

**Auxiliar en establiments hotelers i de restauració | PQPILOEP1005**

Família professional:  
**Hostaleria i turisme**

**Mòduls específics. Mòduls A**

**Durada total:** 650 hores

<b>MÒDUL 1:</b> <b>MF0257_1</b>	<b>Servei bàsic de restaurant i bar</b>		120 hores
	UF 1	Ús de la dotació bàsica del restaurant i assistència en el servei	
	UF 2	Servei bàsic d'aliments i begudes i tasques de postservei en el restaurant	
<b>MÒDUL 2:</b> <b>MF0258_1</b>	<b>Aprovisionament de begudes i menjars ràpids</b>		145 hores
	UF 1	Recepció i diferenciació de begudes i menjars ràpids	
	UF 2	Preparació, presentació i conservació de begudes i menjars ràpids	
<b>MÒDUL 3:</b> <b>MF0706_1</b>	<b>Arranjament d'habitacions i zones comunes en allotjaments</b>		150 hores
	UF 1	Els establiments d'allotjaments	
	UF 2	Processos administratius i emmagatzematge en allotjaments	
	UF 3	Neteja i posada a punt d'habitacions	
	UF 4	Atenció al client en la neteja de pisos en allotjaments	
<b>MÒDUL 4:</b>	<b>Projecte integrat</b> Plantejament d'un supòsit pràctic que impliqui l'aplicació transversal dels coneixements corresponents a les competències professionals que conté el perfil		30 hores
<b>MÒDUL 5:</b>	<b>Formació en centres de treball</b>		200 hores
<b>MÒDUL 6:</b>	<b>Formació de lliure disposició</b>		35 hores

**Mòduls formatius de caràcter general. Mòduls B**

**Durada total:** 275 hores

<b>MÒDUL:</b>	<b>Desenvolupament i recursos personals</b>	
	-	Desenvolupament personal
	-	Desenvolupament en el lloc de treball
	-	Projecte formatiu i professional
<b>MÒDUL:</b>	<b>Coneixement de l'entorn social i professional</b>	
	-	Entorn social i cultural
	-	Entorn socioeconòmic
	-	Entorn laboral i professional
<b>MÒDUL:</b>	<b>Aprenentatges instrumentals bàsics</b>	
	-	Tècniques comunicatives bàsiques en el món laboral i per a la vida quotidiana
	-	Estratègies i eines matemàtiques bàsiques en el món laboral i per a la vida quotidiana
	-	Tecnologies de la informació i de la comunicació
<b>MÒDUL:</b>	<b>Mòdul opcional</b>	

Aquests mòduls s'aplicaran d'acord al currículum establert. Cada centre concretarà les unitats formatives que el desenvoluparan, amb els continguts i la durada corresponent.

FAMÍLIA PROFESSIONAL	HOSTALERIA I TURISME
Perfil professional PQPILOEP1005	AUXILIAR EN ESTABLIMENTS HOTELERS I DE RESTAURACIÓ

**Durada total de la formació associada: 650 hores**

**Sumari:**

1. Relació de mòduls formatius (MF) i unitats formatives (UF) que componen el perfil professional.
2. Qualificacions i certificat de professionalitat
3. Competència general, entorn professional, sectors productius i llocs de treball relacionats.
4. Desenvolupament dels mòduls i unitats formatives.
5. Activitats formatives de referència.

**1. RELACIÓ DE MÒDULS I UNITATS FORMATIVES:**

MÒDUL:	Titulació	HORES
MÒDUL 1: MF0257_1	<b>Servei bàsic de restaurant i bar</b>	
	UF 1 Ús de la dotació bàsica del restaurant i assistència en el servei	120
	UF 2 Servei bàsic d'aliments i begudes i tasques de postservei en el restaurant	60
MÒDUL 2: MF0258_1	<b>Aprovisionament de begudes i menjars ràpids</b>	
	UF 1 Recepció i diferenciació de begudes i menjars ràpids	145
	UF 2 Preparació, presentació i conservació de begudes i menjars ràpids	80
	UF 3 Regeneració, conservació i envasament de begudes i menjars ràpids	40
MÒDUL 3: MF0706_1	<b>Arranjament d'habitacions i zones comunes en allotjaments</b>	
	UF 1 Els establiments d'allotjaments	150
	UF 2 Processos administratius i emmagatzematge en allotjaments	20
	UF 3 Neteja i posada a punt d'habitacions	90
	UF 4 Atenció al client en la neteja de pisos en allotjaments	30
MÒDUL 4:	<b>Projecte integrat:</b> Plantejament d'un supòsit pràctic que impliqui l'aplicació transversal dels coneixements corresponents a les competències professionals que conté el perfil	30
MÒDUL 5:	<b>Formació en centres de treball</b>	200
MÒDUL 6:	<b>Formació de lliure disposició</b>	
	Formació per completar i reforçar els mòduls establerts per: - Distribuir entre un o més mòduls formatius com a reforç curricular o per ampliar el projecte integrat. - Desenvolupar un mòdul específic, com a projecte especial de centre, per adequar-se a l'entorn productiu o a les característiques del grup. - Completar la formació en centres de treball (FCT).	35

**2. QUALIFICACIONS PROFESSIONALS COMPLETES:****HT\_2-092\_1 (ICQP) HOT092\_1 (INCUAL): Operacions bàsiques de restaurant i bar**

<b>Unitats de competència corresponents a la qualificació professional:</b>			
<b>CODI ICQP</b>	<b>CODI INCUAL</b>		<b>NIVELL</b>
UC_2-0257-11_1	UC0257_1	Assistir en el servei d'aliments i begudes.	1
UC_2-02578-11_1	UC0258_1	Executar operacions bàsiques d'aprovisionament, i preparar i presentar begudes senzilles i menjars ràpids.	1

<b>Mòduls formatius corresponents a les unitats de competència de la qualificació professional:</b>			
<b>CODI ICQP</b>	<b>CODI INCUAL</b>		<b>HORES</b>
MF_2-0257-1111_1	MF0257_1	Servei bàsic de restaurant - bar	120
MF_2-0258-1111_1	MF0258_1	Aprovisionament, begudes i menjars ràpids	150

**QUALIFICACIONS PROFESSIONALS INCOMPLETES:****HT\_2-222\_1 (ICQP) HOT222\_1 (INCUAL): Operacions bàsiques de pisos en allotjaments**

<b>Unitats de competència corresponents a la qualificació professional:</b>			
<b>CODI ICQP</b>	<b>CODI INCUAL</b>		<b>NIVELL</b>
UC_2-0706-11_1	UC0706_1	Preparar i posar a punt habitacions, zones nobles i àrees comunes.	1

<b>Mòduls formatius corresponents a les unitats de competència de la qualificació professional:</b>			
<b>CODI ICQP</b>	<b>CODI INCUAL</b>		<b>HORES</b>
MF_2-0706-1111_1	MF0706_1	Arranjament d'habitacions i zones comunes en allotjaments.	150

**CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT:****HOTR0208** Operaciones básicas de restaurante y bar (RD 1376/2008 d'1 d'agost)

### **3. COMPETÈNCIA GENERAL, ENTORN PROFESSIONAL, SECTORS PRODUCTIUS I LLOCS DE TREBALL RELACIONATS**

#### **Competència general**

Assistir en el servei i preparar i presentar begudes senzilles i menjars ràpids, executant i aplicant-hi operacions, tècniques i normes bàsiques de manipulació, preparació i conservació d'aliments i begudes. Realitzar la neteja i posada a punt d'habitacions, zones nobles i àrees comunes, aconseguint la qualitat i aplicant les normes de seguretat i higiene establertes en el sector professional corresponent.

#### **Entorn professional**

Desenvolupa la seva activitat professional, com auxiliar o ajudant, tant en grans com en mitjanes, petites i microempreses de restauració, bars i cafeteries i en tot tipus d'hotels i en altres allotjaments turístics com balnearis, apartaments turístics, ciutats de vacances o establiments de turisme rural. També pot desenvolupar la seva activitat en allotjaments no turístics com ara centres sanitaris, residències d'estudiants, residències per a la tercera edat. Realitza les seves funcions sota la dependència del superior jeràrquic encarregat de la secció, departament o àrea corresponent, i en els petits establiments pot desenvolupar la seva activitat amb certa autonomia.

#### **Sectors productius**

Inclou empreses de característiques molt diverses per nombre de treballadors i serveis oferts (bars de copes, restaurants de col·lectivitats, hotels de gran cadena i també al subsector d'allotjament turístic, encara que també pot ubicar-se en sectors tals com l'educatiu, el sanitari o el de serveis socials,...). Aquesta qualificació s'ubica, principalment, en sectors i subsectors productius i de prestació de serveis en els quals es desenvolupen processos d'elaboració i servei d'aliments i begudes, com seria el sector d'hostaleria i, en el seu marc, els subsectors d'hostaleria i restauració (tradicional, evolutiva i col·lectiva).

#### **Ocupacions o llocs de treball relacionats**

- Ajudant/a de cambrer/a
- Ajudant/a d'economat i magatzem
- Empleat/da de petit establiment de restauració
- Auxiliar de pisos i neteja
- Cambrer/a de pisos en establiments d'allotjament turístic sigui quina sigui la seva tipologia, modalitat o categoria
- Cambrer/a de pisos en establiments residencials sigui quina sigui la seva tipologia
- Mosso/a de neteja
- Mosso/a d'habitacions

#### 4. DESENVOLUPAMENT DELS MÒDULS I UNITATS FORMATIVES

<b>MÒDUL 1 MF0257_1</b>	<b>Servei bàsic de restaurant i bar</b>		<b>Durada</b>	<b>120h</b>
Associat a UC 2-0257-11_1 Assistir en el servei d'aliments i begudes				
<b>UNITAT FORMATIVA</b>	<b>1</b>	<b>Ús de la dotació bàsica del restaurant i assistència en el preservei</b>	<b>Durada</b>	<b>60h</b>
<b>RESULTATS D'APRENTATGE</b>		<b>CRITERIS D'AVUACIÓ</b>		
<b>RA 1:</b> Utilitzar els equips, màquines, útils i eines que conformen la dotació bàsica de l'àrea de restaurant, d'acord amb les seves aplicacions i en funció del seu rendiment òptim.		CA 1 Identificar eines, útils i parament, així com els elements que conformen els equips i maquinària del departament de restaurant, descrivint: <ul style="list-style-type: none"> <li>- funcions.</li> <li>- normes d'utilització.</li> <li>- resultats quantitius i qualitius que s'obtenen.</li> <li>- riscos associats a la seva manipulació.</li> <li>- manteniment d'ús necessari.</li> </ul>		
		CA 2 Seleccionar els útils, parament, eines, equips i maquinària idonis en funció de tipus i volum de servei.		
		CA 3 Efectuar el manteniment d'ús d'acord amb instruccions rebudes, verificant la seva posada a punt per mitjà de proves senzilles.		
		CA 4 Aplicar normes d'utilització d'equips, màquines, útils i parament de restaurant seguint els procediments establerts, per evitar riscos i obtenir resultats predeterminats.		
		CA 5 Assumir el compromís de mantenir i tenir cura dels equips, i treure el màxim profit als mitjans utilitzats en el procés, evitant costos i desgastos innecessaris.		
<b>RA 2:</b> Assistir en el procés de preservei i realitzar les operacions senzilles pròpies del mateix per adequar els locals i equips per al posterior servei d'aliments i begudes.		CA 1 Identificar els estris i instruments comunament utilitzats en el servei.		
		CA 2 Realitzar les diferents operacions de neteja, posada a punt i manteniment d'útils, màquines, parament i mobiliari de la zona de consum d'aliments i begudes.		
		CA 3 Realitzar o assistir en les operacions de muntatge de taules, elements de suport, estris i instruments, de tal manera que la instal·lació estigui en perfectes condicions per desenvolupar els diferents tipus de servei.		
		CA 4. Ajudar en el muntatge dels serveis tipus bufet, autoservei o anàlegs, incorporant les elaboracions culinàries en l'ordre i lloc determinats per les Instruccions preestablertes, per obtenir els nivells de qualitat predeterminats.		
		CA 5 Detectar les disfuncions o anomalies observades i informar amb promptitud a la persona adequada.		
<b>RA 3:</b> Realitzar tasques senzilles de servei d'aliments, begudes i complements, utilitzant tècniques simples en funció de la fórmula de restauració i tipus de servei i atenent degudament al client.		CA 1 Identificar les diferents tècniques de servei i aplicar les més senzilles i d'ús comú.		
		CA 2 Seleccionar i usar els útils i instruments necessaris per al servei.		
		CA 3 Executar operacions de servei d'àpats i begudes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'acord amb les instruccions definides.</li> <li>- amb rapidesa i eficàcia.</li> <li>- amb la pulcritud, estil i elegància requerits en el procés.</li> </ul>		
		CA 4 Interpretar i complir les instruccions de treball i responsabilitzar-se en les tasques encomanades.		
		CA 5 Aplicar en tot moment les tècniques d'atenció al client que resultin adequades.		
		CA 6 Assumir la necessitat d'atendre als potencials clients amb cortesia i elegància, potenciant la bona imatge de l'entitat que presta el servei.		
		CA 7 Aplicar, en el seu cas, modalitats senzilles de facturació i cobrament.		
		CA 8 Participar en la millora de la qualitat durant tot el procés.		
		CA 9 Executar les operacions de preparació i servei de begudes calentes: cafès, infusions i xocolates. Utilització de la cafetera.		

## CONTINGUTS

El restaurant tradicional com establiment i com departament.  
Definició, caracterització i models d'organització dels seus diferents tipus.  
Competències bàsiques dels professionals que intervenen en el departament.

Els establiments de servei a col·lectivitats.  
Definició, caracterització i models d'organització de les seves diferents classes.  
Competències bàsiques dels diferents tipus de professionals d'aquests establiments.

Maquinària, equips, útils i parament propis de l'àrea de restaurant.  
Classificació i descripció segons característiques, funcions i aplicacions. Ubicació i distribució.

El servei a l'àrea de consum d'aliments i begudes.  
Procés i seqüència d'operacions més importants.  
Obertura del local: previsions i actuació en cas d'anomalies.  
Desenvolupament del procés d'aprovisionament intern de gèneres i de reposició de material segons tipus de servei.  
Formalització de la documentació necessària.

El servei d'aliments i begudes i l'atenció al client.  
Formalització de comandes senzilles.  
Aplicació de tècniques bàsiques d'atenció al client.  
Aplicació de modalitats senzilles de facturació i cobrament.

Seguretat a les zones de producció i servei d'aliments i begudes.  
Condicions específiques de seguretat que han de reunir els locals, les instal·lacions, el mobiliari, els equips, la maquinària i el petit material característics de les unitats de producció i servei d'aliments i begudes.  
Identificació i aplicació de les normes específiques de seguretat.

Pendent de validació

<b>MÒDUL 1 MF0257_1</b>	<b>Servei bàsic de restaurant i bar</b>		<b>Durada</b>	<b>120h</b>
Associat a UC_2-0257-11_1 Assistir en el servei d'aliments i begudes				
<b>UNITAT FORMATIVA</b>	<b>2</b>	Servei bàsic d'aliments i begudes i tasques de postservei en el restaurant	<b>Durada</b>	<b>60h</b>
<b>RESULTATS D'APRENTATGE</b>		<b>CRITERIS D'AVALUACIÓ</b>		
<b>RA 1:</b> Realitzar el procés de tancament de les àrees de consum d'aliments i begudes, aplicant instruccions definides i normes de seguretat corresponents.		CA 1 Diferenciar els tipus de postservei habituals, descrivint les seves etapes bàsiques.		
		CA 2 Identificar i realitzar les tasques habituals que es desenvolupen per al tancament d'àrees de consum d'aliments i begudes, tant en el que es refereix a la seva preparació per a un altre servei com la finalització de la jornada, tenint en compte les normes de seguretat.		
		CA 3 Identificar necessitats de gèneres que han de ser sol·licitats per reposar existències de begudes i complementos.		
		CA 4 Identificar les operacions de neteja del local, mobiliari i equips, i els procediments, estris i productes necessaris, tenint en compte les normes higiènic-sanitàries.		
		CA 5 Desenvolupar correctament els processos de preparació per a un altre servei o de finalització de jornada, d'acord amb instruccions definides i aplicant les normes de seguretat.		
		CA 6 Formalitzar i distribuir les comunicacions relatives a reposició de gèneres i material i possibles avaries, anomalies o incidències.		
<b>RA 2:</b> Analitzar i aplicar les normes i condicions higiènic-sanitàries referides a les unitats de producció o servei d'aliments i begudes, per evitar riscos de toxiinfeccions alimentàries i contaminació ambiental.		CA 1 Identificar i interpretar les normes higiènic-sanitàries de compliment obligat relacionades amb instal·lacions, locals, utilitatge i manipulació d'aliments.		
		CA 2 Classificar i interpretar l'etiquetatge de productes i útils de neteja més comuns, d'acord amb les seves aplicacions, descrivint propietats, avantatges, maneres d'utilització i respecte al medi ambient.		
		CA 3 Identificar els productes i útils de neteja autoritzats i usar els adequats en cada cas, atenent a les característiques de les unitats de producció o servei d'aliments i begudes.		
		CA 4 Classificar i explicar els riscos i toxiinfeccions alimentàries més comuns, identificant les seves possibles causes.		
		CA 5 Complir les normes higiènic-sanitàries i aplicar correctament els mètodes de neteja i ordre al treballar amb equips, màquines, útils i gèneres i al netejar les instal·lacions.		
		CA 6 Reconèixer els greus efectes que es deriven de les toxiinfeccions alimentàries produïdes com a conseqüència de l'incompliment de les normes higiènic sanitàries en els processos de preservei, servei i postservei d'aliments i begudes.		

<b>CONTINGUTS</b>
<p>El postservei a l'àrea de consum d'aliments i begudes. Tipus i modalitats de postservei. Seqüència i execució d'operacions de postservei segons tipus i modalitat.</p> <p>Seguretat a les zones de producció i servei d'aliments i begudes. Condicions específiques de seguretat que han de reunir els locals, les instal·lacions, el mobiliari, els equips, la maquinària i el petit material característics de les unitats de producció i servei d'aliments i begudes. Identificació i aplicació de les normes específiques de seguretat.</p>

<b>MÒDUL 2 MF0258_1</b>	<b>Aprovisionament de begudes i menjars ràpids</b>	Durada	145h
Associat a UC_2-0258-11_1 Executar operacions bàsiques d'aprovisionament, i preparar i presentar begudes senzilles i menjars ràpids.			
<b>UNITAT FORMATIVA</b>	<b>1</b>	Recepció i diferenciació de begudes i menjars ràpids	Durada 25h
<b>RESULTATS D'APRENTATGE</b>		<b>CRITERIS D'AVUACIÓ</b>	
<b>RA 1:</b> Efectuar la recepció d'aliments i begudes per al seu posterior emmagatzematge i distribució.		CA 1 Interpretar etiquetes i documentació habitual que acompanya als aliments i begudes subministrats.	
		CA 2 Assistir en la realització d'operacions de control, utilitzant mitjans i instruccions aportats per tal fi, detectant desviacions entre les quantitats-qualitats dels gèneres sol·licitats i els rebuts.	
		CA 3 Manipular correctament, i d'acord amb la normativa higiènic-sanitària, tant els equips de control com els propis gèneres destinats al magatzem o a consum immediat.	
		CA 4 Executar operacions bàsiques d'emmagatzematge d'aliments i begudes, ordenant-los d'acord amb el lloc, dimensions, equipament i sistema establert, i aplicant rigorosament la normativa higiènic-sanitària.	
		CA 5 Detectar possibles deterioraments o pèrdues de gèneres durant el període d'emmagatzematge, efectuant les operacions de retirada i indicant els possibles departaments als quals caldria informar en els diferents tipus d'establiments.	
		CA 6 Actuar amb la responsabilitat i honradesa que requereix la participació en processos de recepció, emmagatzematge i distribució de mercaderies.	
<b>RA 2:</b> Diferenciar les begudes i aliments d'ús comú al bar, descrivint les seves aplicacions, varietats i qualitats.		CA 1 Identificar les matèries primeres alimentàries i begudes d'ús comú al bar, descrivint les seves característiques i necessitats de regeneració i conservació.	
		CA 2 Descriure les seves fórmules usuals de comercialització, diferenciant qualitats.	
		CA 3 Identificar llocs apropiats per a necessitats de conservació.	

<b>CONTINGUTS</b>
<p><b>El bar com establiment i com departament.</b> Definició, caracterització i models d'organització dels seus diferents tipus. Competències bàsiques dels professionals que intervenen en el departament.</p> <p><b>Maquinària, equips, útils i parament propis del bar.</b> Classificació i descripció segons característiques, funcions i aplicacions. Ubicació i distribució.</p> <p><b>Matèries primeres i gèneres d'ús comú al bar.</b> Classificació: varietats més importants, caracterització, qualitats i aplicacions bàsiques. Classificació comercial: formes de comercialització i tractaments habituals que són inherents; necessitats bàsiques de regeneració i conservació</p>

<b>MÒDUL 2 MF0258_1</b>	<b>Aprovisionament de begudes i menjars ràpids</b>	<b>Durada</b>	<b>145h</b>
Associat a UC_2-0258-11_1 Executar operacions bàsiques d'aprovisionament, i preparar i presentar begudes senzilles i menjars ràpids.			
<b>UNITAT FORMATIVA</b>	<b>2</b>	Preparació, presentació i conservació de begudes i menjars ràpids	<b>Durada</b> 80h
<b>RESULTATS D'APRENTATGE</b>		<b>CRITERIS D'AVUACIÓ</b>	
<b>RA 1:</b> Col·laborar i participar en els processos de preparació, presentació i conservació dels tipus de begudes alcohòliques i no alcohòliques més significatius, mostrant receptivitat i seguint les instruccions rebudes.		CA 1 Classificar preparacions significatives a base de begudes en funció de diversos criteris: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Components bàsics.</li> <li>- Tècniques aplicables.</li> <li>- Tipus de servei.</li> <li>- Altres.</li> </ul>	
		CA 2 Descriure les tècniques bàsiques de preparació dels tipus de begudes més significatives indicant: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fases d'aplicació i processos.</li> <li>- Procediments i maneres operatius.</li> <li>- Instruments base que s'han d'utilitzar.</li> <li>- Resultats que s'obtenen.</li> </ul>	
		CA 3 Calcular i sol·licitar correctament les quantitats de begudes i gèneres necessaris per a la seva provisió interna, en funció de plans de treball determinats o necessitats de servei.	
		CA 4 Distribuir les begudes i gèneres en forma, lloc i quantitat adequats per poder aplicar les tècniques d'elaboració en qüestió.	
		CA 5 Prestar assistència o executar amb autonomia les tècniques d'elaboració de begudes senzilles seguint les fitxes tècniques o procediments que les substitueixin, en l'ordre i temps estipulats, utilitzant amb estil els diferents útils i d'acord amb la normativa higiènic-sanitària i de seguretat.	
		CA 6 Efectuar operacions senzilles de decoració i presentació de les begudes, d'acord amb les pautes que marqui l'empresa.	
		CA 7 Assumir el compromís de treure el màxim profit a les matèries primeres i productes utilitzats en el procés, evitant costos i desgastos innecessaris.	
		CA 8 Participar en la millora de la qualitat durant tot el procés.	
<b>RA 2:</b> Col·laborar i participar en els processos de preparació, presentació i conservació de menjars ràpids, aplicant les tècniques culinàries corresponents.		CA 1 Identificar i classificar els tipus d'aperitius, canapès, entrepans, sandvitxos i plats combinats més oferts en establiments de restauració.	
		CA 2 Descriure les tècniques culinàries bàsiques aplicables a aquesta mena d'elaboracions, indicant: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fases d'aplicació i processos.</li> <li>- Procediments i maneres operatius.</li> <li>- Instruments base que s'han d'utilitzar.</li> <li>- Resultats que s'obtenen.</li> </ul>	
		CA 3 Seleccionar útils, eines i equips necessaris per a l'aplicació de les tècniques que es precisin.	
		CA 4 Distribuir els gèneres en forma, lloc i quantitat necessaris per poder aplicar les tècniques culinàries en qüestió.	
		CA 5 Prestar assistència o executar amb autonomia les tècniques culinàries per a l'obtenció dels menjars ràpids, seguint les receptes base o procediments que les substitueixin, en l'ordre i temps establerts i d'acord amb la normativa higiènic-sanitària.	
		CA 6 Realitzar les operacions de decoració necessàries de manera que s'obtingui un producte acabat que compleixi amb el nivell de qualitat predeterminat, mostrant sensibilitat i gust artístics.	
		CA 7 Assumir el compromís de treure el màxim profit a les matèries primeres utilitzades en el procés, evitant costos i desgastos innecessaris.	
		CA 8 Participar en la millora de la qualitat durant tot el procés.	

## CONTINGUTS

### **Higiene alimentària i manipulació d'aliments.**

Concepte d'aliment. Requisits dels manipuladors d'aliments. Importància de les bones pràctiques en la manipulació d'aliments.

Responsabilitat de l'empresa en la prevenció de malalties de transmissió alimentària.

Riscos per a la salut derivats d'una incorrecta manipulació d'aliments.

Conceptes i tipus de malalties transmeses per aliments. Alteració i contaminació dels aliments: conceptes, causes i factors contribuents.

Fonts de contaminació dels aliments: físiques, químiques i biològiques.

Principals factors que contribueixen al creixement bacterià.

Salut i higiene personal: factors, materials i aplicacions.

### **Sistemes i mètodes senzills de conservació i presentació comercial de begudes i menjars ràpids pròpies de bar.**

Identificació i classes. Identificació d'equips associats. Fases dels processos, riscos en l'execució.

### **Begudes no alcohòliques.**

Classificació, característiques, tipus.

Esquemes d'elaboració: fases més importants.

### **Aperitius, cerveses, aiguardents i licors de major consum.**

Classificació, característiques i tipus.

Identificació de les principals marques.

### **Begudes combinades.**

Classificació de les més conegudes d'acord amb el moment més adequat per al seu consum.

Normes bàsiques de preparació i conservació.

### **Canapès, entrepans i sandvitxos.**

Definició i tipologia.

Esquemes de realització: fases del procés, riscos en l'execució i control de resultats.

### **Plats combinats i aperitius senzills.**

Definició i classificació.

Tipus i tècniques bàsiques.

Decoracions bàsiques.

Pendent de validació

<b>MÒDUL 2 MF0258_1</b>	<b>Aprovisionament de begudes i menjars ràpids</b>	<b>Durada</b>	<b>145h</b>
Associat a UC_2-0258-11_1 Executar operacions bàsiques d'aprovisionament, i preparar i presentar begudes senzilles i menjars ràpids			
<b>UNITAT FORMATIVA</b>	<b>3</b>	<b>Regeneració, conservació i envasament de begudes i menjars ràpids</b>	<b>Durada</b> 40h
<b>RESULTATS D'APRENENTATGE</b>		<b>CRITERIS D'AVUACIÓ</b>	
<b>RA 1:</b> Aplicar mètodes senzills i operar correctament equips per a la regeneració, conservació i envasament de begudes senzilles i menjars ràpids, que s'adaptin a les necessitats específiques de conservació i envasament dels esmentats productes.		CA 1 Identificar llocs apropiats per a necessitats de conservació i regeneració de begudes i aliments.	
		CA 2 Diferenciar i descriure els mètodes i equips de regeneració, conservació i envasament d'ús més comú.	
		CA 3 Executar les operacions auxiliars prèvies que necessiten els gèneres i productes, en funció del mètode o equip elegit, instruccions rebudes i destí o consum assignats.	
		CA 4 Efectuar les operacions necessàries per als processos de regeneració, conservació i envasament de gèneres, begudes i menjars ràpids.	
		CA 5 Assumir el compromís de treure el màxim profit a les matèries i productes utilitzats en el procés, evitant costos i desgastos innecessaris.	
<b>RA 2:</b> Analitzar i aplicar les normes i condicions higiènic-sanitàries referides a les unitats de producció o servei d'aliments i begudes, per evitar riscos de toxiinfeccions alimentàries i contaminació ambiental.		CA 1 Identificar i interpretar les normes higiènic-sanitàries de compliment obligat relacionades amb instal·lacions, locals, utilitatge i manipulació d'aliments.	
		CA 2 Classificar i interpretar l'etiquetatge de productes i útils de neteja més comuns, d'acord amb les seves aplicacions, descrivint propietats, avantatges, maneres d'utilització i respecte al medi ambient.	
		CA 3 Identificar els productes i útils de neteja autoritzats i usar els adequats en cada cas, atenent a les característiques de les unitats de producció o servei d'aliments i begudes. Conèixer les mesures bàsiques per a la prevenció de la contaminació alimentària.	
		CA 4 Classificar i explicar els riscos per a la salut derivats del consum d'aliments i/o la seva manipulació. Contaminació dels aliments. Toxiinfeccions alimentàries més comunes, identificant les seves possibles causes.	
		CA 5 Complir les normes higiènic-sanitàries i aplicar correctament els mètodes de neteja i ordre al treballar amb equips, màquines, útils i gèneres i al netejar les instal·lacions.	
		CA 6 Reconèixer els greus efectes que es deriven de les toxiinfeccions alimentàries, produïdes com a conseqüència de l'incompliment de les normes higiènic-sanitàries en els processos d'aprovisionament i d'elaboració i presentació de begudes senzilles i menjars ràpids.	
		CA 7 Conèixer la importància de la higiene personal en la manipulació dels aliments.	

<b>CONTINGUTS</b>
<p><b>Seguretat a les zones de producció i servei d'aliments i begudes.</b>  Condicions específiques de seguretat que han de reunir els locals, les instal·lacions, el mobiliari, els equips, la maquinària i el petit material característics de les unitats de producció i servei d'aliments i begudes.</p> <p><b>Neteja d'instal·lacions i equips.</b>  Productes de neteja d'ús comú:  Tipus, classificació.</p>

<b>MÒDUL 3 MF0706_1</b>	<b>Arranjament d'habitacions i zones comunes en allotjaments</b>	Durada	150h
Associat a UC_2-0706_11_1	Preparar i posar a punt habitacions, zones nobles i àrees comunes		
<b>UNITAT FORMATIVA</b>	<b>1</b>	Els establiments d'allotjaments	Durada 10h
<b>RESULTATS D'APRENTATGE</b>		<b>CRITERIS D'AVUACIÓ</b>	
<b>RA 1:</b> Descriure les fórmules més habituals d'establiments d'allotjament, identificant l'estructura i funcions del departament de pisos.		CA 1 Classificar i caracteritzar les diferents fórmules d'allotjament en funció del tipus, capacitat, categoria i ubicació de l'establiment i dels serveis prestats.	
		CA 2 Diferenciar les zones que componen l'àrea de pisos, indicant les funcions del departament i les seves característiques.	
		CA 3 Descriure els llocs de treball més característics de l'àrea de pisos, enumerant les seves principals funcions i les relacions entre els mateixos.	
		CA 4 Identificar les relacions que estableix el departament de pisos amb altres departaments dins d'un establiment d'allotjament.	
		CA 5 En casos pràctics relatius al personal de l'àrea de pisos, degudament caracteritzats: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir els límits de responsabilitat, funcions i tasques de cada component dels equips de treball de l'àrea d'allotjament.</li> <li>- Avaluar els temps de treball de les activitats professionals més significatives.</li> </ul>	

<b>CONTINGUTS</b>
<p><b>Allotjaments.</b>  La cambrera de pisos i el seu departament.  Els allotjaments turístics i no turístics: característiques, tipus, classificació, departaments.  El departament de pisos: activitats, característiques, objectius, àrees i relacions interdepartamentals.  L'habitació d'hotel: tipus.  Peculiaritats de la regidoria de pisos en entitats no hoteleres: hospitals i clíniques, residències per a la tercera edat, residències escolars, altres allotjaments no turístics.  La cambrera de pisos: descripció, funcions, uniformitat, deontologia professional, planificació del treball.</p>

<b>MÒDUL 3 MF0706_1</b>	<b>Arranjament d'habitacions i zones comunes en allotjaments</b>	<b>Durada</b>	<b>150h</b>
Associat a UC_2-0706_11_1 Preparar i posar a punt habitacions, zones nobles i àrees comunes			
<b>UNITAT FORMATIVA</b>	<b>2</b>	<b>Processos administratius i emmagatzematge en allotjaments</b>	<b>Durada</b> 20h
<b>RESULTATS D'APRENTATGE</b>		<b>CRITERIS D'AVALUACIÓ</b>	
<b>RA 1:</b> Descriure les tècniques d'aprovisionament, control i inventari d'existències aplicades a l'àrea de pisos.	CA 1 Explicar els procediments administratius relatius a la recepció, emmagatzematge, distribució interna i expedició d'existències, precisant la funció i els requisits formals dels documents generats.		
	CA 2 Explicar els criteris de classificació i ubicació d'existències més utilitzats.		
	CA 3 Descriure i caracteritzar els tipus d'inventaris més utilitzats i explicar la finalitat de cadascun d'ells.		
	CA 4 En supòsits pràctics, degudament caracteritzats: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organitzar el magatzem i l'office, mantenint-lo ordenat i net, portant el nivell d'estoc d'estris, robes i materials d'acord amb els procediments establerts.</li> <li>- Realitzar i actualitzar inventaris d'existències i registres de pèrdues amb precisió i claredat, en les dates, horaris i temps especificats, d'acord amb les instruccions o procediments establerts.</li> <li>- Complimentar la documentació necessària perquè el supòsit superior jeràrquic pugui verificar els resultats dels controls d'inventari.</li> </ul>		
	CA 5 Precisar els conceptes d'estoc òptim i mínim, trencament d'estocs, identificant les variables que intervenen en el seu càlcul.		
	CA 6 En un supòsit pràctic, degudament caracteritzat, realitzar el manteniment i reposició del magatzem, complint amb els estocs prefixats i controlant la caducitat dels productes.		
	CA 7 Interpretar i complimentar la documentació utilitzada per a l'aprovisionament intern de l'àrea de pisos.		
	CA 8 En un supòsit pràctic, degudament caracteritzat, comunicar les anomalies sorgides i detectades al llarg del procés d'emmagatzematge i procedir a la retirada dels productes afectats, seguint i realitzant el control de la caducitat dels productes.		
	CA 9 En un supòsit pràctic, degudament caracteritzat, actuar amb la responsabilitat i honradesa que requereix la participació en processos de recepció, emmagatzematge i distribució de mercaderies.		
<b>RA 2:</b> Interpretar correctament informació oral i escrita i complimentar la documentació necessària per a la neteja i posada a punt d'habitacions, zones nobles i àrees comunes.	CA 1 Interpretar l'etiquetatge de diferents productes utilitzats habitualment en els procediments de neteja i posada a punt d'habitacions, zones nobles i àrees comunes.		
	CA 2 Identificar i complimentar documents d'ús habitual en activitats de neteja i posada a punt d'habitacions i àrees públiques: fitxes de control de tasques, de control de consums, de control de minibar, d'enviament de roba dels clients/es a bugaderia, vals de demanat de materials, inventaris d'office, petició de material a la governant/a o parts de treball de cambra/o de guàrdia, entre d'altres.		
	CA 3 En un supòsit pràctic, degudament caracteritzat, traslladar adequadament informacions derivades de la seva pròpia observació o rebudes sobre anomalies o disfuncions detectades.		
	CA 4 En diverses situacions de recepció i traspàs d'informació oral, degudament caracteritzades: interpretar correctament la informació rebuda i emetre missatges clars i concisos, assegurant-se de la seva comprensió per l'/la interlocutor/a.		
	CA 5 Complimentar els documents acreditatius de l'execució dels processos en l'àmbit de la qualitat.		

## CONTINGUTS

### **Comunicació en l'empresa d'activitats d'allotjament.**

Tipus de comunicació.

Obstacles per a la comunicació.

Documentació utilitzada per a l'arranjament d'habitacions i zones comunes: Tipus de documents, aplicació.

Simbologia de l'etiquetatge de productes de neteja.

### **Tècniques i processos administratius aplicats en empreses d'activitats d'allotjament.**

Aplicació de procediments administratius propis del departament.

Identificació, classificació i emplenament de documentació específica.

### **Aprovisionament, control i inventari d'existències en l'àrea de pisos.**

Procediments administratius relatius a la recepció, emmagatzematge, distribució interna i expedició d'existències.

Aplicació.

Classificació i ubicació d'existències.

Tipus d'inventaris.

Aplicació de procediments de gestió.

Manteniment i reposició d'existències al magatzem.

Pendent de validació

<b>MÒDUL 3 MF0706_1</b>	<b>Arranjament d'habitacions i zones comunes en allotjaments</b>	<b>Durada</b>	<b>150h</b>
Associat a UC_2-0706_11_1		Preparar i posar a punt habitacions, zones nobles i àrees comunes	
<b>UNITAT FORMATIVA</b>	<b>3</b>	<b>Neteja i posada a punt d'habitacions</b>	<b>Durada 90h</b>
<b>RESULTATS D'APRENENTATGE</b>		<b>CRITERIS D'AVUACIÓ</b>	
<b>RA 1:</b> Utilitzar els equips, màquines i útils que conformen la dotació bàsica de l'àrea de pisos, d'acord amb les seves aplicacions i en funció del seu rendiment òptim.	CA 1 Explicar els tipus, maneig i riscos dels equips, maquinàries, eines i estris d'ús comú a l'àrea de pisos.		
	CA 2 Descriure les aplicacions, neteja i manteniment d'ús d'equips, maquinària, eines i estris habituals a l'àrea de pisos.		
	CA 3 En casos pràctics de neteja i manteniment de màquines i útils propis de l'àrea de pisos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seleccionar els productes i estris necessaris per a la seva neteja i manteniment.</li> <li>- Realitzar el manteniment d'ús de les màquines utilitzades habitualment per a la neteja d'establiments d'allotjament: aspiradors, màquines de neteja a vapor, abrillantadores, enceradores, polidores.</li> <li>- Efectuar la neteja de les màquines, eines i estris.</li> </ul>		
<b>RA 2:</b> Aplicar tècniques de neteja i posada a punt d'habitacions, zones nobles i àrees comunes, utilitzant la maquinària i útils adequats.	CA 1 Identificar tota classe de paviments, elements tèxtils, materials i revestiments utilitzats en els diferents establiments d'allotjament, descrivint les característiques més importants de cadascun d'ells.		
	CA 2 Identificar els productes de neteja, manteniment i conservació de superfícies, desinfectants, insecticides i ambientadors, assenyalant els seus principals components, la forma correcta d'ús i les aplicacions més habituals.		
	CA 3 Reconèixer la llenceria i els productes d'acollida d'ús habitual en establiments d'allotjament.		
	CA 4 En casos pràctics de neteja i posada a punt d'habitacions i zones nobles i comunes, degudament caracteritzats: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seleccionar els productes, estris i maquinària necessaris.</li> <li>- Netejar i muntar el "carro de neteja" i "carro de cambra", efectuant el control de la llenceria, productes de neteja, elements d'ús i productes complementaris.</li> <li>- Seleccionar la tècnica de neteja més adequada al cas plantejat.</li> <li>- Realitzar la neteja i posada a punt d'habitacions i àrees públiques seguint els paràmetres d'ordre i mètodes estipulats i indicant els punts clau que s'han de tenir en compte.</li> <li>- Descriure els tràmits i la trajectòria que s'han de realitzar per recollir, enviar per a la seva neteja i reposar la roba particular dels/de les clients/es, pacients o usuaris/àries en general.</li> <li>- Realitzar equipatges a petició dels/de les clients/es sota supervisió.</li> <li>- Preparar habitacions per a supòsits bloquejos per obra i pintura seguint instruccions.</li> <li>- Muntar salons per a actes específics seguint instruccions.</li> </ul>		
	CA 5 Especificar la forma de processar els objectes oblidats pels/per les clients/es o usuaris/àries.		
	CA 6 Assumir el compromís de mantenir i cuidar les instal·lacions i els equips, i treure el màxim profit als productes utilitzats en el procés, evitant costos i desgastos innecessaris.		
	CA 7 En supòsit pràctics, degudament caracteritzats, participar en la millora de qualitat durant tot el procés.		
<b>RA 3:</b> Aplicar tècniques de neteja i manteniment del mobiliari i elements decoratius, utilitzant els productes i útils adequats.	CA 1 Identificar els tipus de mobiliari característics d'habitacions, salons, àrees públiques i jardins més utilitzats en establiments d'allotjament.		
	CA 2 Identificar els elements decoratius d'ús habitual en establiments d'allotjament.		
	CA 3 En un supòsit pràctic, degudament caracteritzat, aplicar tècniques de neteja, manteniment i conservació d'elements decoratius i mobiliari, seleccionant els materials i productes utilitzables i la tècnica més adequada en cada cas.		
	CA 4 En un supòsit pràctic, degudament caracteritzat, realitzar el manteniment i conservació de plantes d'interior, així com composicions florals i fruiters senzilles tenint en compte criteris estètics, d'estacionalitat i les diferents festivitats.		
	CA 5 Assumir el compromís de mantenir i cuidar les instal·lacions i els equips, i treure el màxim profit als productes utilitzats en el procés, evitant costos i desgastos innecessaris.		
	CA 6 En un supòsit pràctic, degudament caracteritzat, participar en la millora de qualitat durant tot el procés.		

<b>RA 4:</b> Reconèixer i aplicar les normes i mesures internes de seguretat, higiene i salut en els processos de preparació i posada a punt habitacions, zones nobles i àrees comunes.	CA 1 Identificar i interpretar les normes vigents en matèria de seguretat, higiene i salut, en particular les que afecten la preparació i posada a punt d'habitacions, zones nobles i àrees comunes.
	CA 2 En un supòsit pràctic, degudament caracteritzat, utilitzar correctament les proteccions necessàries en el maneig d'equips, màquines i estris (com ulleres, guants o màscares), interpretant adequadament la normativa de seguretat i higiene sobre manipulació de productes i maquinària.
	CA 3 Identificar els danys i riscos que es deriven d'una incorrecta utilització de la maquinària, útils i eines.
	CA 4 En supòsits pràctics, degudament caracteritzats, aplicar els criteris de seguretat i mediambientals en la manipulació dels productes químics.

CONTINGUTS
<p><b>Tècniques de neteja i posada al punt de la zona de pisos i àrees públiques.</b>  Equips, maquinària, estris i eines: descripció, aplicacions, neteja i manteniment d'ús.  Normes de seguretat en la seva utilització.  Productes utilitzats en la neteja: tipus, aplicacions i rendiments.  Beneficis i inconvenients.  Riscos: identificació, causes més comunes i prevenció.  Tècniques de neteja: descripció i aplicació.  Control de resultats.  Realització d'equipatges.  Preparació d'habitacions per a bloqueigs per obra i pintura.  Muntatge de salons per a actes específics.</p> <p><b>Mobiliari i decoració en empreses d'activitats d'allotjament.</b>  Mobiliari: classificació, descripció i mesures bàsiques segons característiques, funcions, aplicacions i tipus i categoria d'allotjament.  Ubicació i distribució.  Revestiments, catifes i cortines: classificació i caracterització segons tipus, categoria i fórmula d'allotjament.  Altres elements de decoració.  Neteja i manteniment de mobiliari i elements decoratius: productes utilitzats, aplicacions i tècniques.  Il·luminació i temperatura a les habitacions.  Decoració floral: tècniques i aplicacions senzilles.</p>

<b>MÒDUL 3 MF0706_1</b>	<b>Arranjament d'habitacions i zones comunes en allotjaments</b>	<b>Durada</b>	<b>150h</b>
Associat a UC_2-0706_11_1	Preparar i posar a punt habitacions, zones nobles i àrees comunes		
<b>UNITAT FORMATIVA</b>	<b>4</b>	<b>Atenció al client en la neteja de pisos en allotjaments</b>	<b>Durada 30h</b>
<b>RESULTATS D'APRENENTATGE</b>		<b>CRITERIS D'AVALUACIÓ</b>	
<b>RA 1:</b> Conèixer les tècniques de comunicació bàsica en diferents situacions d'atenció al client.	CA 1 Identificar el funcionament d'un procés de comunicació efectiva i els elements que intervenen.		
	CA 2 Explicar en què consisteix l'escolta activa en un procés de comunicació efectiva: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir els components actitudinals principals per a una escolta empàtica i efectiva.</li> <li>- Identificar les habilitats tècniques i personals a utilitzar en l'escolta efectiva.</li> <li>- Identificar els errors més comuns que es cometien en l'escolta efectiva.</li> <li>- Explicar la utilitat i avantatges de l'escolta efectiva en les comunicacions interpersonals.</li> </ul>		
	CA 3 Valorar la importància d'utilitzar un to de veu amistós i amigable en la comunicació amb clients.		
	CA 4 En diferents casos de relació interpersonal en entorns de treball, i a través de simulacions: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir estratègies i pautes d'actuació per a l'assoliment de comunicacions efectives des del punt de vista de l'emissor.</li> <li>- Aplicar pautes de comunicació efectiva en cada cas.</li> <li>- Identificar, una vegada realitzada la simulació, els punts crítics del procés de comunicació desenvolupat, explicant punts forts i febles.</li> <li>- Explicar les possibles conseqüències d'una comunicació no efectiva, en un context determinat.</li> </ul>		
	CA 5 Utilitzar fórmules de resposta assertiva de forma natural i segura.		
<b>RA 2:</b> Reconèixer les tècniques bàsiques de comunicació i atenció al/a la client/a, aplicant les adequades a diferents tipus d'usuaris de serveis d'allotjament.	CA 1 En un supòsit pràctic, degudament caracteritzat, aplicar tècniques de comunicació adequades als diferents tipus d'interlocutors, aconseguint una comunicació eficaç.		
	CA 2 Descriure l'origen, les classes i la utilitat del protocol, enumerant les aplicacions més habituals de les normes protocol·làries en establiments d'allotjament.		
	CA 3 Identificar les formes d'actuació durant l'estada de personalitats o clients/es especials, incidint en les normes de seguretat aplicables en les esmentades situacions.		
	CA 4 Respondre a les demandes dels/de les clients/es o usuaris/àries en diverses situacions relatives al desenvolupament de les funcions pròpies de l'àrea de pisos, degudament caracteritzades.		
	CA 5 En situacions de demanda d'informació per diferents tipus d'usuaris/àries, degudament caracteritzades: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adoptar una actitud d'acord amb la situació plantejada.</li> <li>- Utilitzar diferents formes de salutacions, emprant els tractaments de cortesia adequats a cada cas.</li> <li>- Indicar el vestit adequat per a un context donat.</li> </ul>		
	CA 6 Assumir la necessitat d'atendre als/a les clients/es o usuaris/àries amb cortesia i elegància, procurant satisfer els seus hàbits, gustos i necessitats, amb amabilitat i discreció, i potenciant la bona imatge de l'entitat que presta el servei.		

## CONTINGUTS

### **Tècniques de comunicació bàsica**

Concepte, elements i funcions de l'atenció al client.  
Etapas del procés de comunicació interpersonal.  
Dificultats i barreres en la comunicació amb el client.  
Comunicació oral i escrita.  
Diferències i similituds.  
Avantatges i desavantatges.  
Característiques i elements de la comunicació no verbal amb clients.  
Llenguatge corporal i imatge personal.

### **Atenció al/a la client/a, esdeveniments i protocol en empreses d'activitats d'allotjament.**

Tipologies de clients, pacients o usuaris en general.  
Normes d'actuació.  
Queixes i reclamacions.  
Diferents esdeveniments que tenen lloc als establiments d'allotjament.  
Tècniques de protocol i presentació personal.  
Conceptes bàsics.  
Preparació d'actes.  
Diferents tractaments protocol·laris.

MÒDUL TRANSVERSAL	4	PROJECTE INTEGRAT	Durada	30h
Plantejament d'un supòsit pràctic que impliqui l'aplicació transversal dels coneixements corresponents a les competències professionals contingudes en el perfil.				

MÒDUL	5	FORMACIÓ EN CENTRES DE TREBALL	Durada	200 h
RESULTATS D'APRENTATGE		CRITERIS D'AVUACIÓ		
<b>RA1:</b> S'adapta a l'organització de l'empresa i s'integra en el seu equip de treball.		1. Reconeix l'organigrama de l'empresa, les funcions del seu departament i les seves activitats principals.		
		2. Identifica els procediments i mètodes de treball en el desenvolupament de l'activitat.		
		3. Interpreta la importància de cada element de la xarxa en el desenvolupament de l'activitat de l'empresa, centre o servei.		
		4. Reconeix i accepta els requeriments actitudinals, personals i professionals, que necessita el lloc de treball.		
<b>RA2:</b> Interpreta les instruccions que rep i es responsabilitza de les tasques encomanades.		1. Obté la informació i els mitjans necessaris per realitzar l'activitat assignada.		
		2. Interpreta i expressa la informació amb la terminologia o simbologia i els mitjans propis de treball.		
		3. Estableix una comunicació i relació eficaç amb la persona responsable en cada situació i membres del seu equip, mantenint un tracte fluid i correcte.		
<b>RA3:</b> Realitza les activitats formatives de referència característiques del lloc de treball d'acord amb els procediments establerts per l'empresa i adopta les actituds ètiques i laborals pròpies de l'activitat professional.		1. Identifica les característiques particulars dels mitjans de producció, utilitatge, equips i eines, i aplica els procediments tècnics adequats.		
		2. Es coordina amb la resta de l'equip, informant de qualsevol canvi, necessitat rellevant o imprevist que es presenti.		
		3. Executa les tasques segons els procediments establerts en el centre de treball.		
		4. Detecta anomalies o desviacions en l'àmbit de l'activitat assignada.		
		5. Un cop finalitzades les activitats encomanades, comunica els resultats segons els procediments establerts per l'empresa.		
		6. Identifica les normes de prevenció de riscos laborals que cal aplicar en l'activitat professional segons la legislació vigent.		
		7. Aplica els equips de protecció individual segons els riscos de l'activitat professional i les normes de l'empresa, centre o servei.		
		8. Manté una actitud clara de respecte al medi ambient en les activitats desenvolupades, i aplica les normes internes i externes vinculades a la mateixa.		
		9. Actua amb responsabilitat en l'àmbit de treball aplicant les normes i procediments en el desenvolupament de qualsevol activitat o tasca.		
<b>RA4:</b> S'adapta al ritme de treball de l'organització.		1. S'incorpora puntualment al lloc de treball i respecta els horaris establerts.		
		2. Realitza les tasques encomanades en un temps raonable.		
<b>RA5:</b> Demostra una actitud de respecte vers els companys i l'organització.		1. Estableix en el seu lloc de treball unes relacions basades en el respecte, la tolerància i la comunicació com a via de resolució de conflictes.		
		2. S'adapta als requeriments d'imatge personal establerts per l'organització.		

MÒDUL	6	FORMACIÓ DE LLIURE DISPOSICIÓ	Durada	35 h
Formació per completar i reforçar els mòduls establerts per: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribuir entre un o més mòduls formatius com a reforç curricular o per ampliar el projecte integrat.</li> <li>- Desenvolupar un mòdul específic, com a projecte especial de centre, per adequar-se a l'entorn productiu o a les característiques del grup.</li> <li>- Completar la formació en centres de treball (FCT).</li> </ul>				

## 5. ACTIVITATS FORMATIVES DE REFERÈNCIA

1. **Activitats formatives de referència relacionades amb el servei de bar.**
  - 1.1. Elaboració d'aperitius senzills.
  - 1.2. Obtenció de plats combinats a partir d'un llistat de tècniques culinàries bàsiques i ingredients senzills.
  - 1.3. Apreciació del control de la pulcritud, diligència i temperatures en el procés de preelaboració, elaboració conservació i regeneració de plats combinats i aperitius.
  - 1.4. Realització de l'acabament, la decoració i la presentació.
  - 1.5. Utilització de les màquines i els equipaments propis de l'àrea de restaurant i bar.
  - 1.6. Manteniment del lloc de treball, de les eines i de l'uniforme en perfecte estat.
  - 1.7. Realització de les operacions tenint en compte la normativa higienicosanitària de seguretat laboral i de protecció ambiental.
  - 1.8. Realització de les tasques pròpies d'un ajudant de cambrer/a en el desenvolupament del servei.
  - 1.9. Realització d'activitats adreçades a adquirir estratègies pròpies de l'atenció al client.
  - 1.10. Tancament de les àrees de consum d'aliments i begudes.
  - 1.11. Assistència en la preparació de begudes senzilles davant el client.
  - 1.12. Assistència en la preparació de plats combinats i aperitius senzills davant del client.
  - 1.13. Elaboració de plats combinats prèviament determinats.
  - 1.14. Regeneració de productes en el bar .
  
2. **Activitats formatives de referència relacionades amb la neteja i posada a punt d'habitacions, zones nobles i àrees comunes:**
  - 2.1. Aprovisionament intern de productes d'acord a normes o plans de treball establerts.
  - 2.2. Manteniment d'ús de les màquines utilitzades per a la neteja, com ara aspiradores, màquines de neteja a vapor, abrillantadores, enceradores, polidores i altres.
  - 2.3. Execució d'operacions de neteja i posada a punt d'habitacions seleccionant els materials, productes i tècniques més adequades en cada cas.
  - 2.4. Tècniques de neteja, manteniment i conservació d'elements decoratius, seleccionant les més adequades en cada cas.
  - 2.5. Muntatge de salons per actes específics seguint instruccions
  - 2.6. Emplenament de documents relacionats amb les activitats de neteja i posada a punt de habitacions.
  - 2.7. Respecte i cura amb instal·lacions, productes i equips utilitzats, evitant costos i despeses innecessàries.
  - 2.8. Normes higienicosanitàries, de qualitat, seguretat laboral i protecció ambiental.
  
3. **Activitats formatives de referència relacionades amb l'adequada comunicació i l'atenció al client als diferents tipus d'usuaris de serveis d'allotjament.**
  - 3.1 Tècniques de comunicació adequades als diferents tipus d'interlocutors, per aconseguir una comunicació eficaç.
  - 3.2 Resposta a les demandes dels clients o usuaris en diverses situacions relatives a l'exercici de les funcions pròpies de l'àrea de pisos:
    - Adoptant una actitud d'acord amb la situació plantejada.
    - Utilitzant diferents formes de salutacions, emprant els tractaments de cortesia adequats a cada cas.
    - Vestint l'uniforme adequat per a un context donat.
    - Transmetent la informació precisa i concreta.
    - Comprovar la comprensió del missatge emès, així com del rebut, mostrant una actitud d'empatia cap a l'interlocutor.
  - 3.3 Atenció als clients o usuaris amb cortesia i elegància, procurant satisfer els seus hàbits, gustos i necessitats, amb amabilitat i discreció, i potenciant la bona imatge de l'entitat que presta el servei.