

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Dirección en restauración

Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Nivel:	3
Código:	HOT331_3
Estado:	DESCATALOGADA
Suprimida:	RD 100/2019

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.

Unidades de competencia

- UC1098_3:** Definir y planificar procesos de servicio en restauración.
- UC1064_3:** Gestionar procesos de aprovisionamiento en 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.
- UC1097_3:** Dirigir y gestionar una unidad de producción en restauración.
- UC1051_2:** Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.
- UC1099_3:** Realizar la gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración.

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

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendido de mujeres y hombres.

- Jefe de Catering
- Gerente o Director de Restaurante

- Jefe de Área o de Zona de Restaurantes
- Director de Alimentos y Bebidas
- Jefe de Operaciones de Catering

Formación Asociada (810 horas)

Módulos Formativos

- MF1098_3:** Diseño de procesos de servicio en restauración. (90 horas)
- MF1064_3:** Aprovisionamiento en restauración. (90 horas)
- MF1100_3:** Calidad, seguridad y protección ambiental en restauración. (60 horas)
- MF1101_3:** Diseño y comercialización de ofertas de restauración. (120 horas)
- MF1102_3:** Logística de catering. (60 horas)
- MF1097_3:** Administración de unidades de producción en restauración. (150 horas)
- MF1051_2:** Inglés profesional para servicios de restauración (90 horas)
- MF1099_3:** Procesos económico-financieros en establecimientos de restauración (150 horas)

Correspondencia entre determinadas unidades de competencia suprimidas y sus equivalentes actuales en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia equivalente en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC1097_3	Además debe tener acreditada la UC1099_3, la UC1100_3 y la UC1102_3	UC1104_3
UC1099_3	Además debe tener acreditada la UC1097_3, la UC1100_3 y la UC1102_3	UC1104_3
UC1100_3	Además debe tener acreditada la UC1097_3, la UC1099_3 y la UC1102_3	UC1104_3
UC1102_3	Además debe tener acreditada la UC1097_3, la UC1099_3 y la UC1100_3	UC1104_3
UC1101_3	NO	UC2280_3

Correspondencia entre unidades de competencia actuales y sus equivalentes suprimidas del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Unidad de Competencia actual del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC1104_3	NO	UC1097_3
UC1104_3	NO	UC1099_3
UC1104_3	NO	UC1100_3
UC1104_3	NO	UC1102_3
UC2280_3	NO	UC1101_3

DEROGADA

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Definir y planificar procesos de servicio en restauración.

Nivel: 3

Código: UC1098_3

Estado: BOE

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.

DEROGADA

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Gestionar procesos de aprovisionamiento en restauración.

Nivel: 3

Código: UC1064_3

Estado: BOE

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 a 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 3

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

Nivel: 3

Código: UC1100_3

Estado: BOE

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.

DEROGADA

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Diseñar y comercializar ofertas de restauración.

Nivel: 3

Código: UC1101_3

Estado: BOE

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.

DEROGADA

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

Gestionar la logística de catering.

Nivel: 3

Código: UC1102_3

Estado: BOE

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.

DEROGADA

UNIDAD DE COMPETENCIA 6

Dirigir y gestionar una unidad de producción en restauración.

Nivel: 3
Código: UC1097_3
Estado: BOE

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.

CR1.1 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.

DEROGADA

UNIDAD DE COMPETENCIA 7

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

Nivel: 2
Código: UC1051_2
Estado: BOE

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.

DEROGADO

UNIDAD DE COMPETENCIA 8

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

Nivel: 3

Código: UC1099_3

Estado: BOE

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 Las 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 a clientes formalizadas. 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.

DEROGADA

MÓDULO FORMATIVO 1

Diseño de procesos de servicio en restauración.

Nivel:	3
Código:	MF1098_3
Asociado a la UC:	UC1098_3 - Definir y planificar procesos de servicio en restauración.
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

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.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.7; C2 respecto a CE2.1; C3 respecto a CE3.6; C4 respecto a todos sus criterios; C5 respecto a CE5.5.

Otras Capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional en el diseño de procesos de servicio en restauración.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.
Demostrar flexibilidad para entender los cambios.
Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.
Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.
Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.
Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos

1 Mobiliario, instalaciones y equipo de sala y bar

Instalaciones, mobiliario y equipos básicos para el preservicio, servicio y postservicio de alimentos, bebidas y complementos en sala: Clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones. Ubicación y distribución. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control. El material del restaurante: Cálculos y dotaciones de material. Control y conservación del material. La sala: Diseño y distribución en planta de equipos, mobiliario e instalaciones. Instalaciones, mobiliario y maquinaria del bar: Diseño y distribución en planta de equipos e instalaciones del bar. Técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.

2 Diseño de procesos de preservicio, servicio y postservicio en la sala del restaurante y en el bar

El preservicio: proceso y secuencia de operaciones más importantes. Descripción, documentación y diseño de la decoración y ambientación. El servicio: comparación de tipos de servicio según tipo de restaurante-bar y fórmula de restauración, procesos y normas generales. Normas básicas de comportamiento en la mesa. Descripción de distintos tipos de comandas. El servicio de bebidas en barra: clases, descripción y el servicio de productos complementarios. Tipos de productos. El postservicio: descripción de tipos y modalidades de postservicio, supervisión de instalaciones y equipamiento y secuencia de operaciones de postservicio según tipo y modalidad. Estudio de tiempos, recorridos y procesos. Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales. Confección de horarios y turnos de trabajo. Relación interdepartamental y sistemas de comunicación interna. La facturación y el cobro: El proceso de facturación. La comanda. La factura. Sistemas de cobro: contado y crédito. Liquidaciones. Caja del día. Diario de producción e informe de ventas.

3 Las elaboraciones culinarias

Las cocinas territoriales de España y del mundo: Fuentes de información y bibliografía sobre cocina regional e internacional. Características generales y evolución histórica. Tradiciones en la alimentación. Clasificación y descripción de elaboraciones significativas. Análisis comparativos. Presentación y decoración de elaboraciones culinarias: Definiciones. Normas y combinaciones organolépticas básicas. Necesidades de presentación y decoración según el tipo de elaboración y forma de comercialización. Guarniciones culinarias: clasificación, definición, descripción y aplicaciones, fases de los procesos, riesgos en la ejecución y control de resultados y guarniciones culinarias simples y compuestas.

4 Locales, servicios especiales y eventos en restauración

Locales para restauración: la fachada y el escaparate del establecimiento, decoración en servicios de restauración y en eventos especiales. Ambientación: lumínica, musical u otras. Servicios

especiales y eventos en restauración: barras de degustación y servicios tipo buffet, autoservicio y análogos. Tendencias en restauración. Caracterización y organización de servicios especiales y eventos en restauración. Operaciones de postservicio características. Banquetes: diseño y presupuestos.

5 Eventos y protocolo en hostelería

Concepto de protocolo: origen, clases, utilidad y usos sociales. Aplicaciones habituales del protocolo en diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento y/o restauración. El protocolo institucional tradicional y la necesidad de un protocolo empresarial. Análisis y aplicación de las técnicas de protocolo más habituales y presentación personal: normas reguladoras. Precedencias. Tratamientos. Técnicas de colocación de participantes en presidencias y en actos. Banderas. El protocolo en los banquetes y en la mesa.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la definición y planificación de procesos de servicio en restauración, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2

Aprovisionamiento en restauración.

Nivel:	3
Código:	MF1064_3
Asociado a la UC:	UC1064_3 - Gestionar procesos de aprovisionamiento en restauración.
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

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.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.7; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.1 y CE4.2; C5 respecto a CE5.2.

Otras Capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional en la gestión del aprovisionamiento en restauración.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.
Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.
Demostrar flexibilidad para entender los cambios.
Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.
Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.
Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.
Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

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.

2 Materiales de catering

Material fungible para catering. Material inventariable para catering.

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

Caracterización, concreción de procesos y métodos para identificar necesidades de aprovisionamiento y fuentes de suministro, efectuar solicitudes de compra y desarrollar procedimientos de recepción y control de mercancías propias de restauración. Formas de expedición, canales de distribución y medios de transporte habituales de materias primas alimentarias y bebidas. 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.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
Taller de cocina 135 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de procesos de aprovisionamiento en restauración, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

DEROGADA

MÓDULO FORMATIVO 3

Calidad, seguridad y protección ambiental en restauración.

Nivel:	3
Código:	MF1100_3
Asociado a la UC:	UC1100_3 - Realizar la gestión de calidad, ambiental y de seguridad en restauración.
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

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.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C3 respecto a CE3.1; C4 respecto a CE4.4 y CE4.6; C5 respecto a todos sus criterios.

Otras Capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional en la gestión de calidad, seguridad y protección ambiental en restauración.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados en la gestión de calidad, seguridad y protección ambiental en restauración.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la gestión de calidad, seguridad y protección ambiental en restauración.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

E emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Contenidos

1 La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo

Concepto de Calidad. Características de la calidad en el sector servicios. Expectativas y percepciones del cliente. Determinación y fijación de objetivos. Herramientas para la gestión de calidad: Manual de procedimientos. Registros e indicadores. Encuestas. Análisis de datos brainstorm, hojas de inspección, diagramas de Pareto, la espina de pescado. Las Normas de Calidad en España: Familia de Normas ISO 9000. Normas ICTE o del Instituto para la Calidad Turística Española. El modelo europeo para la Calidad : EFQM

2 Seguridad e higiene en restauración

Higiene alimentaria y manipulación y transporte de alimentos. Alimentación y salud. Requisitos de los manipuladores de alimentos. Toxoinfecciones alimentarias. Análisis de peligros y puntos de control crítico. Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de restauración.

3 Protección ambiental en restauración

Incidencia ambiental de la actividad de restauración. Introducción al concepto de medio ambiente y protección ambiental. La contaminación y el deterioro de los recursos naturales. Actuaciones de la

Administración. Respuesta de la sociedad ante el deterioro ambiental. Aportación individual y empresarial a la protección ambiental. Código de buenas prácticas profesionales. Normas de Gestión Medioambiental ISO 14001:2004.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de la gestión de calidad, ambiental y de seguridad en restauración, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

DEROGADA

MÓDULO FORMATIVO 4

Diseño y comercialización de ofertas de restauración.

Nivel:	3
Código:	MF1101_3
Asociado a la UC:	UC1101_3 - Diseñar y comercializar ofertas de restauración.
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

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 diferenciales positivos o negativos.

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.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.7; C4 respecto a CE4.5 y CE4.7.

Otras Capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Demostrar un buen hacer profesional en el diseño y comercialización de ofertas de restauración.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con el diseño y comercialización de ofertas de restauración.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos

1 La venta de servicios de restauración

La oferta gastronómica. Los establecimientos de restauración. Clasificaciones y características.

Fuentes informativas de la oferta de restauración. Identificación y uso. Reservas directas e indirectas. Configuraciones del canal en la venta de servicios de restauración. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación. Tipos de cobro. Bonos de comidas. Tipos y características.

2 El diseño de ofertas gastronómicas

Tendencias alimentarias y composición de ofertas gastronómicas: Tipos de comida. Elementos de una oferta gastronómica. Clasificación. Variables que influyen en la elaboración de las ofertas gastronómicas. Planificación y diseño de ofertas: menús, cartas, galas, banquetes y otras. Aspecto físico de las ofertas gastronómicas. Principios básicos para elaborar una carta. Diferentes tipos de menús. Presentación. Merchandising de la carta u oferta de productos. Higiene, dietética y

nutrición: Conceptos básicos. Relación entre grupos de alimentos y nutrientes que los componen. Caracterización de los grupos de alimentos. Necesidades del organismo humano sano en sus diferentes estados evolutivos. Alimentación y salud. Comportamiento y hábitos alimentarios.

3 El análisis de la situación en el sector de la restauración

Análisis del mercado: Tendencias del mercado. Cuotas de mercado. Análisis de la competencia: Identificación y descripción de los competidores. La ventaja competitiva o diferencial. La investigación comercial y sus tipos. Cuestionarios. Tabulación y análisis. Análisis del consumidor: Necesidades y motivaciones. Roles de compra. Segmentación y selección de un público objetivo. El DAFO: Determinación de las debilidades, las amenazas, las fortalezas y las oportunidades. Análisis del posicionamiento: Concepto e identificación del mismo.

4 Comunicación y atención al cliente y técnicas de ventas y negociación para establecimientos de producción y venta de ofertas gastronómicas

La comunicación interpersonal: El proceso de la comunicación. Barreras. Saber escuchar. Saber preguntar. La comunicación no-verbal. La comunicación telefónica. Necesidades humanas y motivación: El proceso decisorio. Las expectativas de los clientes. Técnicas para determinar las expectativas de los clientes con respecto a un servicio. La satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio. Los estándares de calidad de un servicio. Identificación de condiciones adversas a la calidad. Tipología de clientes. Análisis y comparación de las técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes. Aplicaciones. La atención al cliente. Actitud positiva y actitud pro-activa. La empatía. Los esfuerzos discrecionales. Simulaciones. Los procesos de ventas. Fases de la venta y técnicas aplicables. Simulaciones. La negociación. Elementos básicos. La planificación de la negociación. Estrategias y técnicas. Aplicaciones. Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas. Aplicación de procedimientos. Normativa. Normas deontológicas, de conducta y de imagen personal de los profesionales de la comercialización de ofertas gastronómicas.

5 El Marketing y la promoción de ventas en las entidades de restauración

Concepto de Marketing. El Marketing de servicios. Especificidades. Segmentación del mercado. El mercado objetivo. El Marketing Mix. Elementos. Estrategias. Políticas y directrices de marketing. El Plan de Marketing. Características. Fases de la elaboración del plan de marketing. Planificación de medios. Marketing directo. Técnicas. Argumentarios. Planes de promoción de ventas. La promoción de ventas en los establecimientos de restauración. La figura del promotor de ventas y su cometido. Programación y temporalización de las acciones de promoción de ventas. Obtención de información sobre clientes y creación de bases de datos de clientes actuales y potenciales. Normativa legal sobre bases de datos personales. Diseño de soportes para el control y análisis de las actividades de promoción de ventas. Decisores y prescriptores. El merchandising. Elementos de merchandising propios de los establecimientos de restauración.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el diseño y comercialización de ofertas de restauración, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

DEROGADA

MÓDULO FORMATIVO 5

Logística de catering.

Nivel:	3
Código:	MF1102_3
Asociado a la UC:	UC1102_3 - Gestionar la logística de catering.
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

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:

- Cumplimentar 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.
- Cumplimentar 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.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.2 y CE2.3; C3 respecto a CE3.3.

Otras Capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Demostrar un buen hacer profesional en la gestión de la logística de catering.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.
Compartir información con el equipo de trabajo.
Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.
Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la logística de catering.
Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.
Demostrar flexibilidad para entender los cambios.
Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.
Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.
Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos

1 El sector de catering

Definición. Tipologías de empresa: Catering de transportes. Catering a domicilio. Catering de colectividades. Catering a la demanda. Organización y estructura de una empresa, área o departamento de catering. Relaciones interdepartamentales. Definición de perfiles profesionales.

2 El servicio de catering

Tipologías del servicio de catering. Materiales y equipos propios del servicio de catering en función de sus tipologías: Catering de transportes. Catering a domicilio. Catering de colectividades. Catering a la demanda.

3 Logística de catering

El aeropuerto, la estación y el puerto. Permisos. Vehículos de transporte para el servicio de catering. Normativas de transporte. Planificación y registro de acciones de mantenimiento. Seguros de vehículos.

4 Planes de trabajo en catering

Planificación de recursos. Diseño de instrucciones de carga y descarga. Métodos de cálculo y control de tiempos. Registro documental. Manuales de empresa y manuales de procedimientos.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de la logística de catering, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

DEROGADA

MÓDULO FORMATIVO 6

Administración de unidades de producción en restauración.

Nivel:	3
Código:	MF1097_3
Asociado a la UC:	UC1097_3 - Dirigir y gestionar una unidad de producción en restauración.
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

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.

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 determinada 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.

C3: 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.

CE3.1 Clasificar y caracterizar los diferentes tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración para su adecuación a proyectos de negocio.

CE3.2 Describir los factores que determinan una organización eficaz, argumentando su lógica.

CE3.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos establecimientos, áreas o departamentos de restauración para identificar la distribución de funciones.

CE3.4 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.

CE3.5 Describir las relaciones internas y externas de los establecimientos, áreas o departamentos de restauración con otras empresas, áreas o departamentos.

CE3.6 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.

C4: 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.

CE4.1 Describir los puestos de trabajo más característicos de los establecimientos, áreas o departamentos de restauración y relacionarlos con diferentes tipos de establecimientos.

CE4.2 Identificar diferentes fuentes de reclutamiento empleadas para selección de personal y relacionarlas con diferentes puestos de trabajo.

CE4.3 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.

C5: 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.

CE5.1 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.

CE5.2 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.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.2; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.6; C4 respecto a CE4.3; C5 respecto a todos sus criterios.

Otras Capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos del establecimiento, área o departamento de restauración.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional en la administración de unidades de producción.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la administración de unidades de producción.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos

1 Proyectos de negocio en restauración

Tipos de empresa y fórmulas de restauración. Creación de ofertas y productos en restauración. Maquinaria y equipos necesarios para la puesta en marcha de proyectos de restauración. Análisis de la estructura económica y financiera de las empresas de restauración. Métodos de valoración y selección de inversiones aplicadas a la restauración.

2 La planificación empresarial en restauración

La planificación en el proceso de administración empresarial. Principales tipos de planes empresariales: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos. Pasos lógicos del proceso de planificación de la actividad empresarial. Revisión periódica de los planes empresariales en función

de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas. Planificación operativa y estratégica. Análisis de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades

3 La organización en los establecimientos de restauración

Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de restauración. Tipología y clasificación de los establecimientos de restauración. Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales. Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de restauración: ventajas e inconvenientes. Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de establecimientos de restauración. Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área o establecimiento de restauración y distribución de funciones. Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

4 Definición de puestos de trabajo y selección de personal en restauración

Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados en restauración. Selección de personal: fuentes de reclutamiento. Técnicas de selección de personal. Normativa: el Estatuto de los Trabajadores. Convenios Colectivos que afecten a la restauración. Formas de contratación laboral. Seguridad Social

5 La dirección de equipos de trabajo en restauración

Sistemas de dirección y tipos de mando/liderazgo. La función de dirección: Características del mando. Evaluación de la productividad. Delegación de funciones. Dirección de reuniones. Formación del personal. Motivación del personal. Análisis de herramientas para la toma de decisiones. Simulaciones. Manejo de técnicas de programación del trabajo y medición de tiempos.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la dirección y gestión de una unidad de producción en restauración, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 7

Inglés profesional para servicios de restauración

Nivel:	2
Código:	MF1051_2
Asociado a la UC:	UC1051_2 - Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

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.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C5 respecto a todos sus criterios.

Otras Capacidades:

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Contenidos

1 Atención al cliente en inglés en el servicio de restauración

Saludo, acomodo y despedida del cliente. Petición de la oferta gastronómica por parte del cliente.

Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada. Prestación del servicio de alimentos y bebidas. Facturación del servicio. Atención de quejas y reclamaciones.

2 Asesoramiento al cliente en inglés sobre la oferta gastronómica e información general

Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica y precios de la misma.

Interpretación de menús y recetas. Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.

Información de sistemas de cobro. Elaboración de listas de 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 solicitudes de información, reservas y pedidos. Atención de demandas de información variada sobre el entorno.

Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento. Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración. Consulta de un manual de aplicación informática.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula de idiomas de 60 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

DEROGADA

MÓDULO FORMATIVO 8

Procesos económico-financieros en establecimientos de restauración

Nivel:	3
Código:	MF1099_3
Asociado a la UC:	UC1099_3 - Realizar la gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración.
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

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.

- C3:** 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.
- CE3.1** Describir los procedimientos de facturación, control de cuentas de crédito, cobro y reintegro a clientes y emitir documentos justificativos de cobros y pagos.
 - CE3.2** Comprobar el derecho a devoluciones por supuestos servicios no disfrutados y cargados, formalizando las comunicaciones a proveedores y documentos que fuesen necesarios.
 - CE3.3** Registrar en los soportes de ventas, los importes de los derechos de uso de servicios o productos vendidos.
 - CE3.4** Archivar la documentación según los procedimientos establecidos.
 - CE3.5** Emitir documentos en relación al estado de situación de cuentas de clientes.
 - CE3.6** En supuestos prácticos de cobro a clientes, describir las gestiones necesarias y resolver discrepancias, generando los correspondientes documentos contable-administrativos.
 - CE3.7** 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.
- C4:** 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.
- CE4.1** Diferenciar, describir y formalizar diferentes documentos de pago, identificando y aplicando la legislación mercantil vigente.
 - CE4.2** Formalizar impresos administrativos, precontables y contables para registrar operaciones de tesorería.
 - CE4.3** Formalizar resúmenes periódicos de movimientos de caja.
 - CE4.4** 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.
 - CE4.5** 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.
 - CE4.6** Describir las medidas de seguridad necesarias para evitar robos o pérdidas.
 - CE4.7** 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.
- C5:** 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.
- CE5.1** Analizar el balance de un establecimiento, área o departamento y determinar su equilibrio a corto y largo plazo.
 - CE5.2** 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.
 - CE5.3** Analizar la rentabilidad parcial, en caso de que existiese, de los distintos puntos de venta del establecimiento, área o departamento.

CE5.4 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.

CE5.5 Diseñar y aplicar medidas correctoras de costes.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4 y CE1.5; C3 respecto a CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.5 y CE4.7; C5 respecto a CE5.4.

Otras Capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Demostrar un buen hacer profesional en la gestión de los procesos económico-financieros en establecimientos de restauración.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos

1 El control presupuestario en negocios de restauración

Definiciones. Tipos de presupuesto. Métodos de presupuestar. Las desviaciones. El análisis de las desviaciones. Las acciones correctoras.

2 Contabilidad, Matemáticas Comerciales y Estadística básicas aplicadas a restauración

Concepto y objetivos de la Contabilidad. Los libros de contabilidad. El patrimonio. El plan general de contabilidad. El proceso contable básico en las empresas de restauración. Los principales impuestos en las empresas de restauración y su liquidación. Las cuentas anuales. Las amortizaciones y las provisiones. Conceptos básicos de matemáticas comerciales. Estadística básica.

3 Procesos administrativos y contables en las empresas de restauración

Procesos administrativos internos en las empresas de restauración. Soportes documentales y registros. Programas informáticos de gestión interna. Programas de gestión de alimentos y bebidas. Aplicación de procedimientos. Medios de almacenamiento y tratamiento de la información. Aplicaciones. Control de correspondencia. Gestión de almacén. Gestión de inventarios. Control de existencias de documentos. Gestión de anticipos y depósitos. Gestión de facturación y cobro. Gestión de los medios de pago al contado. Tarjetas de crédito y débito. Condiciones para la

aceptación de cheques y pagarés. El pago aplazado. La financiación externa. Acuerdos comerciales con concesión de crédito a clientes: términos económicos habitualmente considerados. La investigación sobre la solvencia de los clientes. Riesgos y alternativas. Las devoluciones por servicios no prestados. Gestión de reembolsos. Control de cuentas de crédito. Cobro y reintegro a clientes. Procedimientos ante impagos.

4 Gestión de tesorería y control de cuentas de cajas y bancos aplicadas a restauración

Legislación vigente aplicable a la gestión de cuentas de caja y bancos. Documentos de pago: identificación, diferenciación, formalización. Normativa aplicable. Registro de movimientos de caja y formalización de los impresos administrativos precontables y contables. Realización de controles de caja solventando los desfases. Análisis de extractos de cuentas bancarias, resolviendo desfases con los libros y registros de cuentas bancarias de la agencia de viajes. Análisis de las medidas de seguridad relacionadas con la documentación contable y el efectivo.

5 Análisis contable en negocios de restauración

Objetivo. Introducción al análisis patrimonial. Introducción al análisis financiero. Introducción al análisis económico. Definición y clases de costes. Cálculo de costes de materias primas. Aplicación de métodos de control de consumos. Cálculo del punto muerto.

6 Programas informáticos de restauración.

Software de gestión de alimentos y bebidas.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de la gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.