenadores, periféricos, unidades de DVD, conexiones USB y lectores de bandas magnéticas. Aplicaciones informáticas de gestión y con conexión a Internet. Impresoras. Datáfonos. Aparatos telefax. Teléfonos. Impresos y documentos administrativos, tanto propios como de proveedores. Material de oficina diverso.

Productos y resultados

Estados y listados de cuentas de clientes formalizados. Notas y solicitudes de regularización de incidencias formalizadas. Documentos administrativos varios originados por los procesos de compras, ventas, cobros y pagos. Inventarios y arqueos efectuados y controlados. Documentos enviados a entidades financieras de medios de pago de los clientes. Facturas y notas de abono formalizadas para los clientes. Estados y listados de cuentas de clientes formalizados. Cobros efectuados y sus correspondientes comprobantes de cobro formalizados. Partes de compras a proveedores formalizados. Pagos efectuados y consiguientes documentos de pago y recibos formalizados. Control de caja y bancos efectuado y consiguientes informes o registros formalizados. Reposición y control de existencias de material y documentos efectuados, y consiguientes registros formalizados. Control de las ventas y documentos emitidos efectuado.

Información utilizada o generada

La contenida en las aplicaciones informáticas de gestión. Normativa, procedimientos y métodos internos de la empresa. Información bancaria. Manuales operativos, instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes y guías, entre otros. Documentos tales como partes e informes de venta, documentos de proveedores de servicios, albaranes, facturas, recibos, documentos contables, notas de abono, partes de incidencias, reclamaciones contables y administrativas, documentos y registros de las operaciones con moneda extranjera y cheques de viajero, impresos para el registro de operaciones de tesorería y resúmenes de caja.

Unidad de competencia 5

Denominación: REALIZAR LA GESTIÓN DE CALIDAD, AMBIENTAL Y DE SEGURIDAD EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1100_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Identificar el proceso de sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad y de gestión ambiental, participando, en su caso, en su diseño e implantación, para adecuarlo a las particularidades de la empresa.

CR1.1 El alcance de los sistemas se determina y especifica mediante su documentación en el mapa de procesos e interacción de los mismos.

CR1.2 Las necesidades y expectativas de los clientes, internos y externos, se identifican para conseguir su satisfacción.

CR1.3 Las políticas de calidad y gestión ambiental se documentan y se reconoce su significado y ubicación para su empleo.

CR1.4 Los objetivos del sistema de gestión de calidad y gestión ambiental de la organización se identifican, así como las responsabilidades y responsables para su seguimiento y consecución.

CR1.5 Los recursos necesarios para alcanzar los objetivos del sistema de gestión de calidad y gestión ambiental se identifican y adecuan a las necesidades reales, participando, en su nivel, en la determinación de los mismos.

CR1.6 Los manuales de procedimientos del sistema de gestión de calidad y gestión ambiental y su ubicación, se identifican y se mantienen actualizados.

CR1.7 La cultura de la calidad y de protección ambiental se difunden entre el personal a su cargo, para su participación en los procesos de mejora.

RP2: Participar en el diseño, implantación y desarrollo de los instrumentos y patrones necesarios para poder documentar el seguimiento y evaluar la eficacia de los sistemas de gestión de la calidad y ambiental.

CR2.1 La planificación de la prestación del servicio y sus especificaciones se realiza en coherencia con los requisitos de otros procesos sujetos a verificación dentro de los sistemas.

CR2.2 Los estándares y patrones de medición se verifican y se ajustan a la realidad de la organización.

CR2.3 La capacidad de los procesos para alcanzar los resultados se traslada a los indicadores necesarios de manera que sirvan para realizar posteriormente su análisis.

CR2.4 Los dispositivos de seguimiento y medición se adaptan a las particularidades de la organización para proporcionar las evidencias de conformidad del servicio con respecto a sus requisitos.

CR2.5 Las encuestas internas y externas se diseñan y validan de manera que garanticen la obtención de datos acerca de la evolución de los aspectos críticos de la empresa o entidad.

CR2.6 La calibración de los instrumentos y patrones presentes en el proceso de seguimiento y medición se realiza para garantizar la homogeneidad de criterios y fiabilidad del análisis de los datos recogidos.

RP3: Participar en el proceso de análisis de los datos obtenidos para demostrar la fiabilidad de los sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental, la conformidad del servicio y evaluar las áreas de mejora.

CR3.1 Los datos y la documentación objeto de análisis se recaban de acuerdo con las prescripciones del proceso.

CR3.2 Los datos recabados se analizan teniendo en cuenta los manuales de procedimientos, la conformidad del servicio y la satisfacción de los clientes incluidos en el alcance del sistema.

CR3.3 Los resultados del análisis de los datos se interpretan desde un punto de vista crítico para poder implementar acciones de mejora.

CR3.4 Las situaciones de no conformidad se detectan para determinar sus causas y evaluar posibles acciones preventivas o correctivas.

CR3.5 Las acciones preventivas o correctivas de situaciones no conformes se determinan, implantan y, en su caso, se revisan para verificar su utilidad.

RP4: Verificar la actuación bajo las normas de seguridad e higiene para garantizar el cumplimiento de las buenas prácticas profesionales.

CR4.1 La normativa vigente de seguridad e higiene personal y las buenas prácticas de manipulación y transporte de alimentos se reconocen y se controla su cumplimiento por parte del personal dependiente.

CR4.2 Los diferentes planes de puntos críticos se documentan para controlar su cumplimiento dentro de los parámetros definidos.

CR4.3 Los planes de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización se cumplen y verifican.

CR4.4 La actuación según las normas de seguridad e higiene se garantiza y verifica para prevenir los riesgos.

CR4.5 Los planes de emergencia se reconocen y difunden para actuar de acuerdo con los mismos en aquellas situaciones que lo precisen.

RP5: Analizar las buenas prácticas profesionales en el puesto de trabajo para evitar riesgos o daños ambientales.

CR5.1 Las condiciones óptimas del puesto de trabajo referidas a instalaciones, equipos, herramientas, máquinas y materiales de consumo se identifican para prevenir posibles riesgos.

CR5.2 Las buenas prácticas profesionales en el uso de los recursos naturales y energéticos se aplican para garantizar el respeto al medio ambiente.

CR5.3 La información necesaria para realizar una buena utilización de recursos se recopila y difunde para garantizar su conocimiento y cumplimiento responsable.

CR5.4 Los planes de minimización de residuos se aplican para disminuir la agresión ambiental, gestionando los residuos dentro de los parámetros establecidos en una recogida preselectiva.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos y ofimáticos. Programas informáticos específicos. Material de oficina y documentación propia del sistema de gestión, sometido al obligado control documental. Normas y Manuales de calidad. Manual de Procedimientos y mapa de procesos de la empresa. Normativa sanitaria en seguridad e higiene y de manipulación y transporte de alimentos. Planes de Emergencia. Normas de protección ambiental. APPCC o análisis de peligros y puntos de control crítico.

Productos y resultados

Programación y control, a su nivel, de las actuaciones y responsabilidades dentro de un plan de gestión. Recursos necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio de acuerdo con las especificaciones diseñadas. Encuestas internas y externas. Participación en el diseño del sistema de gestión de la calidad. Participación en el diseño de sistemas de gestión ambiental. Diseño de instrumentos para el seguimiento del sistema de gestión de la calidad/SGM. Aplicación de las buenas prácticas profesionales.

Información utilizada o generada

Resultados de análisis procedentes de periodos anteriores. Resultados de auditorías. Registros, procedimientos, instrucciones y resultados del seguimiento establecido a partir de indicadores. Documentación procedente de la implantación de acciones preventivas y acciones correctivas. Encuestas interna y externas. Registros de APPCC o análisis de peligros y puntos de control crítico. Normativa de protección ambiental. Manuales de sensibilización ambiental. Normas y Manuales de calidad. Manual de Procedimientos y mapa de procesos de la empresa. Normativa sanitaria en seguridad e higiene y de manipulación y transporte de alimentos. Planes de Emergencia.

Unidad de competencia 6

Denominación: DISEÑAR Y COMERCIALIZAR OFERTAS DE RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1101_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Analizar de forma periódica la situación de mercado en la que se encuentra el negocio, con el fin de mantener su competitividad.

CR1.1 El mercado se determina periódicamente, para posicionar la actividad del establecimiento.

CR1.2 La competencia se analiza periódicamente dentro del mercado definido, con la intención de identificar las características de cada uno de sus componentes.

CR1.3 El producto o servicio a ofertar se determina en función del público objetivo definido y basándose en las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que se detecten.

CR1.4 El posicionamiento del establecimiento se determina en función del análisis de la situación realizado para lograr los objetivos del negocio establecidos.

RP2: Definir todo tipo de ofertas de restauración en términos de menús, cartas o análogos de productos y servicios, de modo que resulten atractivas, equilibradas y adecuadas para el público objetivo definido.

CR2.1 La oferta de restauración, se diseña en función de:

- Criterios de mercado, tales como las necesidades y gustos de los clientes potenciales y de los destinatarios finales.
- Criterios económicos, tales como los medios físicos, humanos y económicos disponibles para la producción y el servicio.
- Criterios organizativos, tales como las características del material, tipo de transporte en catering, horario en que se va a ofrecer el servicio y el tiempo que media entre la elaboración y el consumo de la oferta o las posibilidades de suministro de las materias primas y la estacionalidad de los productos.
- Criterios gastronómicos, tales como el tipo y la frecuencia de servicio que se va a realizar, un buen equilibrio, tanto en la variedad como en el orden y los costes o el valor nutritivo de los alimentos.

CR2.2 El sistema de rotación de las ofertas gastronómicas se establece de forma que se permita su cambio según la evolución de los hábitos y gustos de la clientela.

CR2.3 Las normas de dietética y nutrición se aplican en todo momento, con el objetivo del logro de una alimentación saludable.

CR2.4 Se comprueba que la presentación impresa de las ofertas gastronómicas se formaliza teniendo en cuenta la categoría del establecimiento, los objetivos económicos y la imagen corporativa.

CR2.5 Los precios o tarifas, así como los cargos adicionales aplicables, se concretan basándose en el producto y/o servicio ofrecido y en la oferta y la demanda, para competir en condiciones óptimas en el mercado.

RP3: Comercializar la oferta de restauración del establecimiento de forma que se satisfagan las necesidades del cliente y se obtengan ingresos y rendimientos óptimos para la empresa.

CR3.1 Las motivaciones del cliente se identifican con el objetivo de satisfacer las mismas, ofreciendo una atención que cumpla sus expectativas.

CR3.2 Se presta asesoramiento al cliente en el proceso de venta, informándole sobre las opciones disponibles y aconsejándole, en función de sus preferencias y posibilidades, las que mejor se adapten a sus necesidades con la intención de satisfacerlas y de alcanzar los objetivos operativos del negocio.

CR3.3 La reserva de los servicios o productos se gestiona de forma eficaz, informando al cliente del resultado y, en los casos de no-confirmación, reiniciando la interacción con el cliente para ofertarle las alternativas adecuadas.

CR3.4 La comunicación con los clientes se realiza de la manera más fluida posible, utilizando para ello el medio más eficaz disponible en cada momento.

RP4: Promocionar la oferta de restauración del establecimiento, despertando el interés de compra con el objetivo de fidelizar a la clientela.

CR4.1 La información sobre los clientes actuales y potenciales se obtiene cumpliendo la normativa vigente de protección de datos, creando bases de datos de los mismos e incorporando información sobre sus preferencias, demandas, niveles de gasto y otra de interés comercial, lo que permitirá en el futuro identificar las necesidades de cada uno de ellos.

CR4.2 Las acciones de promoción encaminadas a fidelizar a los clientes actuales y a captar nuevos clientes se diseñan y programan, desarrollando los elementos de soporte para las mismas.

CR4.3 Las acciones de promoción se ejecutan, efectuando un seguimiento de las mismas, evaluando su resultado y confeccionando los informes correspondientes.

CR4.4 Los acuerdos de prestación de servicios se proponen y negocian con clientes actuales o potenciales, dentro del marco de la política y directrices comerciales de la entidad y de su ámbito de responsabilidad.

CR4.5 Los elementos de promoción se disponen convenientemente, organizando las zonas de exposición con criterios de dinamismo y de atracción para los visitantes.

Contexto profesional

Medios de producción

Ordenadores con aplicaciones informáticas de gestión y con conexión a Internet. Impresoras. Aparatos telefax. Aparatos electrónicos de toma de comandas. Teléfonos. Impresos y documentos administrativos, tanto propios como de proveedores. Documentación informativa. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Material de oficina diverso.

Productos y resultados

Diseño de menús, cartas o análogos. Precios y tarifas de productos y servicios. Acciones promocionales. Gestión de reservas y reconfirmación y modificaciones o cancelaciones de servicios formalizados. Información complementaria diversa, como descripción de ofertas e información sobre otros servicios, como catering. Notas de cargo y crédito, como facturas y abonos formalizados. Registros y expedientes formalizados. Documentos internos y externos referenciados, controlados y archivados. Comandas. Información y asesoramiento sobre la oferta disponible. Documentos de pago o confirmación de servicios.

Información utilizada o generada

Normativa de protección de datos. Información impresa, en soportes magnéticos y en páginas Web sobre requisitos exigibles y normativas aplicables a este tipo de servicio, normativa de proveedores y prestatarios de servicios y normativa interna de la empresa. Soportes de información externa, tales como tarifas oficiales de precios, cartas o documentos publicitarios. Soportes de información interna, tales como instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías y manuales.

Unidad de competencia 7

Denominación: GESTIONAR LA LOGÍSTICA DE CÁTERING

Nivel: 3

Código: UC1102_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Establecer y gestionar el proceso de carga, transporte y descarga de géneros, elaboraciones culinarias envasadas y material, de acuerdo con las características del servicio contratado y el cliente.

CR1.1 La información acerca del tipo de servicio contratado, como el horario, tipo de servicio, menú, cantidades y datos del cliente se recaba para identificar:

- Los departamentos implicados.
- Los géneros y elaboraciones culinarias necesarios.
- El material necesario.
- Los equipos necesarios.
- El transporte.

CR1.2 La planificación de los procesos se define recabando información directa del departamento o departamentos que corresponda y analizando esta información con la propia estructura que la empresa tenga establecida con el fin de coordinar el proceso entre los diferentes departamentos.

RP2: Planificar, informar y distribuir el plan de pista o de trabajo a su equipo según la programación de destinos previstos.

CR2.1 Los transportes se distribuyen teniendo en cuenta el personal conductor y los vehículos disponibles.

CR2.2 Las cargas y descargas que deben ser controladas en un determinado horario son asignadas al personal del turno correspondiente.

CR2.3 Los cambios que puedan producirse en los destinos asignados se analizan con el departamento de operaciones y se realizan las modificaciones pertinentes.

CR2.4 El horario del personal se reorganiza para ajustarlo a circunstancias excepcionales, como retrasos o cancelaciones de servicios debido a problemas operativos o meteorológicos.

RP3: Supervisar los procesos de carga, descarga y transporte de géneros, elaboraciones culinarias envasadas y material preciso con el objetivo de ofrecer el servicio de restauración contratado.

CR3.1 La aplicación de los procesos en la carga, descarga y el transporte se coordinan y controlan, evaluando el cumplimiento y aplicación de las normas establecidas.

CR3.2 El personal del catering es informado del material y equipos que deben usar para cada compañía o cliente, según el medio de transporte y tipo de carga contratada.

CR3.3 Los diagramas de carga y descarga de cada tipo de avión, tren o medio de transporte se distribuyen entre el personal implicado.

CR3.4 Los tiempos de carga y descarga se controlan para no demorar la salida del avión, tren o medio de transporte y asegurar la productividad del personal a su cargo.

CR3.5 La maquinaria y equipos necesarios para ofrecer el servicio contratado se comprueba y se ubica en el transporte de forma que no sufra desperfectos que afecten a su funcionamiento.

CR3.6 El material preciso para ofrecer el servicio de restauración contratado se revisa y embala, informando de las roturas o pérdidas que se produzcan.

CR3.7 Los géneros y elaboraciones culinarias se cargan y descargan aplicando las normas higiénico-sanitarias establecidas para su transporte, asegurándose de que llegarán en perfectas condiciones.

CR3.8 Los contenedores de géneros, elaboraciones culinarias y materiales se comprueban antes de su transporte, anotando su contenido cuantificado y la temperatura de salida de los alimentos.

CR3.9 La recepción por parte del personal en destino de los géneros, elaboraciones culinarias y material para ofrecer el servicio contratado se registra

utilizando la documentación establecida, anotando en la misma la temperatura de los alimentos en el momento de la entrega y comprobando la firma para asegurar la facturación del servicio contratado.

CR3.10 Las incidencias habidas en el destino, se registran en la documentación establecida, se analizan, se solucionan y se realizan las modificaciones pertinentes que eviten su repetición.

RP4: Supervisar el estado de la flota de vehículos dedicada al transporte de la oferta de restauración contratada.

CR4.1 El estado de la flota de vehículos se somete a un control diario y se coordinan las reparaciones de los mismos con el departamento de mantenimiento.

CR4.2 La información con los servicios de restauración ofrecidos y los contratados, clasificados temporalmente, se recaba para deducir las necesidades de vehículos y en su caso, la ampliación de la flota de vehículos.

CR4.3 La documentación, permisos, seguros e inspecciones de los vehículos se comprueban y actualizan en caso necesario.

CR4.4 Los accidentes de los vehículos son analizados y se informa de los mismos a las compañías de seguros y al departamento de Recursos Humanos en caso de posible negligencia.

Contexto profesional

Medios de producción

Ordenadores. Medios de transporte. Maquinaria, equipos, menaje y material de catering. Material para toma de temperaturas. Material de oficina.

Productos y resultados

Géneros, elaboraciones culinarias, maquinaria, equipos, menaje y material de catering, cargados, transportados y descargados. Albaranes firmados. Verificación de la puesta a punto de la flota de vehículos de transporte de catering.

Información utilizada o generada

Plan de pista o de trabajo. Órdenes de servicio. Registro de temperaturas. Programación de destinos. Manuales de compañías aéreas, ferroviarias o de transporte marítimo. Diagramas de carga y descarga de catering de aviones, trenes o barcos. Tiempos máximos de carga y descarga de catering. Datos de productividad. Registro de roturas o pérdidas de material. Documentación, permisos, seguros e inspecciones de la flota de vehículos de transporte de catering.

Unidad de competencia 8

Denominación: COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Nivel: 2

Código: UC1051_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Comprender información oral sencilla en inglés en el ámbito de la actividad de restauración, con el objeto de atender las peticiones de los clientes.

CR1.1 La expresión oral del cliente en inglés formulada lenta y claramente se comprende cuando se refiere a situaciones predecibles tales como:

- Saludo y despedida.
- Petición de información sobre la oferta gastronómica.

- Petición de la oferta gastronómica.
- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Petición de facturación y petición de información de sistemas de cobro.
- Comunicación de quejas y reclamaciones.
- Petición de información variada sobre el entorno.

CR1.2 La comprensión oral de detalles generales en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP2: Extraer información de documentos breves y sencillos escritos en inglés en el ámbito de la actividad de restauración, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR2.1 La documentación escrita de complejidad muy reducida en inglés se comprende en su parte más relevante cuando se refiere a situaciones predecibles tales como:

- Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restaurante-bar.
- Consulta de un manual de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
- Interpretación de menús y recetas.

CR2.2 Los condicionantes que pueden afectar a la comprensión de la comunicación escrita en inglés, tales como el canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, iluminación deficiente e impresión de baja calidad, se tienen en cuenta para mejorar la comprensión del mensaje.

RP3: Producir mensajes orales sencillos en inglés en situaciones habituales de la actividad de restauración, con el objeto de mejorar la prestación del servicio y materializar las ventas.

CR3.1 La expresión oral en inglés se realiza produciendo mensajes breves y sencillos pronunciados lenta y claramente para asegurar su comprensión, referidos a situaciones propias de la actividad de restauración, tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

CR3.2 La expresión oral en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP4: Producir o cumplimentar en inglés documentos escritos breves y sencillos, necesarios para la comercialización de la oferta y la gestión de las actividades de restauración.

CR4.1 La expresión escrita en inglés se realiza produciendo mensajes breves con un vocabulario sencillo ajustados a criterios básicos de corrección gramatical, referidos a situaciones propias de la actividad de restaurante-bar, tales como:

- Listas de distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.
- Información sobre la oferta gastronómica del establecimiento y precios de la misma.
- Horarios del establecimiento.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
- Documentos y comunicaciones sencillos para la gestión y promoción del establecimiento.

CR4.2 La comunicación escrita básica en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Canal de comunicación.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

RP5: Comunicarse oralmente con uno o varios clientes en inglés, manteniendo conversaciones sencillas, para mejorar el servicio ofrecido.

CR5.1 La interacción en inglés se realiza produciendo y comprendiendo mensajes breves y sencillos, pronunciados lenta y claramente referidos a situaciones propias de la actividad de restauración, tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Comunicación y resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

CR5.2 La interacción en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua, tiempo del que se dispone para la interacción y claridad de la pronunciación, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de restaurante-bar. Diccionario. Material de oficina.

Productos y resultados

Comunicación interactiva sencilla con clientes en inglés para la prestación del servicio de restauración. Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad de restauración.

Información utilizada o generada

Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales de hostelería, catálogos, periódicos y revistas especializadas en restauración. Información publicada en las redes. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias.

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: ADMINISTRACIÓN DE UNIDADES DE PRODUCCIÓN EN RESTAURACIÓN

Código: MF1097_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1097_3 Dirigir y Gestionar una unidad de producción en restauración

Duración: 150 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: GESTIÓN DEL PROYECTO DE RESTAURACIÓN

Código: UF1089

Duración: 90 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 y RP2

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Desarrollar proyectos de negocios de restauración con el objeto de analizar su grado de viabilidad.

CE1.1 Identificar los puntos necesarios para redactar pequeños proyectos de negocio en restauración.

CE1.2 En un supuesto práctico de desarrollo de proyectos de negocios en restauración:

- Analizar la oferta y la demanda del mercado de restauración para determinar las características del producto o servicio.
- Describir las características de los equipamientos y espacios necesarios para valorar la inversión necesaria.
- Documentar la distribución de los equipamientos, espacios y flujos de actuación de las personas para delimitar las necesidades iniciales.
- Describir las características que identifican el producto o servicio para analizar su grado de viabilidad.
- Analizar las diferentes fuentes de financiación para seleccionar las más adecuadas a las características del proyecto.
- Determinar la estructura de ingresos, costes, cobros y pagos de forma provisional para determinar la viabilidad del proyecto.
- Documentación legal necesaria para apertura establecimiento.

C2: Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para áreas, departamentos o establecimientos de restauración.

CE2.1 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación empresarial para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.

CE2.2 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.

CE2.3 En supuestos prácticos de planificación empresarial:

- Formular objetivos para una unidad de producción o servicio de alimentos y bebidas determinado en el marco de hipotéticos planes generales de empresa.
- Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.
- Plantear los programas que se deriven de las opciones de actuación seleccionadas, determinando los medios humanos y materiales necesarios.

Contenidos

1. Estudio de viabilidad del proyecto de apertura del negocio de restauración

- Análisis del entorno general.
 - Análisis del consumidor.
 - Análisis de la competencia.
 - Fuentes para el estudio:
 - Primarias.
 - Secundarias.
- Análisis interno:
 - Aspectos económicos.
 - Aspectos tecnológicos.
 - Aspectos laborales.
 - Aspectos legales.
- Composición de la oferta en restauración:
 - Variedades de la oferta.
 - Requisitos gastronómicos.
 - Planificación, redacción y diseño de menús y cartas.

2. Instalaciones y Equipamientos en Restauración

- Locales e instalaciones en restauración.
 - Características del local.
 - Identificación de flujos de actuación de las personas.
 - Distribución de las zonas.
 - Decoración.
- Equipamiento:
 - Mobiliario.
 - Iluminación.
 - Maquinaria y utensilios.
 - Frío y acondicionamiento.

3. Análisis económico-financiero del proyecto de apertura de negocio de restauración

- Plan de inversión.
- Plan de financiación.
- Estimación de gastos.
- Costes internos.
- Costes externos.
- Ratios básicos.
- Memoria proyecto.
 - Actividad de la sociedad.
 - Base de presentación de las cuentas anuales.
 - Distribución de resultados.
 - Normas de valoración.
 - Activo inmovilizado.
 - Capital social.

- Deudas.
- Gastos.
- Documentación legal.
 - Requisitos técnicos exigidos.
 - Licencias y documentación.
 - Aplicación normativa higiénico-sanitaria.
 - Seguros de responsabilidad civil y otros.
 - Información adicional.

4. Planificación empresarial

- Elementos del proceso de planificación empresarial.
 - Misión.
 - Objetivos.
 - Estrategias.
 - Políticas.
 - Procedimientos.
 - Reglas.
 - Programas.
 - Presupuesto.
- Pautas de la planificación estratégica en restauración.
 - Metas de la empresa.
 - Capacidades de los directivos.
 - Fortalezas y debilidades internas.
 - Análisis de amenazas y oportunidades del entorno.
 - Desarrollo de planes.
 - Selección de alternativas.
 - Medición de resultados y control estratégico.
- Objetivo empresarial y plan estratégico.
 - Posición competitiva óptima.
 - Planificación de la organización.
 - Descripción del mercado, existente o por crear.
 - Ventajas competitivas.
 - Definición de objetivos corporativos, departamentales e individuales.
 - Análisis de las desviaciones frente a los objetivos.
 - Comunicación interna y externa en la empresa.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: DIRECCIÓN Y RECURSOS HUMANOS EN RESTAURACIÓN

Código: UF1090

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3, RP4 y RP5

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar distintos tipos de estructuras organizativas, funcionales y de relaciones internas y externas para determinar las más adecuadas al establecimiento, área o departamento de restauración planificado.

CE1.1 Clasificar y caracterizar los diferentes tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración para su adecuación a proyectos de negocio.

CE1.2 Describir los factores que determinan una organización eficaz, argumentando su lógica.

CE1.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos establecimientos, áreas o departamentos de restauración para identificar la distribución de funciones.

CE1.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras para garantizar las buenas relaciones interdepartamentales.

CE1.5 Describir las relaciones internas y externas de los establecimientos, áreas o departamentos de restauración con otras empresas, áreas o departamentos.

CE1.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de establecimientos, áreas o departamentos de restauración:

- Evaluar la organización, para efectuar un juicio crítico de las soluciones organizativas adoptadas.
- Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, dirigidas a mejorar la organización.

C2: Aplicar técnicas de selección de personal de establecimientos, áreas o departamento de restauración para definir y cubrir todos y cada uno de los puestos de trabajo.

CE2.1 Describir los puestos de trabajo más característicos de los establecimientos, áreas o departamentos de restauración y relacionarlos con diferentes tipos de establecimientos.

CE2.2 Identificar diferentes fuentes de reclutamiento empleadas para selección de personal y relacionarlas con diferentes puestos de trabajo.

CE2.3 En casos prácticos de selección de personal de un establecimiento, área o departamento de restauración:

- Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo de la unidad.
- Evaluar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.
- Determinar las técnicas a emplear en el proceso de selección de personal.
- Identificar las formas de contratación idóneas para la gestión de la plantilla.
- Identificar y aplicar las particularidades de diferentes convenios colectivos.

C3: Aplicar técnicas de dirección del personal dependiente, identificando los métodos para involucrarle en los objetivos y motivarle para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de la empresa y sus clientes y para que desarrolle su profesionalidad.

CE3.1 En supuestos prácticos de aplicación de técnicas de dirección de personal:

- Relacionar los objetivos y metas de la empresa o área para determinar los medios materiales necesarios para su consecución y las responsabilidades del equipo humano.
- Promover el trabajo en equipo del personal dependiente mediante acciones de motivación que permitan mejorar el nivel de esfuerzo y responsabilidad individual.

CE3.2 En supuestos prácticos de aplicación de técnicas de dirección de personal:

- Diseñar reuniones y conducir las de manera que resulten eficaces.
- Diseñar acciones formativas del personal para mejorar su profesionalidad.
- Describir sistemas de evaluación de la productividad y corrección de las desviaciones.
- Diseñar sistemas de incentivos.

Contenidos

1. Organización en los establecimientos de restauración

- Clasificación.
 - Restaurantes.
 - Mesones.
 - Cafeterías.
 - Bares.
 - Cantinas.
 - Casas de comidas.
 - Tabernas.
- Descripción de una organización eficaz.
 - Especialización del trabajo.
 - Departamentalización.
 - Cadena de mando.
 - Extensión del tramo de control.
 - Centralización y descentralización.
 - Formalización.
- Tipos de estructuras organizativas.
 - Estructura Lineal.
 - Estructura Funcional.
 - Estructura Línea y Staff.
 - Estructura en Comité.
 - Estructura Matricia.
- Organigrama.
 - Definición y características.
 - Funciones.
 - Tipos.
 - Organigrama vertical.
 - Organigrama horizontal.
 - Organigrama circulares.
 - Organigrama escalares.
 - Organigrama mixto.
 - Tipos de departamentos en restauración.
 - Características.
 - Funciones.
 - Organización del trabajo.
 - Confección de horarios y turnos de trabajo.
 - Estimación de necesidades y materiales.
 - Estudio de productividad del departamento.
- Relaciones con otros departamentos.
 - Relación interdepartamental y sistema de comunicación interna.
- Análisis de las ventajas y desventajas de las estructuras organizativas.

2. Procesos para identificación de puestos de trabajo y selección de personal

- Procedimiento para la identificación de puesto de trabajo.
 - Identificación y naturaleza del puesto.
 - Descripción del trabajo.
 - Requerimiento de capacidades.
 - Otros requerimientos.
- Procedimientos para la selección de personal.
 - Perfil profesiográfico.
 - Reclutamiento.
 - Preselección de candidatura.

- Instrumentos de selección.
 - Test psicotécnico.
 - Pruebas profesionales.
 - Entrevistas.
- Normativa aplicable a los recursos humanos.
 - Contratación.
 - Estatuto de los trabajadores.
 - Convenios colectivos.

3. Técnicas de Dirección en restauración.

- Características de la Dirección.
 - Unidad de mando.
 - Delegación.
- Tipos de Dirección.
 - Global.
 - Departamental.
 - Operacional.
- Ciclo de la Dirección.
 - Planificación y toma de decisiones.
 - Integración.
 - Trabajo en equipo.
 - Evaluación del desempeño.
 - Retribución.
 - Motivación.
- Formación interna y continua de los trabajadores.
 - Análisis de las necesidades.
 - Ventajas de la formación.
- Sistemas de incentivos para el personal.
 - Programas de pagos de incentivos.
 - Reducción de la rotación de personal.
 - Ayuda a la formación.
 - Conciliación.
 - Seguridad laboral.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

| Unidades formativas | Duración total en horas de las unidades formativas | N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia |
|----------------------------|--|--|
| Unidad formativa - UF1089. | 90 | 70 |
| Unidad formativa - UF1090. | 60 | 50 |

Secuencia:

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: DISEÑO DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

Código: MF1098_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1098_3 Definir y planificar procesos de servicio en restauración

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar y diseñar procesos de puesta a punto, servicio y cierre en el restaurante, identificando cada una de sus fases.

CE1.1 Identificar las necesidades de equipos, utensilios, muebles e instrumentos para desarrollar diferentes tipos de servicio, describiendo sus características y posibles aplicaciones.

CE1.2 Describir el proceso de puesta a punto para los distintos tipos de servicio, diseñando su proceso e identificando los medios decorativos idóneos según la fórmula de restauración.

CE1.3 Diseñar y ejecutar operaciones de montaje de mesas, reconociendo los utensilios y otros instrumentos necesarios para desarrollar el servicio y deduciendo posibles alternativas o combinaciones en el montaje global de mobiliario.

CE1.4 Diseñar el proceso de aprovisionamiento interno de géneros y material, así como la disposición de mobiliario y equipos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios relativos al servicio.

CE1.5 Identificar y aplicar las diferentes técnicas de servicio, analizando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para cada fórmula de restauración.

CE1.6 Analizar la relación que mantiene el personal de servicio con otros profesionales o departamentos durante el servicio y diseñar el sistema de comunicación interna.

CE1.7 En supuestos prácticos de elaboración de planes de trabajo del departamento:

- Estimar necesidades de recursos humanos y materiales para el buen funcionamiento del departamento.
- Definir una proyección de los objetivos de productividad del departamento a corto o medio plazo, a partir de los recursos estimados en el supuesto.
- Ajustar y priorizar las tareas objeto de realización por el personal disponible, para dar respuesta a la planificación del día, semana o mes y teniendo en cuenta permisos, vacaciones y bajas, entre otros.
- Elegir y formalizar la documentación necesaria para la programación del trabajo, utilizando los medios más adecuados en cada caso.

CE1.8 Identificar los diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro, analizando sus características y las ventajas e inconvenientes de cada uno y el control administrativo del proceso de facturación y cobro.

CE1.9 Identificar y describir los procesos habituales de trabajo que se realizan en el cierre del restaurante para el diseño del sistema de reposición de existencias, procedimientos de limpieza y mantenimiento de equipos e instalaciones.

C2: Diseñar procedimientos de presentación y servicio de elaboraciones culinarias así como de acabado de platos a la vista del cliente, que resulten adecuados para departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

CE2.1 En un supuesto práctico de servicio de elaboraciones culinarias, coordinar con el responsable del departamento de cocina la oferta de elaboraciones culinarias especificando las previsiones referidas a menús, sugerencias o productos de temporada que pudieran ser considerados de interés para los clientes.

CE2.2 Identificar las materias primas alimentarias de uso común en las elaboraciones culinarias, describiendo variedades, características físicas y cualidades gastronómicas.

CE2.3 Diseñar y cumplimentar documentaciones propias del aprovisionamiento interno de géneros que resulten adecuadas para departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

CE2.4 Identificar necesidades de útiles, menaje y equipos necesarios para efectuar operaciones de acabado, trinchado o distribución a la vista del comensal.

CE2.5 Identificar elaboraciones culinarias básicas y significativas, indicando las características de los géneros que las componen, el tipo de servicio asociado y los resultados finales que deben obtenerse.

CE2.6 Identificar tipos de guarnición y decoración, indicando los géneros que los componen y, de acuerdo con la clase de elaboración culinaria que puedan acompañar, las variables económicas y características del servicio.

CE2.7 Identificar las técnicas básicas de elaboración, trinchado y desespinado de platos a la vista del cliente, fijando los tiempos y cantidades precisos y explicando la actitud e imagen que este tipo de servicios requiere.

C3: Analizar todo tipo de servicios y eventos especiales en restauración que resulten adecuados para departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

CE3.1 Identificar distintos sistemas organizativos en función del tipo de servicio o evento y los medios disponibles.

CE3.2 Diseñar la información y documentación necesarias para el desarrollo de los servicios, identificando los circuitos internos y externos que se generan entre departamentos y con proveedores externos.

CE3.3 Identificar el proceso de puesta a punto, manejo y mantenimiento de los diferentes equipos, maquinarias, herramientas, utensilios y mobiliario de uso común en los servicios especiales y eventos en restauración.

CE3.4 Identificar los principales recursos utilizados para la decoración, iluminación y ambientación musical relacionándolos con los tipos de establecimiento en función de su idoneidad.

CE3.5 Identificar la normativa en la manipulación de alimentos para su aplicación en la celebración de servicios especiales y eventos.

CE3.6 En un caso práctico de evento en restauración:

- Identificar los medios necesarios para la propuesta de prestación de un servicio.
- Identificar los gastos derivados de los recursos necesarios para un servicio.
- Presupuestar el servicio de restauración.
- Organizar un servicio especial.

C4: Analizar procedimientos de servicio de banquetes en el establecimiento de restauración, identificando los recursos necesarios y el presupuesto derivado.

CE4.1 En un supuesto práctico de servicio de banquetes, interpretar la orden de servicio de un banquete, con el fin de:

- Identificar los departamentos implicados.
- Recabar la información precisa para su diseño.
- Realizar el presupuesto del banquete.

CE4.2 En un supuesto práctico de servicio de banquetes, diseñar sus procesos de servicio, en función de:

- Los planes generales del establecimiento y los objetivos y planes establecidos para el área de banquetes.

- Las dimensiones técnicas, organizativas, económicas y humanas en todos los procesos productivos implicados.
- Las técnicas a aplicar, propias de banquetes, para optimizar la producción o prestación del servicio según criterios de eficacia, economía y productividad, consiguiendo la satisfacción de las expectativas del cliente.

C5: Analizar las normas de protocolo utilizadas en diferentes tipos de eventos que se desarrollan en establecimientos de restauración.

CE5.1 Explicar el concepto de protocolo, su origen y tipología.

CE5.2 Enumerar las aplicaciones más habituales de las normas de protocolo en establecimientos de restauración, en función del tipo de evento que se vaya a desarrollar.

CE5.3 Identificar los instrumentos de información necesarios para dar a conocer el desarrollo de actos o eventos a invitados y medios de comunicación, en función del tipo de acto, y su composición y la redacción de tarjetas e invitaciones adecuadas a las características de cada acto y cumpliendo con las normas de cortesía y protocolo institucional.

CE5.4 Diferenciar y caracterizar los diferentes tipos de eventos que pueden celebrarse en establecimientos de restauración, tales como congresos, convenciones, reuniones o foros.

CE5.5 En un supuesto práctico de servicio de restauración, organizar el protocolo requerido.

Contenidos

1. Planificación de los procesos de mise en place, servicio y cierre en Restauración.

- Elección de proveedores.
 - Factores a tener en cuenta.
 - Relación con los proveedores.
- Diseño de documentos utilizados en el aprovisionamiento interno:
 - Pedidos.
 - Relevés.
 - Inventarios.
- Organización de mobiliario y equipos:
 - Distribución en el restaurante.
 - Instrucciones para el montaje de mesas.
 - Realización de las órdenes de servicio diarias en función del libro de reservas.
- Diseño de la comanda:
 - Toma de la comanda por el Jefe/a de Sala o Maître.
 - Circuito de la comanda.
 - Relación con el departamento de cocina.
- Servicio en el comedor:
 - Tipos de servicio a aplicar según sea carta o menú concertado:
 - A la inglesa.
 - A la francesa.
 - Gueridón o rusa.
 - Emplatado o americana.
- Uso de los soportes informáticos.
- Facturación y sistemas de cobro.
 - Al contado.
 - A crédito.
- Aplicación de los sistemas de cobro: ventajas e inconvenientes.
- Análisis previo de la factura.

- Diseño y análisis de un plan de mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos y materias primas para un posterior servicio.
- 2. Relaciones con otros departamentos y recursos humanos.**
 - Relación interdepartamental y sistema de comunicación interna.
 - Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales.
 - Estudio de productividad del departamento.
 - Confección de horarios y turnos de trabajo.
 - La programación del trabajo:
 - Documentación.
 - Tareas.
- 3. Elaboraciones de cartas y fichas técnicas de platos**
 - Las cocinas territoriales de España y el mundo: clasificación y descripción de elaboraciones significativas.
 - La elaboración de cartas:
 - La relación entre el Maître y el Jefe de cocina en la elaboración de una carta.
 - Los Menús y las sugerencias.
 - Análisis de los platos de la carta:
 - Platos estrella.
 - Platos vaca.
 - Platos perro.
 - Platos puzzle.
 - Asesoramiento en las elaboraciones a la vista de cliente:
 - Rechaud.
 - Trinchado de carnes.
 - Desespinado de pescados.
 - Fichas técnicas de las diferentes elaboraciones: ingredientes, cantidades, tratamientos en crudo y cocinados, normativa de manipulación de alimentos y tiempos.
- 4. Organización de servicios especiales.**
 - Los servicios de eventos en función de los medios:
 - Sistemas organizativos.
 - Documentación.
 - Puesta a punto, mantenimiento y manejo de equipos, maquinaria, herramientas, utensilios y mobiliario.
 - La organización de un acto o evento:
 - Organización.
 - Medios necesarios.
 - Presupuesto.
 - Gastos.
 - Aplicación del protocolo en los diferentes actos y eventos. Factores a tener en cuenta.
- 5. Planificación del Protocolo en los eventos.**
 - Las normas de protocolo en función del tipo de evento:
 - Congresos.
 - Convenciones.
 - Reuniones o foros.
 - Banquetes.
 - Los invitados:
 - Normas reguladoras.
 - Precedencias y presidencias en actos.

- Tarjetas de invitación.
- Tratamientos.
- Listas de invitados.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

| Módulo formativo | Número de horas totales del módulo | N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia |
|------------------------------|------------------------------------|--|
| Módulo formativo – MF1098_3. | 60 | 50 |

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: APROVISIONAMIENTO EN RESTAURACIÓN

Código: MF1064_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1064_3: Gestionar procesos de aprovisionamiento en restauración.

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Clasificar y evaluar los géneros y materias primas utilizados en restauración atendiendo a sus características organolépticas, nutricionales, de calidad y posibilidades de intervención en las ofertas gastronómicas.

CE1.1 Identificar y caracterizar materias primas alimentarias, describiendo sus características físicas, tales como forma, color, tamaño y otras, y sus cualidades gastronómicas, como aplicaciones culinarias básicas, características organolépticas, necesidades de preelaboración y necesidades de conservación.

CE1.2 Caracterizar las materias primas desde el punto de vista nutritivo, utilizando tablas de composición de elementos.

CE1.3 Describir las fórmulas usuales de presentación y comercialización de las materias primas culinarias, indicando calidades, características y necesidades de regeneración y conservación.

CE1.4 Identificar lugares apropiados para necesidades de conservación y técnicas aplicables a necesidades de regeneración de diversas materias primas culinarias.

CE1.5 Describir las características y criterios de calidad de los alimentos utilizados como materias primas.

CE1.6 A partir de ofertas gastronómicas, elaborar pautas de calidad y fichas de especificación técnica, utilizando la terminología correcta e incluyendo la información necesaria para determinar el nivel de calidad de las materias primas y realizar el control de recepción.

C2: Analizar y definir procesos de aprovisionamiento, recepción y almacenaje de bebidas, géneros crudos y semielaborados, elaboraciones culinarias y otros materiales, especificando las medidas e instrumentos de control, y aplicarlos.

CE2.1 Explicar y concretar procesos y métodos habituales de identificación de necesidades de aprovisionamiento de mercancías empleadas en restauración.

CE2.2 Explicar y concretar procedimientos de compra y recepción de productos sometidos a condiciones especiales, tales como insularidad o productos internacionales.

CE2.3 Explicar y concretar sistemas y procesos habituales de recepción de estas mercancías, describiendo las operaciones necesarias en función del estado o naturaleza de las mismas y el destino o consumo asignado.

CE2.4 Comparar los sistemas y procesos habituales de almacenamiento y distribución interna de géneros culinarios, bebidas y otros materiales para restauración.

CE2.5 Definir procesos de control de la calidad aplicables a la recepción y almacenamiento que incluyan:

- La identificación de la normativa higiénico-sanitaria.
- La identificación de los instrumentos y los dispositivos de control.
- Las operaciones, fases o pruebas de control necesarias.
- La descripción de los factores causa-efecto que intervienen en la variabilidad de las características de calidad.
- Los procedimientos de evaluación de la calidad de los aprovisionamientos para su aceptación en partidas.

CE2.6 Explicar y concretar procesos habituales de almacenamiento y distribución de alimentos, bebidas y otros materiales que incluyan:

- La definición de los sistemas, indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación y ventajas comparativas en función de los principales tipos de alimentos, bebidas y otros materiales.
- El diseño de rutas de distribución interna, optimizando tiempos y medios disponibles.

CE2.7 En supuestos prácticos de gestión de aprovisionamiento y control de almacenes:

- Identificar posibles fuentes de suministro.
- Desarrollar el proceso necesario para el aprovisionamiento, formalizando los documentos correspondientes.
- Desarrollar el proceso de recepción y control de géneros conforme a los métodos establecidos.
- Desarrollar los procedimientos necesarios para la gestión del almacén de alimentos y bebidas.
- Aplicar programas informáticos de gestión y control de almacenes de alimentos y bebidas.

CE2.8 Aplicar prácticas de protección ambiental en los sistemas de aprovisionamiento de modo que se propicie la reutilización, el reciclaje y la reducción de residuos.

C3: Formalizar y controlar inventarios de mercancías, utensilios, mobiliario y equipos propios de la restauración para conocer su cantidad y grado de rotación y conservación.

CE3.1 Comparar los sistemas y procesos habituales de control y valoración de inventarios de géneros culinarios, bebidas y otros materiales necesarios en restauración.

CE3.2 Justificar procedimientos para valorar económicamente las existencias y bajas, así como para confeccionar los planes de reposición y amortización.

CE3.3 Proponer planes de reposición y amortización a corto, medio y largo plazo, a partir de supuestas previsiones de utilización para cada periodo predeterminado.

CE3.4 En simulaciones prácticas de inventarios de mercancías:

- Verificar resultados de controles de inventarios, haciendo los muestreos que sean precisos y ejecutando las rectificaciones oportunas.
- Actualizar los inventarios, justificando un stock mínimo, máximo y óptimo para la utilización de géneros culinarios, bebidas, otros materiales, equipos y utensilios.
- Formalizar los informes necesarios relativos a la cantidad, nivel de consumo, grado de rotación, conservación de mercancías, equipos y utensilios, valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición.
- Elaborar las correspondientes solicitudes.
- Utilizar los programas informáticos de gestión y control de inventarios que sean de aplicación.

C4: Simular la supervisión de procesos de aprovisionamiento, almacenaje y control de inventarios en restauración, controlando los resultados intermedios y finales derivados de los mismos.

CE4.1 Aplicar procedimientos para el control de aprovisionamiento, recepción, almacenamiento e inventarios en restauración.

CE4.2 En casos prácticos de procesos de aprovisionamiento, recepción, almacenamiento y control de inventarios en restauración:

- Formular instrucciones necesarias y claras para el supuesto personal colaborador.
- Asignar, para su realización, los inventarios de existencias y los registros de bajas a las personas idóneas.
- Comprobar que el supuesto personal colaborador realiza sus labores de acuerdo con los planes e instrucciones establecidos y conforme a las normas de seguridad e higiene.
- Evitar y corregir posibles desviaciones.
- Prestar asistencia técnica y operativa al supuesto personal colaborador.

C5: Aplicar los procedimientos habituales para el control de consumos en restauración.

CE5.1 Diferenciar y caracterizar la documentación y aplicaciones informáticas de uso común para controlar consumos en restauración.

CE5.2 En casos prácticos de control de consumos en restauración:

- Comprobar que los vales de pedido se han cumplimentado de acuerdo con las normas establecidas.
- Comprobar la cumplimentación de los vales de transferencia de productos supuestamente cedidos a otros departamentos.
- Comprobar los datos correspondientes a la recepción, almacenamiento, distribución y consumo registrados en los soportes, con los procedimientos y códigos establecidos.

Contenidos

1. Materias primas culinarias

- Clasificación gastronómica: variedades más importantes, características físicas, calidades, propiedades organolépticas y aplicaciones gastronómicas básicas.
- Caracterización nutricional de las materias primas.
- Clasificación comercial: formas de comercialización y tratamientos que le son inherentes.
- Denominaciones de origen.
- Creación de fichas técnicas y de control.

2. Productos y materiales

- Material fungible para catering.
- Material inventariable para catering.
- Bienes que forman las existencias o stocks.
 - Mercaderías.
 - Materias primas.
 - Otros aprovisionamientos.
 - Elementos y conjuntos incorporables.
 - Combustibles.
 - Repuestos.
 - Materiales diversos.
 - Embalajes.
 - Envases.
 - Material de oficina.
- Productos en curso.
- Productos semiterminados.
- Productos terminados.

3. Procesos de gestión de aprovisionamiento, recepción, almacenamiento, distribución y control de consumos e inventarios de alimentos, bebidas, otros géneros y equipos en restauración.

- Principales funciones de la gestión de aprovisionamiento.
 - Adquisición de materiales necesarios para la elaboración y/o comercialización de los productos.
 - Gestión del almacenaje de los productos.
 - Control de inventario y los costes asociados al mismo.
- Proceso de aprovisionamiento:
 - Selección de proveedores.
 - Calidad.
 - Precio.
 - Servicio.
 - Crédito.
 - Las competencias.
 - Modalidades de compra
 - Directa.
 - Proveedores.
- Características de los procesos y metodología para identificar necesidades de aprovisionamiento:
 - Fuente de suministro.
 - Gestión de solicitudes de compra.
 - Procedimientos de recepción de mercancía.
 - Procedimientos de control de mercancía.
- Formas de expedición, canales de distribución y medios de transporte habituales de materias primas alimentarias y bebidas.
- Proceso administrativo de las compras.
 - Peticiones en cada una de las unidades.
 - Solicitudes u órdenes de compra.
 - Libro de registro de entrada de mercancías.
 - Albarán.
 - Fichas de existencias o inventario teórico.
 - Factura.
- Procedimientos de compra y recepción de productos sometidos a condiciones especiales.
- Caracterización, concreción de sistemas, procesos de almacenamiento y distribución interna.

- Diseño de rutas de distribución interna.
- Control e inventario de existencias.
- Prácticas de protección ambiental en los procesos de aprovisionamiento.
- Documentación habitual y aplicaciones informáticas para el control de consumos en restauración y el inventario de existencias.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

| Módulo formativo | Número de horas totales del módulo | N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia |
|------------------------------|------------------------------------|--|
| Módulo formativo – MF1064_3. | 90 | 60 |

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 4

Denominación: PROCESOS ECONÓMICO-FINANCIEROS EN ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN.

Código: MF1099_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1099_3 Realizar la gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración

Duración: 150 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: CUENTAS CONTABLES Y FINANCIERAS EN RESTAURACIÓN

Código: UF1091

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 y RP2

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Diseñar y gestionar el presupuesto de una unidad de restauración, poniendo en marcha y aplicando el control presupuestario y estableciendo y aplicando medidas correctoras para la mejora del negocio.

CE1.1 Definir el concepto de presupuesto y de control presupuestario.

CE1.2 Identificar los principales tipos de presupuestos en departamentos de alimentos y bebidas.

CE1.3 Definir los distintos sistemas para efectuar presupuestos en departamentos de alimentos y bebidas.

CE1.4 Definir un sistema de control presupuestario adecuado a un supuesto departamento de alimentos y bebidas.

CE1.5 En diferentes supuestos de proyectos de restauración, establecer los principales presupuestos, tales como inversión inicial, ingresos y costes y flujos de tesorería para los periodos de duración de un proyecto con el objetivo de calcular su viabilidad económica.

C2: Registrar operaciones contables de un establecimiento, área o departamento de alimentos y bebidas según la normativa vigente en base a una correcta recepción y control de la documentación.

CE2.1 Explicar la importancia de la Contabilidad como instrumento de apoyo de la gestión económica en los negocios de restauración

CE2.2 Relacionar los diferentes sistemas y procedimientos de seguridad aplicables a la gestión, depósito, custodia y archivo de documentos, con las diferentes estructuras de la organización.

CE2.3 Identificar y describir los elementos patrimoniales propios de negocios de restauración.

CE2.4 Identificar los hechos contables más usuales que se producen en un establecimiento de restauración, conociendo y adecuando los documentos justificativos de los mismos.

CE2.5 Explicar los procedimientos de control de facturas de proveedores y formalizar informes de incidencias y solicitudes de regularización de cargos incorrectos.

CE2.6 Definir el proceso contable básico, aplicando las normas en vigor de carácter contable.

CE2.7 Identificar y describir la liquidación de los principales impuestos que le son de aplicación a un establecimiento, área o departamento de alimentos y bebidas.

Contenidos

1. Diseño y gestión de presupuestos

- Tipos de presupuestos en restauración.
 - Presupuesto de ventas.
 - Presupuesto de producción.
 - Presupuesto de gastos.
 - Presupuesto financiero.
 - Presupuesto de tesorería.
- Modelo creación presupuesto operativo.
 - Ingresos.
 - Producción.
 - Gastos de distribución.
 - Publicidad.
 - Investigación y desarrollo.
 - Administración.
 - Inversiones.
 - Estados financieros.
- Técnicas de presupuestación.
 - Rígido.
 - Flexible.
 - Por programas.
 - Base cero.
- Objetivos del presupuesto.
 - Planificación de las operaciones anuales.
 - Control de los objetivos presupuestarios.
 - Evaluación del cumplimiento del presupuesto.

- Control presupuestario.
 - Control de ingresos.
 - Control de producción.
 - Control de los gastos de distribución y de administración.
 - Control del presupuesto de inversiones.
 - Control de tesorería.
- Tipos de desviaciones presupuestarias.
 - Desviación técnica.
 - Desviación económica.

2. Operaciones y cuentas contables.

- Objetivo de la contabilidad.
 - Balance de Situación.
 - Cuenta de Pérdidas y Ganancias.
 - La Memoria.
 - Estado contable del patrimonio neto.
- Componentes del patrimonio neto de la empresa.
 - Bienes.
 - Derechos.
 - Obligaciones.
- Plan económico-financiero de una empresa de restauración.
 - Activo fijo.
 - Gastos de constitución.
 - Inmovilizado inmaterial.
 - Derecho de traspaso.
 - Inmovilizado material.
 - Activo circulantes:
 - Existencias iniciales.
 - Deudores.
 - Tesorería.
- Libros de contabilidad.
 - Obligatorios. Libro Diario.
 - Libro de inventarios y cuentas anuales.
 - Balance inicial.
 - Balances trimestrales.
 - Cuentas anuales.
- Proceso administrativo de las compras.
 - Las peticiones departamentales.
 - Solicitudes de compra.
 - Libro de registro de entrada de mercancías.
 - El albarán.
 - Las fichas de existencias o de inventario teórico.
 - La factura.
- Operaciones relacionadas con el control contable.
 - Circuito de registración y control de proveedores.
 - Circuito de registración de Caja y Bancos.
 - Circuito de registración contable en libros principal.

3 Tipología de Empresas y Tributos en restauración

- Definición de la forma jurídica de la empresa
 - Empresario individual.
 - Sociedad Limitada.
 - Sociedad Anónima.
 - Sociedad Unipersonal

- Sociedad Laboral
- Sociedad Cooperativa
- Sociedad Colectiva
- Sociedad Comanditaria
- Tipos de impuestos.
 - IAE.
 - IVA.
 - Impuesto de Sociedades.
 - IRPF.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: GESTIÓN Y CONTROL EN RESTAURACIÓN

Código: UF1092

Duración: 90 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3, RP4 y RP5

C1: Analizar la gestión y control de las cuentas de clientes, desarrollando las operaciones que le son inherentes, con el fin de lograr liquidar en tiempo y forma los saldos de los mismos.

CE1.1 Describir los procedimientos de facturación, control de cuentas de crédito, cobro y reintegro a clientes y emitir documentos justificativos de cobros y pagos.

CE1.2 Comprobar el derecho a devoluciones por supuestos servicios no disfrutados y cargados, formalizando las comunicaciones a proveedores y documentos que fuesen necesarios.

CE1.3 Registrar en los soportes de ventas, los importes de los derechos de uso de servicios o productos vendidos.

CE1.4 Archivar la documentación según los procedimientos establecidos.

CE1.5 Emitir documentos en relación al estado de situación de cuentas de clientes.

CE1.6 En supuestos prácticos de cobro a clientes, describir las gestiones necesarias y resolver discrepancias, generando los correspondientes documentos contable-administrativos.

CE1.7 En un supuesto práctico de gestión económica, realizar los apuntes que procedan en los registros de caja y cuentas bancarias, en respuesta a casos definidos, con la máxima precisión.

C2: Desarrollar las operaciones de liquidación de los saldos con proveedores y de gestión de tesorería y control de cuentas de cajas y bancos, realizando las comprobaciones necesarias con la precisión y exactitud requeridas, con el fin de evitar situaciones de insolvencias financieras.

CE2.1 Diferenciar, describir y formalizar diferentes documentos de pago, identificando y aplicando la legislación mercantil vigente.

CE2.2 Formalizar impresos administrativos, precontables y contables para registrar operaciones de tesorería.

CE2.3 Formalizar resúmenes periódicos de movimientos de caja.

CE2.4 En supuestos prácticos de gestión de tesorería, efectuar controles de cuenta de caja, realizando los correspondientes arqueos y resolviendo diferencias entre saldos reales y apuntes realizados.

CE2.5 En supuestos prácticos de control de cuentas de cajas y bancos, realizar cuadros con extractos de los bancos y resolver diferencias entre los apuntes

de las entidades financieras y los libros y registros de cuentas bancarias del establecimiento, área o departamento de alimentos y bebidas.

CE2.6 Describir las medidas de seguridad necesarias para evitar robos o pérdidas.

CE2.7 Argumentar la necesidad de desarrollar las operaciones de gestión de tesorería con la mayor precisión y un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C3: Analizar y controlar los resultados obtenidos por un establecimiento, área o departamento de alimentos y bebidas, con la intención de optimizar los mismos en periodos venideros.

CE3.1 Analizar el balance de un establecimiento, área o departamento y determinar su equilibrio a corto y largo plazo.

CE3.2 Analizar la cuenta de resultados de un establecimiento, área o departamento de alimentos y bebidas y determinar su rentabilidad con respecto a periodos anteriores o a la competencia.

CE3.3 Analizar la rentabilidad parcial, en caso de que existiese, de los distintos puntos de venta del establecimiento, área o departamento.

CE3.4 En un supuesto práctico de gestión económica, ejecutar el control de costes, a través del cálculo de consumos teóricos y consumos reales y su comparativa.

CE3.5 Diseñar y aplicar medidas correctoras de costes.

Contenidos

1. Proceso administrativo y contable en restauración.

- Proceso de facturación.
 - Obligación de expedir facturas.
 - Excepciones de la obligación de expedir facturas.
 - Documentos sustitutos de las facturas.
 - Facturas por el destinatario o por un tercero.
 - Contenido de la factura.
 - Facturas simplificadas.
 - Plazo para la expedición de facturas.
 - Facturas recapituladas, duplicados y rectificativas.
 - Registro de operaciones.
- Gestión y control.
 - Documentación.
 - Anticipos y Depósitos.
 - Facturación y Cobro.
 - Medios de Pago.
 - Tarjetas de crédito y debito.
 - Cheques.
 - Pagarés.
 - Almacén.
 - Inventarios.
- Registros contables.
 - Fuentes de información.
 - Clasificación de las fuentes de información rutinaria.
 - Ventas: Mano corriente.
 - Compras: Diario de compras.
 - Coste de ventas: Parte de consumos.
 - Nóminas: Resumen de nóminas.
 - Gastos Generales: Parte de gastos.
 - Caja y bancos: Liquidación de la caja.

- Clasificación de las fuentes de información no rutinarias.
 - Realización de inventarios y su valoración.
 - Análisis de antigüedad de los saldos de clientes.
 - Periodificación de gastos pagados por anticipos.
 - Cálculo de amortización y depreciaciones.
 - Cálculo de impuestos sobre beneficios.

2. Gestión y control de las cuentas de clientes

- Control de las cuentas de cliente y manejo de efectivo.
 - Detallar y analizar los documentos de pago según la legislación vigente.
 - Registro de movimientos caja y formalización de los impresos administrativos precontables y contables.
 - Controles de caja.
 - Análisis de extractos de cuentas bancarias.
 - Análisis de medidas de seguridad con la documentación contable y el efectivo.

3. Análisis contable de restauración

- Análisis del balance y determinación de su equilibrio a corto y largo plazo.
- Introducción y estudio del análisis patrimonial, financiero y económico.
- Definición y clases de costes.
 - Costes directos e indirectos.
 - Costes estándar y costes históricos.
 - Costes fijos y costes variables.
- Cálculo de costes de materias primas.
- Aplicación de métodos de control de consumo.
- Cálculo y estudio del punto muerto.
- Umbral de rentabilidad.
 - Expansión de las ventas.
 - Cuota de mercado.
 - Ventas medias por cliente.
 - Rotaciones.

4. Programas informáticos en restauración

- Manejo de los principales programas de gestión y control de restauración.
 - Hojas de cálculo.
 - Sistemas de introducción de base de datos.
 - Software de gestión de restauración.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

| Unidades formativas | Duración total en horas de las unidades formativas | N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia |
|----------------------------|--|--|
| Unidad formativa - UF1091. | 60 | 50 |
| Unidad formativa - UF1092. | 90 | 70 |

Secuencia

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 5

Denominación: CALIDAD, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN RESTAURACIÓN

Código: MF1100_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1100_3 Realizar la gestión de calidad, ambiental y seguridad en restauración

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar el proceso de diseño e implantación de sistemas de gestión y aseguramiento de calidad y de gestión ambiental para su adaptación a la organización.

CE1.1 Explicar el concepto de calidad y de protección ambiental, justificando su aplicación en el sector de la hostelería y el turismo.

CE1.2 Determinar las expectativas y necesidades de los clientes, internos y externos, para identificar las posibilidades reales de satisfacerlas con los medios a su disposición.

CE1.3 Explicar e implementar el significado de las políticas de calidad y de gestión ambiental de la organización para fomentar su cumplimiento.

CE1.4 Analizar los objetivos de calidad y de gestión ambiental fijados en la organización y las responsabilidades y recursos disponibles para garantizar y evidenciar su consecución.

CE1.5 Precisar la importancia de los manuales de calidad y de gestión ambiental y su ubicación en cada momento para su adaptación y actualización continua.

CE1.6 Manejar con destreza los manuales de calidad y de gestión ambiental o, en su caso, aquellas áreas de los mismos que afecten directamente al sector al que pertenece el establecimiento.

C2: Reconocer la importancia de la documentación de los procesos de gestión de calidad y ambiental, para garantizar su utilidad como elemento de gestión.

CE2.1 Citar y aplicar las especificaciones del servicio que afecten a su puesto de trabajo y la relación existente con otros puestos.

CE2.2 Efectuar el registro de aquellos datos que afecten a su puesto de trabajo en relación con los objetivos de calidad y de gestión ambiental, para verificar su cumplimiento de acuerdo con los patrones y estándares fijados.

CE2.3 Reconocer y detectar aquellas situaciones que, en su apariencia, pueden suponer debilidades del servicio para su inclusión en los dispositivos que faciliten información veraz acerca de las mismas.

CE2.4 Organizar el desarrollo de encuestas para la recopilación de datos y propuestas procedentes de las mismas de acuerdo con los requisitos y el circuito propuesto desde los sistemas de gestión.

CE2.5 Proponer los ajustes metodológicos que, a su entender, podrían mejorar los procesos implicados en la distribución y recogida de datos para su posterior análisis.

C3: Analizar los datos obtenidos durante procesos de gestión de calidad y ambiental, y proponer actuaciones para la mejora continua de la empresa y/o entidad.

CE3.1 En un supuesto práctico de mejora continua de empresas o entidades:

- Recopilar y, en su caso, resumir en los correspondientes registros e indicadores, los datos destinados al análisis que permita establecer un diagnóstico objetivo de la situación.
- Establecer, a su nivel, conclusiones acerca de los datos analizados para determinar las debilidades que los mismos muestran.

CE3.2 Determinar, en lo posible, las causas que generan situaciones de no conformidad.

CE3.3 Proponer acciones preventivas o correctivas para evitar o solventar resultados no conformes.

CE3.4 Revisar las acciones preventivas y correctivas implantadas en su ámbito de actuación para verificar su efectividad.

C4: Actuar dentro del respeto y cumplimiento de los planes, normativa y medidas previstas, para garantizar unas prácticas profesionales en el entorno de la seguridad, la higiene y la salud.

CE4.1 Identificar y aplicar las medidas de higiene personal y reconocer todos aquellos comportamientos susceptibles de producir una contaminación en cualquier alimento.

CE4.2 Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales, utillaje y manipulación y transporte de alimentos.

CE4.3 Clasificar y explicar los riesgos y principales toxiinfecciones de origen alimentario y sus consecuencias para la salud, relacionándolas con las alteraciones y agentes causantes.

CE4.4 En supuestos prácticos de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización:

- Identificar todas aquellas acciones de higiene y comportamiento personal que se deben adoptar.
- Seleccionar los productos y tratamientos utilizables.
- Fijar los parámetros objeto de control.
- Enumerar los equipos necesarios.
- Establecer la frecuencia del proceso de higienización.

Realizar diestramente las operaciones necesarias para limpiar, desinfectar, desinsectar y desratizar.

CE4.5 Identificar los riesgos para la salud más relevantes, relacionados con la actividad del sector de la hostelería.

CE4.6 En supuestos prácticos de situaciones de emergencia:

- Identificar los riesgos más relevantes.
- Diseñar las medidas que deben aparecer en el Plan de Seguridad.
- Citar y, en su caso, aplicar las pautas de actuación en situaciones de emergencia diversas o en accidentes.

C5: Actuar de manera responsable en el puesto de trabajo para dar cumplimiento a la normativa vigente de protección ambiental.

CE5.1 Identificar y explicar las condiciones que debe reunir el puesto de trabajo en cuanto a instalaciones, elementos y materiales.

CE5.2 Reconocer las consecuencias de los daños ambientales y las actuaciones posibles de la Administración y las empresas para conseguir minimizarlos.

CE5.3 Recopilar y difundir las diferentes normativas en materia de protección ambiental para garantizar su cumplimiento en el puesto de trabajo.

CE5.4 Describir las técnicas de recogida, selección, reciclado, depuración, eliminación y vertido de residuos para que resulten acordes a las buenas prácticas profesionales.

CE5.5 Especificar las actuaciones a desarrollar en un marco de buenas prácticas medioambientales en el puesto de trabajo para adaptarlas a la normativa vigente.

Contenidos

1. Calidad en restauración.

- Calidad básica:
 - Higiene.
 - Actitudes.
 - Productos/servicios estandarizados.
- División en restauración de las Normas de Calidad.
 - Dirección.
 - Aprovisionamiento y almacenaje.
 - Cocina.
 - Sala.
 - Mantenimiento.
 - Higiene y limpieza.
- Normativas.
 - Norma UNE 167000:2006 para establecimientos de restauración.
 - Autoevaluación de los servicios de restauración.
- Modelos de Sistemas de Gestión de Calidad.
 - ISO 9000.
 - ISO 9001.
 - ISO 9004.
 - ISO 19011.
- Implantación de sistema de calidad.
 - Decisión de implantar un sistema de calidad.
 - Diagnóstico y evaluación de la situación actual.
 - Organización del equipo de implantación.
 - Información, formación y entrenamiento.
 - Definición de elementos, criterios e indicadores de calidad.
 - Elaboración de un manual de calidad.
 - Auditorías internas y evaluación de resultados.

2. Higiene en restauración.

- Normativas legales generales de higiene alimentaria.
- Protocolo de control de la higiene alimentaria en restauración.
 - Recepción.
 - Almacenamiento y conservación.
 - Manipulación.
 - Elaboración en caliente.
 - Elaboración en frío.
 - Post-preparado.
 - Ficha control diario de las temperaturas.
 - Ficha control semanal.
 - Programa de limpieza.
 - Análisis de peligros y puntos de control crítico.

3. Prevención de riesgos laborales en restauración.

- Factores de riesgo:
 - Espacios de trabajo.
 - Firmes y suelos.
 - Superficies de tránsito y pasillos.
 - Ruidos y vibraciones.
 - Condiciones termohigrométricas.
 - Iluminación.
- Principios de la actividad preventiva.
 - Evitar riesgos.
 - Evaluar los riesgos que no se puedan evitar.

- Combatir riesgos en su origen.
 - Adaptar el trabajo a la persona.
 - Tener en cuenta la evolución de la técnica.
 - Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
 - Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual
 - Dar las debidas instrucciones a los trabajadores.
 - Orden y limpieza.
 - Vestuario recomendado.
 - Equipos de protección individual.
 - Equipos de trabajo.
 - Instalaciones.
 - Maquinaria.
 - Equipos auxiliares.
 - Seguridad en la hostelería.
 - Consejos generales.
 - Riesgos, causas y prevención.
 - Caídas de personas a mismo nivel.
 - Caídas de personas a distinto nivel.
 - Caídas de objetos en manipulación.
 - Golpes contra objetos inmóviles.
 - Pisadas sobre objetos.
 - Cortes y amputaciones.
 - Atrapamiento.
 - Quemaduras.
 - Contactos eléctricos. Directos. Indirectos.
 - Contactos con sustancias químicas.
 - Fatiga Física.
 - Posturas inadecuadas.
 - Higiene industrial.
 - Ruido.
 - Temperatura.
 - Exposición a contaminantes químicos.
 - Exposición a contaminantes biológicos.
 - Ergonomía y psicología.
 - Estrés.
 - Fatiga mental.
 - Trabajo a turnos.
 - Trabajo nocturno.
 - Acoso laboral.
 - Situaciones de emergencias.
 - Consejos generales.
 - Planes de emergencias y evacuación.
 - Incendios.
 - Explosiones.
 - Escapes de gas.
 - Inundaciones.
 - Robos o atracos.
 - Primeros auxilios.
- 4. Gestión Medioambiental en restauración**
- Aspectos medioambientales.
 - Estudio previo de impacto medioambiental del establecimiento en el entorno.
 - Análisis del tipo, estado y utilización de instalaciones, equipos o elementos que puedan afectar.

- Productos o materias primas que nos son recomendables.
- Selección de basuras para su reciclaje.
- Control de consumos de agua, electricidad y combustibles.
- Control de las grasas y aceites utilizados.
- Utilización de materias primas, productos o elementos que puedan afectar al medioambiente.
- La Norma ISO 14001 para la implantación de Sistemas de Gestión Medioambiental y el Reglamento EMAS.
- Sistemas de gestión medioambiental.
 - Política, objetivos y programa medioambientales.
 - Organización y personal.
 - Responsabilidad y autoridad.
 - Representante de gestión.
- Efectos medioambientales.
 - Emisiones controladas e incontroladas hacia la atmósfera.
 - Vertidos controlados e incontrolados en las aguas.
 - Residuos sólidos.
 - Contaminación del suelo.
 - Utilización del suelo, el agua, los combustibles y la energía.
 - Emisión de energía térmica, ruidos, olores, polvo.
 - Repercusiones en sectores concretos.
- Control operativo.
 - Instrucciones de trabajo documentadas que definan el modo de llevar a cabo la actividad.
 - Procedimientos relacionados con las actividades de compra.
 - Verificación y control de las características importantes del proceso.
 - Aprobación de los procesos y equipos previstos.
 - Criterios de resultados.
- Registros de documentación sobre gestión medioambiental.
 - Cotejar la política, objetivos y el programa.
 - Documentar las funciones y responsabilidades.
 - Describir las interacciones de los elementos del sistema.
 - Auditoría medioambientales.
 - La conformidad de las actividades de gestión medioambiental.
 - La eficacia del sistema de gestión.
- Incumplimiento y medidas correctivas.
 - Determinar el motivo.
 - Elaborar un plan de actuación.
 - Tomar medidas preventivas.
 - Aplicar controles para garantizar la eficacia de las medidas.
 - Registrar todo cambio de las acciones correctivas.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

| Módulo formativo | Número de horas totales del módulo | N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia |
|------------------------------|------------------------------------|--|
| Módulo formativo – MF1100_3. | 60 | 50 |

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 6

Denominación: DISEÑO Y COMERCIALIZACIÓN DE OFERTAS DE RESTAURACIÓN

Código: MF1101_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1101_3 Diseño y comercialización de ofertas de restauración

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar el sector de la restauración y definir el posicionamiento del establecimiento, interpretando todas las variables que lo configuran y explicando su situación actual y las tendencias que se detectan.

CE1.1 Describir las variables que determinan la evolución y tendencias de la demanda y de la oferta de servicios de restauración así como su situación en un momento concreto, para diseñar nuevas ofertas que encajen en ellos.

CE1.2 Identificar los segmentos de la demanda del sector de la restauración, para definir de forma precisa el mercado del establecimiento.

CE1.3 En un supuesto práctico de análisis de mercados de establecimientos de restauración:

- Identificar y describir los principales competidores, comparando los mismos y determinando sus características principales, para determinar puntos fuertes y débiles del establecimiento con respecto al resto de la competencia.
- Identificar las debilidades y amenazas del establecimiento, así como las fortalezas y oportunidades del mismo, con el fin de identificar el futuro posicionamiento del negocio.
- Analizar los distintos tipos de consumidores para describir el público objetivo del establecimiento.
- Identificar el posicionamiento del establecimiento, diseñarlo y ponerlo en aplicación.
- Realizar el análisis estratégico de la empresa, utilizando las herramientas necesarias para obtener las conclusiones que permitan la toma de decisiones.

C2: Determinar la composición y características de ofertas gastronómicas diversas teniendo en cuenta los parámetros económicos y comerciales contemplados en el sector de la restauración.

CE2.1 Analizar los grupos de alimentos, explicando sus aportaciones nutritivas.

CE2.2 Describir todo tipo de ofertas gastronómicas, indicando elementos que las componen, características y categoría.

CE2.3 Relacionar ofertas gastronómicas con fórmulas de restauración de los diversos establecimientos hosteleros, de acuerdo con la legislación vigente.

CE2.4 A partir de la caracterización de determinados establecimientos de restauración:

- Identificar y analizar las variables derivadas de necesidades tipo de índole socio-económico, dietético, de variedad, gusto y otras que se deben tener en cuenta para confeccionar ofertas gastronómicas.
- Componer ofertas gastronómicas que respondan a las necesidades detectadas y que resulten equilibradas dietéticamente, variadas y de calidad.
- Presentar las ofertas gastronómicas en forma y términos adecuados y de acuerdo con los objetivos económicos y comerciales establecidos.

- Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de presentación de ofertas gastronómicas.

CE2.5 Identificar y aplicar los principios básicos de higiene, dietética y nutrición en el diseño de la oferta gastronómica seleccionada, con el objetivo de que esta oferta sea más productiva, saludable y actual.

C3: Analizar los procesos de información, asesoramiento y venta, y aplicar en ellos los procedimientos y las técnicas de atención al cliente y de comunicación adecuados, como elemento básico para el logro de los objetivos empresariales.

CE3.1 Identificar los diferentes tipos de clientes, describiendo sus hábitos y su comportamiento en la compra, y analizar las interacciones que se producen y las técnicas de comunicación y atención al cliente aplicables.

CE3.2 Distinguir y analizar los procesos de información que se producen en las empresas de restauración.

CE3.3 Identificar y describir todas las ofertas gastronómicas, tanto de alimentos como de bebidas y de servicios que pone el establecimiento a disposición de sus clientes.

CE3.4 Determinar precios de venta para todos los servicios incluidos en la oferta gastronómica del establecimiento.

CE3.5 Aplicar todas las técnicas de ventas, optimizando los resultados económicos del establecimiento y manteniendo la satisfacción del cliente.

CE3.6 Analizar y resolver situaciones de conflicto con los clientes y determinar y describir los procedimientos aplicables a las mismas.

CE3.7 En situaciones prácticas de demanda de información, solicitud de compra y presentación de reclamaciones:

- Adoptar una actitud acorde con la situación planteada, utilizando las normas de cortesía adecuadas y aplicando el estilo de comunicación oportuno.
- Identificar las necesidades del cliente, asesorarle claramente sobre su demanda y darle un trato correcto, empleando la empatía.
- Proponer la oferta que se adapte a sus planteamientos y expectativas.
- Aplicar procedimientos de gestión de quejas y reclamaciones.
- Procurar satisfacer los hábitos, gustos y necesidades de información de los potenciales clientes, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

CE3.8 Argumentar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios para no perjudicar la percepción de la calidad por parte de los clientes.

C4: Desarrollar acciones promocionales aplicables a establecimientos de restauración, aplicando técnicas de marketing.

CE4.1 Definir segmentos de la demanda e identificar fuentes de información que permitan identificar a sus componentes.

CE4.2 Crear ficheros de supuestos clientes actuales y potenciales en los que se puedan incluir los datos relevantes para los objetivos de promoción de ventas y otras acciones de marketing.

CE4.3 Identificar los elementos caracterizadores de la oferta gastronómica del establecimiento y efectuar comparaciones de las que se deduzcan diferencias positivas o negativas.

CE4.4 Describir las técnicas de promoción de ventas, definir acciones promocionales y desarrollar los soportes correspondientes, como cronogramas, fichas de visitas o argumentarios.

CE4.5 Describir técnicas de negociación y aplicarlas en situaciones suficientemente caracterizadas.

CE4.6 Reconocer las técnicas de merchandising, describiendo las aplicables a los establecimientos de restauración.

CE4.7 Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de acciones promocionales.

CE4.8 Describir un plan de marketing en restauración.

Contenidos

1. Venta de servicios en restauración.

- Clasificación y características de los servicios de restauración.
- Identificación de las fuentes informativas de la oferta de restauración.
- Estudio y análisis del entorno.
- Tipos de tarifas y condiciones de aplicación según nuestro objetivo.
- Estrategias para la fijación de precios.
 - Análisis de precios de la competencia.
 - Precio según valor percibido por el cliente.
 - Precio de penetración en el mercado.
 - Precio por prestigio.
 - Precio por descremación del mercado.
 - Precio por promoción.
 - Precio psicológico.
 - Precio en función del beneficio.
- Tipos de servicios que se pueden ofertar.

2. Composición de la oferta gastronómica.

- Clasificación y principios básicos en la creación de la oferta culinaria.
- Atributos que definen la oferta de restauración:
 - Situación del local.
 - Oferta de comidas y bebidas.
 - Precios.
 - Identidad corporativa.
 - Ambiente.
 - Servicio.
 - Calidad.
 - Garantía.
 - Estilo de gestión.
 - Valor para el cliente.
- Elementos de las ofertas.
 - El cliente.
 - El soporte físico.
 - El personal en contacto.
- Variables de las ofertas.
 - Comidas de ocio.
 - Comidas de negocios.
 - Banquetes y ceremonias.
- Tipos de ofertas gastronómicas.
 - Menú.
 - Carta.
 - Sugerencias y platos del día.
 - Ofertas especiales.
 - Menú bufé.
- Principios básicos para la elaborar una carta.
- Normas para la elaboración de un menú.
 - Dietético.
 - Económico.
 - Punto de vista de la organización.
 - Aspecto gastronómico.
 - Estético.

- Merchandising y diseño de la oferta de los productos.
- Estudio de la situación actual de la alimentación y salud.
- Estrategias competitivas genéricas.
 - Liderazgo en costes.
 - Diferenciación.
 - Enfoque o segmentación.

3. Análisis de la situación en el sector de la restauración.

- Estudios y análisis de situación del mercado.
 - Tendencias.
 - Cuotas de mercado.
- Análisis del sector de restauración.
 - Análisis interno.
 - Análisis externo.
 - Análisis DAFO.
- Tipos de investigación de mercado.
 - Cuantitativa o numérico.
 - Cualitativa.
 - Documental o de fuentes secundarias.
 - Secundaria de marketing.
- Posicionamiento de un restaurante.
 - Perfil Sociodemográfico de los clientes.
 - Purchase Funnel (Túnel de compra).
 - Frecuencia de consumo.

4. Comunicación, marketing y ventas en restauración

- Estudiar las necesidades y deseos del cliente en segmentos bien definidos del mercado.
- Comunicación interpersonal y sus tipos.
- Análisis de las necesidades humanas y la motivación.
 - El proceso decisorio.
 - Las expectativas de los clientes y sus técnicas.
 - Técnicas de satisfacción.
 - Estándares de calidad.
- Evaluar y medir la imagen de la empresa y la satisfacción del cliente.
- Motivación a todos los departamentos.
- Estructura C.R.M. (Customer Relationship Management).
 - Ventas.
 - Asignación de objetivos de ventas a cada unidad o persona del negocio.
 - Gestión de todos los tipos de contactos que se mantengan.
 - Gestión de cuentas.
 - Gestión de ofertas.
 - Gestión de contratos.
 - Seguimiento de los objetivos marcados.
- Marketing.
 - Datos de Mercado.
 - Datos de la Competencia.
 - Segmentación de clientes.
 - Definición de la oferta.
 - Asignación de segmentos/canales.
 - Servicios.
 - Gestión de las solicitudes y demandas de servicio.
 - Gestión de incidencias.
 - Gestión de reclamaciones.
 - Actualización de bases de datos de los clientes.
 - Encuestas de satisfacción y consecución de niveles de calidad.

- Elementos de merchandising en restauración.
 - Decorado y ambiente.
 - Equipamiento.
 - Menú.
 - Ubicación preferente del producto.
 - Fotos.
 - Mástiles.
 - Carteles.
 - Publicidad.
 - Animación.
 - Demostraciones y degustaciones.
 - Otros.
- Estructura de un plan de marketing.
 - Fase analítica.
 - Análisis externo.
 - Análisis interno.
 - Análisis DAFO.
 - Fase estratégica.
 - Decisiones.
 - Fijación de objetivos.
 - Política Marketing Mix.
 - Fase operativa.
 - Plan de acciones.
 - Presupuesto.
 - Previsión de rentabilidad.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

| Módulo formativo | Número de horas totales del módulo | N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia |
|------------------------------|------------------------------------|--|
| Módulo formativo – MF1101_3. | 90 | 70 |

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 7

Denominación: LOGÍSTICA DE Cátering

Código: MF1102_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1102_3 Gestionar la logística de cátering

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar información y diseñar procesos de carga, transporte y descarga de géneros, elaboraciones culinarias y material con el objetivo de ofrecer servicios de catering.

CE1.1 Identificar los departamentos más habituales en establecimientos dedicados al servicio de catering, explicando las funciones de cada uno de ellos.

CE1.2 Explicar las relaciones interdepartamentales y el flujo de información entre los diferentes departamentos habituales en establecimientos dedicados al servicio de catering.

CE1.3 Identificar el tipo de material, los equipos y los medios de transporte habituales que se utilizan en distintos tipos de servicios de catering.

CE1.4 En un supuesto de preparación de un servicio de catering:

- Identificar los departamentos del establecimiento de catering implicados.
- Identificar los géneros y elaboraciones culinarias objeto de transporte.
- Identificar el material y los equipos que se deben transportar.
- Identificar el tipo de transporte que se va a utilizar, en función del servicio contratado.
- Recabar información de los departamentos implicados en el servicio de catering contratado.
- Analizar la información recibida de los departamentos implicados y contrastarla con la estructura de la empresa.
- Diseñar el proceso de carga, transporte y descarga de géneros, elaboraciones culinarias y material para el servicio de catering contratado.

CE1.5 En un supuesto de planificación de un servicio de catering:

- Complimentar un plan de pista o plan de trabajo con la programación de los servicios de transporte previstos, con el objetivo de distribuirlo entre el personal dependiente.
- Deducir del plan de trabajo, la necesidad de personal y vehículos para cumplir la programación de servicios de catering.
- Distribuir los servicios de catering entre los vehículos disponibles, asignando las cargas y descargas al personal de turno correspondiente.
- Analizar con los departamentos implicados, los cambios que puedan producirse en los destinos asignados, retrasos o cancelaciones de servicios y proponer modificaciones en el Plan de Trabajo.

C2: Describir y aplicar procedimientos para la supervisión de procesos de carga/descarga y transporte de géneros, elaboraciones culinarias y material para ofrecer servicios de catering.

CE2.1 Describir procedimientos para controlar el cumplimiento de las normas establecidas de carga/descarga, transporte de géneros, elaboraciones culinarias y material de catering.

CE2.2 En casos prácticos de procesos de carga/descarga y transporte de géneros, elaboraciones culinarias y material de catering de transportes:

- Formular instrucciones para el supuesto personal dependiente, con el material y equipos que deben usar para cada compañía, según el tipo de transporte y la carga contratada.
- Complimentar los diagramas de carga/descarga para cada tipo de avión, tren o barco, para su distribución entre el personal dependiente.
- Aplicar técnicas de control de tiempos de carga/descarga para no demorar la supuesta salida del avión, tren o barco y controlar la productividad del personal dependiente.
- Aplicar procedimientos para asegurar que la recepción en destino de los géneros, elaboraciones culinarias y material, se registra utilizando la documentación establecida, anotando la temperatura de llegada y comprobando la firma para facturar posteriormente el servicio.

- Aplicar procedimientos para asegurar que las incidencias habidas en destino se registran en la documentación establecida, para proceder a su análisis y solución.

CE2.3 En casos prácticos de procesos de carga y transporte de géneros, elaboraciones culinarias y material de catering:

- Aplicar procedimientos para el control del funcionamiento de la maquinaria y equipos necesarios para ofrecer el servicio de catering contratado y que se ubica en el transporte de forma que no sufra desperfectos que afecten al funcionamiento.
- Aplicar procedimientos para comprobar que el material se revisa y embala, recibiendo información de las roturas o pérdidas que se produzcan.
- Aplicar procedimientos para asegurar que los géneros y elaboraciones culinarias se cargan y transportan aplicando las normas higiénico-sanitarias establecidas.
- Aplicar procedimientos para asegurar que los contenedores de los géneros, elaboraciones culinarias y materias se revisan antes de su transporte, anotando su contenido cuantificado y la temperatura de salida de los alimentos.

C3: Describir y aplicar los procedimientos de supervisión del estado de la flota de vehículos dedicada al transporte de la oferta de catering contratada.

CE3.1 Identificar y aplicar procedimientos de control del estado de la flota de vehículos e identificar los departamentos implicados, para asegurar la coordinación entre ellos.

CE3.2 Describir y aplicar procedimientos de comprobación de la documentación de la flota de vehículos, explicando la legislación vigente en relación a permisos, seguros e inspecciones.

CE3.3 En supuestos de accidente de vehículos de la flota, describir el procedimiento con la compañía de seguros y, en su caso, la comunicación al departamento de Recursos humanos.

Contenidos

1. Organización y planificación de catering

- Tipologías de catering a ofertar.
 - Transporte.
 - Domicilio.
 - Colectividad.
 - Demanda.
- Relaciones con otros departamentos.
- Características, formación y funcionamiento de grupos de trabajo en un catering.
- Procesos de comunicación interpersonal en el catering.
- Materiales y equipos de montaje de servicios de catering.
- Maquinaria y equipos habituales.
 - Identificación.
 - Funciones.
 - Modos de operación.
 - Mantenimiento sencillo.
- Compañías de transporte con servicio de catering más habituales.
 - Servicio de pago.
 - Servicio gratuito.
- Diagramas de carga en contenedores según tipos de transporte.
- Especificidades en la restauración colectiva.
 - Tipo de cliente.
 - Presentación.
 - Productos.

- Oferta gastronómica.
- Materiales utilizados.
- Organizar y elaborar el proceso de preparación y planificación de un servicio de catering.

2. Servicio de catering

- Tipologías de catering.
 - Catering cocktail.
 - Catering recepción.
 - Catering recepción buffet.
 - Catering recepción, comida o banquet.
 - Catering desayuno de trabajo.
 - Catering brunch.
 - Catering vernissage.
 - Catering vino de honor.
 - Catering coffee break.
- Materiales necesarios según el catering a ofertar.
 - Equipos de cocina.
 - Utensilios para el tratamiento de los alimentos.
 - Utensilios para el transporte y servicio.
 - Material de archivo.
 - Cuadernos de inventario de material, cuadros de turnos y horarios.
- El proceso de montaje de servicios de catering.
 - Fases.
 - Puesta a punto de material y equipos.
 - Interpretación de la orden de servicio.
 - Aprovisionamiento de géneros y elaboraciones culinarias.
 - Montaje de servicio de catering.
 - Disposición para su carga.
- Tipos de montaje de servicios de catering más habituales.
 - Montaje en catering de transportes.
 - Montaje en catering de colectividades y a domicilio.
 - Elaboraciones culinarias habituales en los distintos servicios de catering.
- El montaje de productos destinados a la venta a bordo en medios de transporte.
 - Equipos.
 - Productos.
 - Seguridad.
 - Almacenamiento.
 - Documentación habitual aprobada por la Autoridad aduanera.

3. Logística del catering

- Categorías de empresas de catering.
 - Catering de Aviación.
 - Catering de Ferrocarriles.
 - Catering de Buques.
 - Cocinas Centrales.
- Normativas de las empresas de catering.
 - Condiciones higiénico-sanitarias.
 - Dependencia de recepción de mercancías.
 - Sala de preparación y envasado de alimentos.
 - Personal.
 - Transporte de las preparaciones culinarias.
- Control de flota de vehículos.
- Control de documentación.

4. Plan de trabajo del servicio de catering

- Creación de manuales de trabajo.
 - Entradas.
 - Salidas.
 - Tiempos.
- Planificación de recursos.
- Registros documentales y control sanitarios.
- Manual de procedimiento de venta y servicio.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

| Módulo formativo | Número de horas totales del módulo | N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia |
|------------------------------|------------------------------------|--|
| Módulo formativo – MF1102_3. | 60 | 40 |

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 8

Denominación: INGLÉS PROFESIONAL PARA SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Código: MF1051_2

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1051_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente en los servicios de restauración

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Interpretar mensajes orales sencillos en inglés, emitidos en el ámbito de la actividad de restauración.

CE1.1 Interpretar el significado global de mensajes orales emitidos en inglés pronunciados lenta y claramente y reconocer el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

- Saludo y despedida del cliente.
- Petición de información sobre la oferta gastronómica.
- Petición de la oferta gastronómica.
- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Petición de facturación e información de sistemas de cobro.
- Comunicación de una queja o reclamación.
- Petición de información variada sobre el entorno.

CE1.2 Interpretar de forma global, mensajes orales emitidos en inglés, en situaciones profesionales simuladas, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
- Comunicación formal o informal.
- Número y características de los emisores del mensaje.
- Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
- Claridad de la pronunciación.
- Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.
- Elementos no verbales.

C2: Interpretar mensajes y documentos sencillos escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad de restauración.

CE2.1 Interpretar el significado global de mensajes, instrucciones breves y documentos recibidos o utilizados en inglés y reconocer su propósito, con la precisión suficiente como para poder aplicar el contenido en situaciones profesionales, tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilios de la actividad de restauración.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.

CE2.2 Interpretar mensajes sencillos escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Canal de la comunicación como fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.

C3: Producir mensajes orales sencillos en inglés, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.

CE3.1 Expresar verbalmente en inglés, pronunciando con claridad, fórmulas de cortesía aprendidas, frases cortas enlazadas con conectores y un vocabulario compartido a nivel internacional, en situaciones profesionales, tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

CE3.2 Expresar verbalmente en inglés mensajes breves y sencillos adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de restauración.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

C4: Redactar en inglés documentos escritos sencillos, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.

CE4.1 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas breves, ajustadas a criterios básicos de corrección gramatical y empleando un vocabulario sencillo, en situaciones profesionales, tales como:

- Redacción de comandas.
- Redacción de documentos sencillos de promoción del establecimiento o de la oferta gastronómica.

- Redacción de información de interés para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

CE4.2 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas breves y sencillas, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.
- Nivel de iluminación para la lectura del mensaje.

C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés, expresando e interpretando mensajes sencillos de complejidad reducida, en distintas situaciones, formales e informales, propias del servicio de restauración.

CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:

- Saludo y despedida.
- Información sobre la oferta gastronómica.
- Petición de la oferta gastronómica.
- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación e información de sistemas de cobro.
- Atención de quejas y reclamaciones.
- Petición de información variada sobre el entorno.

CE5.2 Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Contenidos

1. Prestación de información gastronómica y documental en inglés

- Interpretación y traducción de menús, cartas y recetas.
- Elaboración de listas distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.
- Confección de horarios del establecimiento.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
- Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica, bebidas y precios de las mismas.
- Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento.
- Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para las comandas, indicaciones y horarios.
- Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración y de aplicación informática.

2. Atención al cliente en inglés en el servicio de restauración

- Terminología específica en las relaciones con los clientes.
- Presentación personal (dar información de uno mismo).

- Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor: saludos, presentaciones, fórmulas de cortesía, despedida.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- Simulación de situaciones de atención al cliente en el restaurante y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
- Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.
- Información de sistemas de facturación y cobro. Las cuentas.
- Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.
- Atención de demandas de información variada sobre el entorno.

3. Expresión oral y escrita de la terminología específica del Restaurante

- Manejo de la terminología de las principales bebidas en inglés.
- Uso y manejo de las expresiones más frecuentes en restauración.
- Conocimiento y utilización de las principales bebidas en inglés.
- Elaboración de listados y diálogos sobre los principales pescados, mariscos y carnes en inglés.
- Conocimiento y utilización de las principales verduras, legumbres y frutas en inglés.
- Elaboración de listados y diálogos en inglés de las especias y frutos secos principales.
- Elaboración de listados y diálogos en inglés con los elementos del menaje y utensilios de restauración.
- Interpretación de las medidas y pesos en inglés.
- Elaboración y uso en diálogos en inglés de los profesionales que integran la rama y sus departamentos.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

| Módulo formativo | Número de horas totales del módulo | N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia |
|------------------------------|------------------------------------|--|
| Módulo formativo – MF1051_2. | 90 | 70 |

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE DIRECCIÓN DE RESTAURACION

Código: MP0226

Duración: 80 horas

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Participar en el diseño y planificación de procesos de servicio en restauración
- CE1.1 Colaborar en la elaboración de planes de trabajo del departamento, mediante la definición de recursos humanos y materiales, relacionándolos con los objetivos de productividad del departamento.
- CE1.2 Participar con el responsable del departamento de cocina en la selección de las diferentes ofertas de elaboraciones culinarias.

CE1.3 Ayudar en la organización de un evento en restauración: organización, medios necesarios, presupuestos y gastos.

CE1.4 Colaborar en la organización de un evento especial.

CE1.5 Interpretar las diferentes órdenes de servicio.

C2: Efectuar la recepción de alimentos y bebidas para su posterior almacenaje y distribución.

CE2.1 Asistir en la realización de operaciones de control, utilizando medios e instrucciones aportados para tal fin, detectando desviaciones entre las cantidades calidades de los géneros solicitados y los recibidos.

CE2.2 Manipular de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, tanto los equipos de control como los propios géneros destinados al almacén o a consumo inmediato.

CE2.3 Ejecutar operaciones básicas de almacenamiento de alimentos y bebidas, ordenándolos de acuerdo con el lugar, dimensiones, equipamiento y sistema establecido aplicando rigurosamente la normativa higiénico sanitaria.

CE2.4 Retirar géneros deteriorados durante el período de almacenamiento e indicar posibles departamentos a los que se debería informar en los distintos tipos de establecimientos.

CE2.5 Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de mercancías.

C3 Analizar la gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración.

CE3.1 Analizar los distintos presupuestos anuales, estudiando el perfil del establecimiento.

CE3.2 Cooperar en las operaciones contables.

CE3.3 Participar en los procesos de control de cajas, proveedores y bancos

CE3.4 Colaborar en el control costes.

C4: Cooperar en el análisis y aplicación de las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas, para evitar riesgos de toxiinfecciones alimentarias y contaminación ambiental.

CE4.1 Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales, utillaje y manipulación de alimentos.

CE4.2 Combinar las características de las unidades de producción o servicios con los productos y útiles autorizados para la limpieza.

CE4.3 Utilizar los productos y útiles de limpieza adecuados en cada caso, atendiendo a las características de las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas.

C5: Comercialización de ofertas de restauración.

CE5.1 Analizar el sector de restauración y su entorno.

CE5.2 Identificar las tendencias gastronómicas y participar en el diseño de la oferta gastronómica.

CE5.3 Participar en el estudio y desarrollo de acciones promocionales en restauración con técnicas de marketing.

C6: Gestionar la logística del Cátering.

CE6.1 Analizar los procesos de preparación y planificación de un servicio de cátering.

CE6.2 Aplicar los procedimientos de supervisión de procesos de carga/descarga y transporte de géneros en servicio de cátering.

CE6.3 Identificar los procedimientos de supervisión y control de documentación en el transporte de la oferta de cátering.

C7: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés, expresando e interpretando mensajes sencillos de complejidad reducida, en distintas situaciones, formales e informales, propias del servicio de restauración.

CE7.1 Atender al cliente en inglés.

CE7.2 Aplicar la terminología específica y expresiones más frecuentes en inglés el restaurante.

C8: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE8.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE8.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE8.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE8.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE8.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE8.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. Procesos de servicio en restauración

- Colaboración en los planes de trabajo del departamento.
- Asistencia en las necesidades de recursos humanos, materiales y en los objetivos de productividad del departamento.
- Colaboración con el responsable de cocina en la selección de las diferentes ofertas de elaboraciones culinarias.
- Asistencia en la organización de un evento: organización, medios necesarios, presupuestos y gastos.
- Colaboración en la organización de un servicio especial.
- Interpretación de las diferentes ordenes de servicio.

2. Recepción y almacenaje de géneros y materias primas culinarias

- Operaciones de control en la recepción de mercancías.
- Manipulación de los géneros destinados al almacén o a consumo inmediato.
- Operaciones básicas de almacenamiento de alimentos y bebidas.
- Formalización de vales y documentación.
- Responsabilidad en procesos de recepción, almacenaje y distribución de mercancías.

3. Gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración

- Estudio de los diferentes presupuestos de un establecimiento.
- Interpretación y asistencia de las cuentas contables.
- Cumplimiento de los registros contables.
- Colaboración en el proceso administrativo.

4. Cumplimiento de las normas de seguridad, higiene y protección ambiental

- Cumplimiento de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad y de manipulación de alimentos.
- Respeto a las medidas de ahorro de energía y conservación ambiental en los procesos de almacenamiento y manipulación de géneros y elaboraciones culinarias.
- Aplicación de los procedimientos de emergencia en situaciones de riesgo.

5. Comercialización de la oferta de restauración

- Colaboración en el estudio de mercado y situación del establecimiento.
- Asistencia en el diseño de la oferta gastronómica.
- Aplicación de técnicas de marketing y promoción en restauración.

6. Logística de catering

- Interpretación y cumplimiento del proceso del servicio de catering.
- Realización del proceso de disposición de cargas que conforma el servicio de catering.
- Cumplimentación de la documentación del transporte de catering.

7. Comunicación y expresión en lengua inglesa en situaciones propias de los servicios de restauración

- Atención directa en inglés al cliente de restaurante u hotel, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución en inglés de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones en inglés.
- Información y asesoramiento en inglés, sobre bebidas y comidas.
- Atención de demandas de información variada en inglés por parte del cliente o profesional del sector.
- Comunicación en inglés de forma presencial o telefónica.
- Comunicación en inglés en situaciones formales o informales.
- Comunicación en inglés atendiendo a las costumbres en el uso de la lengua.
- Comunicación en inglés atendiendo al número de interlocutores y sus características.
- Comunicación en inglés, con claridad en la pronunciación e interpretar distintos acentos.
- Comunicación en inglés en condiciones de ruido ambiental o interferencias.

8. Integración y comunicación en el centro de trabajo

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

| Módulo Formativo | Acreditación requerida | Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia | |
|---|--|--|------------------|
| | | Con acreditación | Sin acreditación |
| MF1097_3: Administración de unidades de producción en restauración | <ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico Superior de la familia profesional de Hostelería y Turismo. | 2 años | 4 años |

| Módulo Formativo | Acreditación requerida | Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia | |
|---|--|--|--|
| | | Con acreditación | Sin acreditación |
| MF1098_3: Diseño de procesos de servicio en restauración | <ul style="list-style-type: none"> Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Técnico Superior de la familia profesional de Hostelería y Turismo. | 2 años | 4 años |
| MF1064_3: Aprovisionamiento en restauración | <ul style="list-style-type: none"> Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Técnico Superior de la familia profesional de Hostelería y Turismo. | 2 años | 4 años |
| MF1099_3: Procesos económico-financieros en establecimientos de restauración | <ul style="list-style-type: none"> Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Técnico Superior de la familia profesional de Hostelería y Turismo. | 2 años | 4 años |
| MF1100_3: Calidad, seguridad y protección medioambiental en restauración | <ul style="list-style-type: none"> Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. | 1 año | Imprescindible requisito de titulación |
| MF1101_3: Diseño y comercialización de ofertas de restauración | <ul style="list-style-type: none"> Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Técnico Superior de la familia profesional de Hostelería y Turismo. | 2 años | 4 años |
| MF1102_3: Logística de catering | <ul style="list-style-type: none"> Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Técnico Superior de la familia profesional de Hostelería y Turismo. | 1 año | 4 años |

| Módulo Formativo | Acreditación requerida | Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia | |
|---|--|--|--|
| | | Con acreditación | Sin acreditación |
| MF1051_2: Inglés profesional para servicios de restauración. | <ul style="list-style-type: none"> Licenciado en Filología, Traducción e Interpretación de la lengua inglesa correspondiente o título de grado equivalente. Cualquier otra titulación superior con la siguiente formación complementaria: Haber superado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la Licenciatura en Filología, Traducción e Interpretación en lengua inglesa o titulación equivalente. Certificado o diploma de acreditación oficial de la competencia lingüística de la lengua inglesa como el Certificado de Nivel Avanzado de las Escuelas Oficiales de Idiomas u otros equivalentes o superiores reconocidos. Titulación universitaria cursada en un país de habla inglesa, en su caso, con la correspondiente homologación. | 1 año | Imprescindible requisito de titulación |

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

| Espacio Formativo | Superficie m ² 15 alumnos | Superficie m ² 25 alumnos |
|-----------------------------------|---|---|
| Aula Técnica de Gestión e Idiomas | 45 | 60 |
| Taller de Restaurante-bar | 90 | 90 |

| Espacio Formativo | M1 | M2 | M3 | M4 | M5 | M6 | M7 | M8 |
|-----------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Aula Técnica de Gestión e Idiomas | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Taller de Restaurante-bar | | X | | | | | | |

| Espacio Formativo | Equipamiento |
|------------------------------------|---|
| Aula Técnica de Gestión e Idiomas. | <ul style="list-style-type: none"> - Equipos audiovisuales. - PCs instalados en red, cañón de proyección e Internet. - Software específico de la especialidad. - Pizarras para escribir con rotulador. - Rotafolios. - Material de aula. - Mesa y silla para formador. - Mesas y sillas para alumnos. - 1 proyector. - Programas informáticos para el aprendizaje del inglés. - Reproductores y grabadores de sonido. - Diccionarios bilingües. |

| Espacio Formativo | Equipamiento |
|----------------------------|---|
| Taller de Restaurante-Bar. | <ul style="list-style-type: none"> - Comedor equipado, decorado y acondicionado para poder realizar un adecuado servicio. - Mesas de comedor de diferentes formas y tamaños. - Tableros de diferentes formas y tamaños. - Sillas. - Cartas. - Aparador de comedor. - Gueridones o mesas auxiliares. - Carros diversos. - Calentadores de platos. - Vitrina expositora (de material que sirva de ayuda pedagógica). - Cubertería. - Vajilla. - Cristalería. - Mantelería. - Litos y bayetas. - Petit Menage. - Rechaud o infernillo. - Sautesse o sartenes. - Cava o armario frigorífico para vinos. - Cestas para servicio de vinos. - Cubos y pies de cubos. - Decantadores. - Bandejas rectangulares de diferentes tipos y tamaños. - Bandejas redondas de camarero. - Campanas y Fuentes. - Tabla de Jamón y salmón. - Cuchillos especiales (pan, jamón, salmón, puntilla y cebollero). - Recogemigas. - Condimentos Variados. - Comanderos. - Cafetera. - Molinillos de café. - Copas de cata. - Set de aromas del vino. - Set de defectos del vino. |

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.