



PROGRAMA FORMATIVO DA ESPECIALIDADE FORMATIVA

**HABILIDADES E COMPETENCIAS NA XESTIÓN DO SERVIZO DE SALA EN
RESTAURACIÓN**

HOTR052PO

PLANS DE FORMACIÓN DIRIXIDOS PRIORITARIAMENTE PARA TRABALLADORES
OCUPADOS

PLANS DE FORMACIÓN DIRIXIDOS PRIORITARIAMENTE PARA TRABALLADORES
OCUPADOS

PROGRAMA DA ESPECIALIDADE FORMATIVA:

HABILIDADES E COMPETENCIAS NA XESTIÓN DO SERVIZO DE SALA EN RESTAURACIÓN

DATOS XERAIS DA ESPECIALIDADE FORMATIVA

1. Familia Profesional HOSTALERÍA E TURISMO

Área Profesional: RESTAURACIÓN

2. Denominación: HABILIDADES E COMPETENCIAS NA XESTIÓN DO SERVIZO DE SALA EN RESTAURACIÓN

3. Código: **HOTR052PO**

4. Obxectivo xeral: Adquirir as habilidades e competencias necesarias para a organización e dirección do departamento da sala e o servizo de calidade no servizo ao cliente.

5. Número de participantes:

Máximo 25 participantes na modalidade presencial e 80 na modalidade teleformación.

6. Duración:

Horas totais: 50

Modalidade: Mixta

Distribución de horas:

Presencial: 15

Teleformación :35

7. Requisitos mínimos para espazos, instalacións e equipamentos:

Disporá de suficiente m² para albergar os equipos específicos e as máquinas necesarias para o desenvolvemento da acción formativa

7.1 Espazo formativo:

AULA POLIVALENTE:

A aula terá instalacións e equipos de traballo suficientes para o desenvolvemento da acción formativa.

- Superficie: a aula debe ter un mínimo de 2m² por alumno. No caso de que a aula sexa

equipado con ordenadores, debe ter un mínimo de 3m² por alumno.

- Iluminación: luz natural e artificial que cumpre os niveis mínimos esixidos.
- Ventilación: climatización axeitada.
- Acondicionamento eléctrico segundo Normas electrotécnicas de baixa tensión e outras Normas de aplicación.
- Número axeitado de sanitarios e servizos sanitarios.
- Condicións de hixiene, acústica e habitabilidade e seguridade, esixidas pola lexislación vixente.
- Adaptabilidade: no caso de que a formación se dirixise a persoas con discapacidade, adaptacións e axustes razoables para garantir a igualdade de participación.
- PRL: cumpre os requisitos para a prevención de riscos laborais

Cada espazo estará equipado con mobiliario docente axeitado para o número de alumnos, así mesmo constará das instalacións e equipos de traballo suficientes para o desenvolvemento do curso.

7.2 Equipos:

- Pizarra para escribir con rotulador.
- Material de aula.
- Mesa e cadeira para formador.
- Mesas e cadeiras para alumnos.
- Cadeiras
- Lenzaría
- Armarios de almacenaxe
- Elementos variados: garfos, culleres, coitelos, culleres de té, frascos, bandexas, pratos de diferentes tamaños, panos, manteis.
- Material para traballar no servizo de bebidas: vasos, vasos, decantadores, accesorios para o viño, termómetro de viño
- Material para traballar ao servizo do cóctel: vasos e cuncas, mestura de lentes, decantadores, cocteleira, coador gusanillo.

Os participantes recibirán os manuais e os materiais didácticos necesarios para o adecuado desenvolvemento da acción formativa

As instalacións e equipamentos deberán cumprir coas normativas hixiénicas e sanitarias correspondentes e responderán a medidas de accesibilidade e seguridade dos participantes.

No caso de que a formación sexa dirixida a persoas con discapacidade, faranse as adaptacións e os axustes razoables para garantir a súa participación en condicións de igualdade.

7.2.1 No caso da formación no modo de e-learning, cómpre o seguinte equipo:

Requisitos técnicos da plataforma de e-learning e contidos de aprendizaxe virtual para especialidades de formación non destinadas a obter certificados de profesionalidade na modalidade de e-learning.

1. Requisitos técnicos da plataforma de e-learning

A plataforma de e-learning utilizada para impartir accións de formación non favorables para obter certificados de profesionalidade debe cumprir os seguintes requisitos técnicos:

- Compatibilidade cos estándares SCORM e IMS.
- Rendemento, entendido como o número de alumnos que soportan a plataforma, a velocidade de resposta do servidor aos usuarios e o tempo de carga das páxinas web ou descargas de ficheiros, o que permite:
 - apoiar un número de estudantes igual ao número total de participantes en accións de formación están ensinando centro ou institución de formación, garantindo igual ao número total de estudantes de tales accións de estancia mínima, considerando un número de usuarios simultáneos 40% dese alumnos.
 - Dispor da capacidade de transferencia necesaria para que non se produzan efectos de demora na comunicación audiovisual en tempo real, o servidor que aloxa a plataforma debe ter un ancho de banda mínimo de 100 Mbps, suficiente para descargar e cargar.
 - Operación 24 horas ao día, 7 días por semana.
 - compatibilidade tecnolóxica e integración con calquera infraestrutura de TI ou sistema operativo, base de datos, navegador de Internet entre o servidor máis común ou web debe ser posible usar as funcións da plataforma cos accesorios (plugin) e navegadores compatibles . Se se require unha instalación adicional de soporte para funcionalidades avanzadas, a plataforma debería facilitar o acceso sen custo.
 - Integración de ferramentas e recursos necesarios para xestionar, administrar, organizar, proxectar, impartir e avaliar accións de formación a través de Internet, especificamente coas seguintes:
 - Ferramentas que faciliten a colaboración ea comunicación entre todos os alumnos, tanto da natureza asíncrono (foros, paneis de mensaxes, listas de correo, etc.) e síncronos (mensaxes do sistema, chat, videoconferencia, etc.).
 - Ferramentas de desenvolvemento, xestión de contidos e integración.
 - Ferramentas de seguimento formativo, control do progreso dos alumnos e avaliación da aprendizaxe. Ferramentas de xestión e xestión para estudantes e formación.
- Ter o desenvolvemento informatizado a través do cal o Servizo Público de Emprego Estatal realiza automaticamente o seguimento e control das accións formativas impartidas, segundo o modelo de datos e o protocolo de transmisión establecidos no anexo II e no sitio web de devandito organismo, para auditar a actividade dos centros e entidades de formación e para avaliar a calidade das accións formativas. Para realizar tal seguimento, o Servizo Público Estatal de Emprego, en intervalos a ser determinado, pode conectarse automaticamente ás plataformas de aprendizaxe, de xeito que eles deben ter os desenvolvementos de tecnoloxías da información que permiten tales follow-up (conexión protocolo SOAP).

Non obstante o anterior, e de fronte para o seguimento en tempo útil do certificado de formación de profesionalidade nel ofrecidos, será obrigatorio achegar o Servizo Público Estatal de Emprego un enderezo (con credenciais axeitadas) acceso á plataforma, con permiso administrador, pero sen posibilidade de modificar datos.

- Os niveis de accesibilidade e interactividade que, polo menos, cumprir as prioridades 1 e 2 dos UNE 139803: actualización 2012 ou posteriores, segundo se recolle no capítulo III do Real Decreto 1494/2007, de 12 de novembro.

- O servidor de plataforma de teleformación deberá cumprir os requisitos establecidos na Lei Orgánica 15/1999, de 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal, para que o responsable desta plataforma identifique a localización física da empresa. servidor e conformidade coas disposicións sobre transferencias internacionais de datos en artigos 33 e 34 da Lei orgánica e do Título VI do Regulamento de execución do mesmo, aprobado polo Real Decreto 1720/2007 de 21 de decembro.

- Incluír a imaxe institucional do Servizo Público de Emprego Estatal e as entidades que nomea, coas pautas de imaxe corporativa establecidas.

- Disponibilidade dun servizo ao cliente que ofrece soporte técnico e mantén a infraestrutura tecnolóxica e, de forma estruturada e centralizada, atende e resolve as consultas e incidencias técnicas dos alumnos. O servizo, que estará dispoñible para os estudantes a partir do principio ao final do adestramento debe manter un horario de traballo de mañá e á noite, debe ser accesible por teléfono e correo electrónico e non poderá superar un atraso en resposta superior a 2 días laborais.

2. Requisitos técnicos para o contido de aprendizaxe virtual

Para garantir a calidade do proceso de aprendizaxe do alumno, o contido virtual de aprendizaxe das especialidades de formación non cara a obtención de certificados de profesionalidade manter unha estrutura homoxénea e funcionalidade, atendendo aos seguintes requisitos:

- Como mínimo, están establecidas no programa de formación correspondente ao rexistrado no arquivo de especialidades de formación imparten no artigo 20.3 do Real Decreto 395/2007 de 23 de marzo e está asociado coa especialidade de formación cuxo rexistro é solicitado.

- ser referido tanto o coñecemento e as habilidades prácticas e habilidades incluídas nos obxectivos de aprendizaxe destes programas de formación para que xuntos permiten alcanzar os resultados de aprendizaxe esperados.

- organizados mediante índices, mapas, táboas de contidos, diagramas, títulos ou titulares secuencias e discriminación fácil e pedagoxicamente para que permiten a súa comprensión e retención.

- Non ser meramente informativa, promovendo a súa aplicación práctica a través de actividades de aprendizaxe (auto-valorada ou avaliada polo titor-adestrador) relevantes para a práctica profesional, serven para comprobar o progreso de aprendizaxe dos alumnos, supervisar as súas dificultades aprendizaxe e apoio.

- Non sexa exclusivamente Soporte, incluíndo varios recursos (necesarios e relevantes), ambos estáticos e interactivos (imaxes, gráficos, audio, vídeo, animacións, ligazóns, simulacións, artigos, foros, chat, etc.). periodicamente.

- Pode ser ampliado ou complementado por diferentes recursos adicionais aos que os alumnos poden acceder e consultar á vontade.
- Dar lugar a resumos ou resumos e aos glosarios que identifican e definen os termos, as palabras básicas ou relevantes ou as claves para a comprensión da aprendizaxe.
- Avaliar a súa adquisición durante ou ao final da acción formativa a través de actividades de avaliación (exercicios, preguntas, traballos, problemas, casos, probas, etc.) que permitan medir o rendemento ou o rendemento dos alumnos.

8. Requisitos para a práctica profesional:

-

(Esta entrada só se completará se hai requisitos legais para o exercicio da profesión)

9. Requisitos oficiais dos centros:

(Esta sección só se encherá se para impartir a formación existe algún requisito de homologación / Autorización do centro por outra administración competente)

10. CONTIDOS FORMATIVOS

1. CONCEPTO DO DESENVOLVEMENTO DO TURISMO

- 1.1. Introducción.
- 1.2. A oferta turística

2. MOBILIARIO DE SALA E MATERILA DE SALA.

- 2.1. Introducción.
- 2.2. Obxectivos.
- 2.3. O lugar.
- 2.4. Os mobles.
- 2.5. O material. (Vasos, artigos de vidro, lencería, cubertos e outros materiais).

3. TÉCNICAS DE SERVIZO E ATENCIÓN AO CLIENTE.

- 3.1. Introducción.
- 3.2. Obxectivos.
- 3.3. O comando
- 3.4. Tipos de servizos.

4. ELABORACIÓNS Á VISTA DO CLIENTE

- 4.1. Servizo con Gueridón.
- 4.2. Mise en lugar para o gueridón.
- 4.3. Equipo especial.
- 4.4. Xeneralidades.
- 4.5. Consellos.

5. MISE EN PLACE. OPERACIÓNS DE POST-SERVIZO.

- 5.1. Introducción.
- 5.2. Obxectivos.
- 5.3. O post-servizo.
- 5.4. Consellos.

6. PROCESOS DE FACTURACIÓN

- 6.1. Obxectivos.
- 6.2. Ciclo de control do departamento de alimentos e bebidas.
- 6.3. Circuíto de control administrativo.
- 6.4. A factura.

7. A DISTRIBUCIÓN DE TRABALLOS (pasos detallados do servizo).

- 7.1. Os rangos.
- 7.2. O comando.
- 7.3. O control das táboas.
- 7.4. Os pasapratos.
- 7.5. Os pasabebidas.
- 7.6. A barra.
- 7.7. As sobremesas.
- 7.8. A oficina.

8. OPERACIÓNS DE SERVIZOS ESPECIAIS

- 8.1. Introducción.
- 8.2. Obxectivos.
- 8.3. Servizo de banquetes en restaurantes ou centros turísticos.
- 8.4. Pasos desde o primeiro contacto.
- 8.5. Funcións e perfís de emprego.
- 8.6. Consellos.

9. RELACIÓNS INTERDEPARTAMENTAIS.

- 9.1. Relacións entre diferentes departamentos dun restaurante.
- 9.2. Consello organizativo para o maître.

10. CONSELLOS PARA RECOMENDAR UN BO VIÑO.

- 10.1. Bo consello para gozar de viño.
- 10.2. Onde e como gardar o viño.
- 10.3. Guía de marcación de viños (parella).
- 10.4. Denominacións de orixe dos viños españois.

11. A GASTRONOMÍA ESPAÑOLA.

11.1. Comunidades Autónomas.

11.2. Concepto de cocina creativa.

12. A CATA DOS PUROS.

12.1. Introducción.

12.2. Aroma.

12.3. Fortaleza.

12.4. Sabor.

12.5. Cor.

12.6. Combustión.

12.7. Formato.

12.8. Tiro.