RESPONS

Aliança Responsable d'Habilitats per a la gestió sostenible de petits hotels i restaurants

539920-LLP-1-2013-1-BG-LEONARDO-LMP

Marc Europeu de Qualificacions per a l'aprenentatge permanent
Nivell 5
Professió: Gerent de restaurant petit

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

Soci	País
Cambra de comerç i Indústria - Dobrich	Bulgària
Desenvolupament de projectes PD	Bulgària
Cambra de comerç i Indústria - Terrassa	Espanya
Cambra de comerç, Indústria, Navegació i Agricultura de Constança	Romania
GIP-FCIP, Acadèmia d'Aix-Marseille	França
Fundació per al foment de l'esperit empresarial - Lodz	Polònia
CIAPE – Roma	Itàlia
EUPROMA	Alemanya
Programa francòfon d'hostaleria i restauració de la NBU (Nova Universitat de Bulgària)	Bulgària

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

Índex

1. Ocupació en el sector HORECA 4

2. Necessitats i avantatges d'aplicar un marc de qualificacions per a les dues professions (gerent d'hostaleria i gerent de restauració) 4

3. ECVET and EQAVET 5

4. Marc Europeu de Qualificacions 7

5. Conclusions 8

6. EL MARC EUROPEU DE QUALIFICACIONS PER A LA PROFESSIÓ: GERENT D'UN RESTAURANT PETIT 10

7. Perfil professional de "gerent de restaurant petit" 29

8. Glossari i abreviatures 33

9. Referències: 34

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

1. Ocupació en el sector HORECA

El sector de l'hostaleria i de la restauració (HORECA) s'està desenvolupant molt ràpidament. Estudis de mercat indiquen que les condicions de la indústria hotelera a Europa estan millorant. La creixent demanda de serveis d'hostaleria entesos en un sentit ampli és la tendència dominant. En el desenvolupament dinàmic d'aquesta indústria, destaquen tendències relacionades amb el canvi demogràfic, que augmenten la conscienciació, així com l'educació, la salut i la informació.

El turisme ha passat també a formar part integrant de la vida social. El mercat dels serveis de restauració està en creixement continu. Les persones es mouen, descansen i esperen, cada vegada més, rebre un millor servei gastronòmic. Al mercat de treball europeu és relativament fàcil trobar ocupació en aquest sector. La prestació de serveis d'hostaleria, combinada amb tecnologia avançada i el coneixement dels clients, permet un reemborsament més ràpid de les despeses incorregudes i, per tant, una millora de la rendibilitat de la indústria hotelera primordial. Per operar efectivament en un mercat competitiu globalitzat, cal ser un bon expert i estar familiaritzat amb els idiomes estrangers, ser un bon coneixedor de la indústria i de les tendències actuals, però també prestar serveis d'hostaleria tradicionals. L'edifici no ho és tot en l'hotel del segle XXI, sinó que és imprescindible ser altament competent, qualificat, atent i estar disposat a atendre i satisfer les necessitats dels hostes relacionades amb el personal de l'hotel.

La capacitació del personal en aquest sector permet la formació professional, que inclou coneixements especialitzats i destreses sobre el terreny. Molts empleats potencials i empresaris, que solen valorar tant el temps com els coneixements, prefereixen uns mètodes de formació professional flexibles, basats en un enfocament que es fonamenti en els resultats d'aprenentatge. Les oportunitats de formació professional i de qualificació o de requalificació professional han de ser innovadores i alhora coherents amb les necessitats del mercat de treball. L'objectiu d'una formació professional contínua és incrementar l'ocupabilitat i respondre àmpliament als desafiaments coneguts de la societat. Tant els joves com els adults poden tenir oportunitats professionals atractives i exigents, per la qual cosa aquest enfocament sol minimitzar l'amenaça de l'exclusió del mercat de treball.

2. Necessitats i avantatges d'aplicar un marc de qualificacions per a les dues professions (gerent d'hostaleria i gerent de restauració)

S'ha elaborat una proposta de descripció de qualificacions en el context del projecte RESPONS, destinat a les petites empreses de la indústria de l'hostaleria i la gastronomia. El projecte es va desenvolupar per donar resposta a les necessitats dels clients del sector turístic i a la seva creixent demanda de qualitat, atractiu i diversitat de serveis turístics. El principal objectiu del projecte és estimular la competitivitat dels **gerents i propietaris de petits hotels i restaurants** i millorar la seva adaptació als criteris d'exigència europeus, per elevar el nivell de les destreses específiques basant-se en els resultats d'aprenentatge i contribuir a la transparència i possibilitat de comparar les qualificacions.

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

En el context del projecte, s'ha dut a terme una enquesta entre els propietaris d'hotels i restaurants petits i mitjans dels països participants per avaluar la situació d'aquesta indústria. S'han identificat (d'acord amb el Marc Europeu de Qualificacions) coneixements, destreses i competències que els gerents dels hotels i restaurants petits han de, o solen posseir.

Gràcies a l'enquesta, s'ha desenvolupat un mapa de coneixements, destreses i competències desitjats entre els gerents del sector turístic, de l'hostaleria i la restauració. L'anàlisi posa de manifest que els propietaris i gerents realitzen diferents tasques professionals en activitats de planificació, gestió, organització, supervisió i avaluació a l'hotel o al restaurant.

Les qualificacions desenvolupades van dirigides als gerents actuals o potencials de petits hotels i restaurants i han d'aplicar-se en el marc de la seva formació formal.

El marc de qualificacions inclou tant els aspectes tradicionals de la prestació de serveis d'hostaleria i restauració com un enfocament innovador que satisfaci les necessitats diverses i en ràpid canvi dels turistes i viatgers. S'han inclòs aspectes interdisciplinaris de promoció de productes turístics, mètodes moderns de promoció de vendes amb l'ús de tecnologia informàtica i Internet, així com aspectes legislatius, financers, de gestió i de comunicació interpersonal.

La posada en pràctica del marc de qualificacions per als gerents de petits hotels i restaurants donarà suport a les entitats que operen en el camp de l'educació formal i la formació professional per poder comparar el perfil i el contingut dels seus cursos i assegurar la seva qualitat.

3. ECVET and EQAVET

Ha estat àmpliament reconegut que l'educació i la formació són essencials per al desenvolupament i èxit de la societat del coneixement d'avui i de l'economia. L'estratègia de la UE posa l'accent en què els països treballin junts i aprenguin els uns dels altres. "Ajudar a tots els ciutadans a que estiguin millor qualificats és crucial per al creixement i l'ocupació a la UE, així com per a l'equitat i la inclusió social. La desacceleració econòmica posa encara més en el punt de mira aquests reptes a llarg termini. Els pressupostos públics i privats estan sota una forta pressió, els llocs de treball existents estan desapareixent i, altres de nous, sovint requereixen diferents habilitats i amb un més alt nivell de competències. Per tant, l'educació i els sistemes de formació han de ser molt més oberts i rellevants per a les necessitats dels ciutadans, i per als del mercat de treball i la societat en general "(ET 2020).

Una sèrie d'instruments europeus, com el Marc Europeu de Qualificacions (MEC), l'Europass, els sistemes de transferència de crèdits europeus (ECTS i ECVET), la multilingüe classificació europea de capacitats/competències, qualificacions i ocupacions (ESCO) i marcs de garantia de qualitat s'han desenvolupat i implementat per donar suport a la mobilitat d'estudiants i treballadors. Aquestes eines estan millorant la transparència, fent que les qualificacions siguin comparables entre països (MEC) i que els punts de crèdit siguin transferibles (ECTS). Aquests instruments no s'han desenvolupat de forma aïllada els uns dels altres, sinó que estan en coherència amb les diferents eines i serveis - incloent la transparència i el reconeixement de les qualificacions, la validació de l'aprenentatge no formal i informal i l'orientació permanent - i s'ofereixen de forma coordinada amb l'objectiu de contribuir a la mobilitat europea real, on el coneixement, les habilitats i competències d'una persona poden ser clarament compreses i reconegudes ràpidament.

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

El Sistema Europeu de Crèdits per a l'Educació i la Formació Professionals (ECVET) es va desenvolupar perquè les persones poguessin basar-se en el que havien après en el passat quan desitgessin obtenir una qualificació. Les autoritats competents podran decidir utilitzar ECVET perquè les persones puguin tenir l'oportunitat que se'ls reconeguin els resultats d'aprenentatge que han realitzat a l'estranger, però també per a aquells resultats d'aprenentatge aconseguits en una altra institució o sistema del mateix país o els adquirits a través de l'experiència.

En el context de la reestructuració econòmica, en la qual determinats sectors es troben en declivi i redueixen la seva plantilla mentre que uns altres tenen dificultats per trobar personal suficientment qualificat, existeix la necessitat de disposar d'uns efectius flexibles. S'espera que els empleats siguin aptes per efectuar les seves tasques però que també tinguin l'oportunitat de continuar aprenent i desenvolupar nous coneixements, destreses i competències. Donada la pressió demogràfica d'Europa, existeix una gran necessitat de millorar les taxes d'ocupació i assegurar que el capital social i humà dels ciutadans d'Europa s'utilitzi de la millor manera possible.

La posada en pràctica d'ECVET en el sistema europeu de qualificacions s'ha dissenyat per al reconeixement de les qualificacions professionals dels empleats als països europeus en els quals opera el sistema. L'aplicació dels resultats d'ECVET en un clima d'augment de la motivació social ha de servir per incrementar, ampliar i millorar els seus nivells de capacitació professional durant les seves vides laborals a fi de ser més competitius al mercat de treball europeu. L'empleat ha de reunir els crèdits ECVET per a tota la seva vida laboral a fi d'adaptar-se millor al mercat de treball. Aquest procés haurà de funcionar en cada etapa de la preparació professional: aprenentatge formal, no formal i informal. Els punts resultants podran crear una cartera professional d'un treballador i d'un empleat, que descriurà la idoneïtat de les seves qualificacions per a un sector professional específic.

L'element principal de les especificacions tècniques ECVET és l'ús dels **resultats d'aprenentatge**. Els resultats d'aprenentatge descriuen els coneixements d'una persona i el que sap fer i, per tant, són neutrals per conèixer la manera, en quin context i durant quant de temps les persones han desenvolupat els seus coneixements, destreses i competències. Possibiliten que es reconeguin els conceptes apresos a fi d'obtenir una qualificació independent sobre on va tenir lloc aquest aprenentatge i la seva durada.

El **marc europeu de garantia de la qualitat per a l'educació i la formació professionals (EQAVET)** proporciona un sistema a escala europea per ajudar les parts interessades a documentar, desenvolupar, supervisar, avaluar i millorar l'eficàcia de la prestació i gestió de la qualitat de les seves pràctiques a la FP. Es pot aplicar tant a nivell de sistema com a nivell de proveïdors d'Educació i Formació Professional (VET) i per tant es pot utilitzar per avaluar l'eficiència de la provisió de la mateixa. És adaptable als diferents sistemes nacionals i que pot ser utilitzat de conformitat amb la legislació i la pràctica nacionals.

El marc complementa el treball en els aspectes de garantia de qualitat del Marc Europeu de Qualificacions (MEC) i del Sistema Europeu de Crèdits per a l'Educació i la Formació Professionals (ECVET). El marc inclou la necessitat d'un seguiment regular (que implica mecanismes d'avaluació interna i externa) i la presentació d'informes sobre els progressos realitzats durant l'ús de criteris comuns de qualitat i descriptors indicatius per donar suport al seguiment i presentació d'informes, i destaca la importància dels indicadors comuns per donar suport a l'avaluació, el seguiment i l'assegurament de la qualitat dels sistemes d'Educació i Formació Professional i dels seus proveïdors.

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

EQAVET és una comunitat de pràctica que reuneix els estats membres, els interlocutors socials i la Comissió Europea per promoure la col·laboració europea en el desenvolupament i la millora de la garantia de la qualitat en la formació professional mitjançant l'ús del Marc de Referència Europeu de Garantia de Qualitat.

Els diversos instruments estan confirmant el paper clau que els sistemes d'Educació i FP poden i han de desenvolupar per abordar l'escassetat d'habilitats, especialment per als sectors amb potencial de creixement com el sector HORECA o aquells sotmesos a grans transformacions que requereixen d'una mà d'obra ben qualificada. L'ús de les eines europees existents de qualificacions (MEC), crèdits (ECVET) i assegurament de la qualitat (EQAVET) dóna suport i facilita la mobilitat de la mà d'obra qualificada.

Europa només reprendrà el seu creixement a través d'una major productivitat i una oferta de treballadors altament qualificats, i la reforma dels sistemes d'educació i formació és essencial per aconseguir-ho.

4. Marc Europeu de Qualificacions

La finalitat de la Recomanació del Parlament Europeu i del Consell de 23 d'abril de 2008 relativa a la creació del **Marc Europeu de Qualificacions** per a l'aprenentatge permanent va ser "la creació d'un marc comú de referència que serveixi de mecanisme de conversió per als diferents sistemes i nivells de qualificació tant per a l'educació general com la professional".

S'ha desenvolupat un Marc Europeu de Qualificacions per a l'aprenentatge permanent a fi de poder comparar fàcilment les qualificacions obtingudes en diferents països europeus. Es tracta d'un marc europeu de referència comuna, que vincula els sistemes nacionals de qualificacions de determinats països.

El Marc Europeu de Qualificacions permet connectar els diversos sistemes i marcs nacionals de qualificacions basant-se en vuit nivells de referència, que es descriuen a través dels resultats d'aprenentatge.

En el Marc Europeu de Qualificacions, els resultats d'aprenentatge informen del que la persona sap, comprèn i és capaç de fer després de finalitzar el procés d'aprenentatge. Per tant, en el Marc Europeu de Qualificacions les conseqüències de l'aprenentatge són especialment importants. Els resultats d'aprenentatge es divideixen en tres categories:

- Coneixement;
- Destreses;
- Competències.

Els països de la Comunitat reconeixen àmpliament els principis que sustenten el Marc Europeu de Qualificacions.

Avantatges de l'aplicació del MEQ:

- Les qualificacions són de més fàcil lectura i més fàcils d'entendre en diferents països i sistemes d'Europa;
- Es propicia la mobilitat dels ciutadans entre països;

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

- Es facilita l'aprenentatge permanent;
- És possible comparar els resultats d'aprenentatge en diferents països europeus per facilitar la cooperació entre països i institucions;
- El punt de referència europeu vincula els diferents sistemes de qualificacions nacionals i, per tant, facilita una millor comunicació entre ells;
- Es crea una xarxa de qualificacions independents, però interrelacionades i mútuament comprensibles;
- Es pot comparar la transmissió de qualificacions entre països, sistemes i institucions;
- Es millora l'accés a un aprenentatge permanent i l'abast de la participació en aquest procés;
- Es facilita la validació de l'aprenentatge no formal i informal;
- S'encoratja la transparència de les qualificacions reconegudes fora dels sistemes nacionals.

5. Conclusions

L'objectiu d'aquest projecte és crear i oferir un marc de referència comuna per als sistemes de qualificacions que abasti l'educació i la formació professional, així com la possibilitat d'adaptar les qualificacions adquirides a través de (la validació del) aprenentatge no formal i informal per a dues professions molt comunes: **gerent d'un hotel petit i gerent d'un restaurant petit.** Aquest marc comú facilitarà la transparència i la comparabilitat de les qualificacions, millorarà la confiança recíproca entre les parts interessades de les qualificacions i podria servir també com a punt de referència per a les organitzacions del sector que expedeixen títols de formació.

El MEQ es basa en l'educació (formal) tradicional als països associats i interrelaciona els sistemes i marcs de qualificacions nacionals de diferents països entorn d'una referència europea comuna: vuit nivells de referència i, en particular, el nivell 5.

Els Marcs Europeus de Qualificacions desenvolupats per als gerents d'hotels i restaurants petits des del punt de vista dels coneixements, destreses i competències es basen en els resultats d'aprenentatge com a expressions del que la persona sap, comprèn i és capaç de fer en culminar el procés d'aprenentatge. Els coneixements, destreses i competències a les quals s'al·ludeix en aquest document donen accés als nivells següents, que es poden ampliar i millorar.

Aquests MEQ han de servir d'eina de referència per comparar els nivells de qualificacions dels sistemes de qualificacions nacionals i per promoure la validació de l'aprenentatge no formal i informal en la societat del coneixement, així com una major integració al mercat de treball europeu, al mateix temps que es respecta la rica diversitat dels sistemes nacionals d'educació.

Contribuiran a la (auto) millora professional i personal dels gerents d'hotels i restaurants petits.

En definitiva, els MEQ desenvolupats a l'empara de l'Aliança per a les Competències Sectorials de RESPONS tenen per objecte ampliar els objectius de l'aprenentatge permanent i incrementar l'aprenentatge i la mobilitat laboral, l'ocupabilitat i la integració social de la mà d'obra.

El MEQ és el punt de partida per a la creació d'un nou perfil professional de gerent d'un hotel o restaurant petit, però ningú ha d'oblidar que les qualificacions són una experiència de vida que evolucionen en funció de les necessitats i expectatives de la indústria i dels nous reptes als quals la indústria s'enfronta als mercats

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

competitius. Per aquest motiu, les qualificacions professionals d'alta qualitat són les que s'impulsen per la pròpia indústria de manera que els principis de pertinència i l'experiència de formació pràctica han d'observar-se en totes les etapes del procés d'aprenentatge.

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

6. EL MARC EUROPEU DE QUALIFICACIONS PER A LA PROFESSIÓ: GERENT D'UN RESTAURANT PETIT

Àrea d'aprenentatge A. Fonaments jurídics i econòmics

Unitat 1A: Gestió del restaurant

Resultat de l'aprenentatge 1.1: Planificar, organitzar i controlar l'activitat de màrqueting del restaurant		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Coneix les eines i els mètodes relacionats amb el màrqueting; - Coneix totes les característiques de la producció i del servei en els restaurants; - Coneix el mercat del servei alimentari i el mercat de serveis intermedis per als turistes i els viatgers; identifica els intermediaris i els representants intermediaris; - Coneix i tipifica la gamma de productes que probablement constituiran l'oferta d'un restaurant; - Coneix les estratègies comercials que s'apliquen a l'entorn competitiu directe.	- Analitza i preveu les oportunitats, perills i riscos en un determinat context; - Identifica les necessitats, expectatives i requisits dels comensals, així com les seves preferències; - Identifica les fortaleses i debilitats d'una estructura; - Identifica i comunica la visió de l'empresa. Concep, transmet i fomenta la seva imatge corporativa; - Tria una identitat per a la seva empresa i elabora una imatge coherent i sòlida per a la comunicació (tant dins com fora del restaurant): nom comercial, mobiliari, identitat visual, lloc web, elements de comunicació tant interns com externs; - Recopila dades del mercat (ubicació, productes i preus dels competidors) i compara l'estratègia del seu establiment amb la dels seus homòlegs; - Posa en pràctica l'activitat de promoció d'acord amb l'estratègia establerta i controla el seu compliment; - Concep l'argument de venda dels "menús i els menjars" que utilitza el personal que atén als comensals, s'assegura que ho han entès correctament i duu a terme els ajustos necessaris.	- Analitza els factors que determinen l'oferta i la demanda turística en l'àmbit regional, nacional i internacional; - Investiga i avalua l'activitat dels competidors; - Estudia el comportament dels consumidors i identifica els factors que influiran en el procés de presa de decisions del client. És capaç de dur a terme una anàlisi segmentada de la clientela; - Avalua la demanda mitjançant mètodes estadístics; - Disposa i posa en pràctica les tècniques destinades a aplicar una política estratègica en funció dels productes i preus (variacions diàries, estacionals, cícliques); - Avalua l'eficiència i rendibilitat de les estratègies d'acord amb els resultats registrats; - Utilitza les noves tecnologies de la comunicació a fi de comunicar i administrar; - Utilitza raonablement totes les funcionalitats i característiques de les eines del web 2.0 (lectura, interpretació, comunicació); - Avalua els preus i tipus de serveis que ofereix la competència; - Supervisa el compliment de la legislació i de la normativa;

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

		- Assumeix la plena responsabilitat de les decisions que pren, així com les seves conseqüències.
R.A. 1.2: Organitzar i gestionar la publicitat i les relacions públiques		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Coneix els diferents vehicles de difusió de la publicitat: característiques, complementarietats, característiques comunes, mercats objectius associats; - Té un bon coneixement de la legislació que regula el mercat; - Coneix la Llei de protecció del consumidor; - Coneix les característiques d'un anunci publicitari i d'una comunicació ètica i respectuosa amb el consumidor; - Identifica i defineix de forma clara la funció de les administracions, socis institucionals i operadors de la indústria turística i de la restauració.	- En un context donat, tria l'anunci publicitari més adequat i eficient; - Engega una campanya publicitària coherent que s'ajusta als recursos financers i humans de l'establiment; - Aplica un pla de publicitat de comunicació respectuosa amb el medi ambient; - Posa en pràctica l'activitat promocional al mateix temps que s'assegura que es fa el seu seguiment; - Manté una activitat de prospecció regular i efectiva; - Assisteix a fires i exposicions; - Promou i representa la seva empresa davant els seus socis institucionals i administracions públiques. - Comprova amb regularitat la rendibilitat i eficiència de les accions empreses; - Lliura especificacions clarament definides per a la creació d'un lloc web o per a l'administració de mitjans de comunicació de web 2.0.	- Pot identificar i combinar els mitjans de publicitat (materials, continguts) amb situacions de promoció genèriques; - És capaç d'avaluar els recursos financers i humans necessaris per aplicar accions de promoció normals; - Defineix les condicions necessàries per a la participació en fires, exposicions i actes promocionals; - Avalua l'eficiència i rendibilitat de les estratègies basant-se en els resultats recopilats d'una clientela objectiu; - Pot comunicar-se tant oralment com per escrit en idiomes estrangers, inclòs l'anglès; - Utilitza raonablement totes les funcionalitats i característiques de les eines del web 2.0 (lectura, interpretació, comunicació); - Utilitza les noves tecnologies de la comunicació (eines de treball compartides) per a la comunicació i l'administració; - Recorre a la publicitat per impulsar les vendes.
R.A. 1.3: Organitzar, gestionar i controlar els recursos humans		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Coneix les tècniques bàsiques de la gestió de personal; - Coneix les tècniques per a l'organització i direcció de reunions; - Coneix les tècniques de realització d'entrevistes i	- Selecció del personal: identifica els perfils idonis per al lloc de treball, realitza entrevistes de treball; - Estableix una política interna de promoció professional: difon els llocs vacants i els llocs de treball que es van a crear i gestiona les trajectòries	- Avalua les necessitats del personal i les qualificacions corresponents; - Crea un entorn de treball motivador que promou l'esperit del treball en equip dels col·laboradors i el compromís amb els objectius de l'empresa;

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

selecció de personal; - Domina les eines i mètodes utilitzats per millorar la motivació del personal i de l'equip; - Coneix les tècniques de resolució de conflictes; - Coneix la normativa en matèria laboral que s'aplica a la selecció del personal (condicions fixes i contractes temporals, contractes en pràctiques, etc.), la formació, òrgans de representació dels treballadors, rescissió de contractes de treball, etc.; - Identifica els recursos informatius necessaris per a una vigilància competitiva pel que fa a la legislació laboral; - Coneix el conveni col·lectiu dels hotels, cafeteries i restaurants; - Coneix els programes d'ocupació autonòmics i nacionals, les polítiques i subvencions estatals concedides per a la contractació de personal: integració de les minories ètniques, treballadors aturats de llarga durada i treballadors amb discapacitat (obligacions i ajudes).	professionals; - Elabora les normes de procediment i s'assegura de la seva distribució i aplicació; - Organitza i distribueix el treball entre l'equip gràcies a que coneix les destreses de cadascun dels treballadors; - Preveu les situacions de conflicte; les resol de la millor manera possible, si no les ha pogut evitar, utilitzant mètodes apropiats (entrevistes, reunions d'exploració); - Elabora, signa o supervisa els contractes de treball; - Identifica les necessitats del personal pel que fa a la seva formació i organitza cursos de formació in situ; - Fomenta la formació professional contínua (pla de formació de l'empresa i dret individual a rebre formació) i la utilitza com a part de la política de progressió professional interna; - Avalua l'acompliment de l'equip tant a nivell individual com en el seu conjunt; - Capacita a cada treballador amb responsabilitats al mateix temps que destaca els vincles funcionals; - Estén talons de pagament o encarrega que els estenguin; - Efectua les declaracions socials i manté el seu registre actualitzat, informa i negocia amb els interlocutors institucionals; - Garanteix la vigilància reglamentària dels aspectes socials (canvis en la fixació de la remuneració, condicions laborals, convenis col·lectius, etc.); - Estableix les vacances i els programes de canvi de torns;	- Tria el seu estil de gestió i pot adaptar-lo a diferents situacions i contextos; - Delega responsabilitats i pot aplicar un seguiment de les tasques i un calendari d'accions especials; - Fa complir una política retributiva justa de conformitat amb la legislació i normativa del mercat; - Controla i verifica el compliment de les mesures reglamentàries socials: condicions de treball, salut i seguretat, dret a la vaga, vacances, horari laboral, etc.; - Assegura les bones relacions amb els representants del personal (clima social positiu); - Aplica les tècniques de solució de conflictes; - Posa en pràctica tècniques per a la realització d'entrevistes, adreça de reunions i selecció de personal; - Utilitza les noves tecnologies de la comunicació (eines de treball compartides) per a la comunicació i l'administració; - Gestiona les destreses dels col·laboradors i optimitza les seves qualificacions. Forma els seus col·laboradors quan és necessari i estableix un pla de formació extern.

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

	- Gestiona el pressupost general de recursos humans.	
R.A. 1.4: Planificar, gestionar i controlar les finances, el pressupost i els comptes del restaurant		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Domina els mètodes comptables; - Coneix els mètodes de gestió fiscal, previsió i control; - Coneix la legislació en matèria fiscal i la documentació financera corresponent; - Coneix com calcular els costos; - Coneix els mètodes de facturació; - Coneix les condicions de pagament; - Controla les transaccions administratives relacionades amb la gestió comptable i financera; - Coneix les matemàtiques i les estadístiques financeres aplicades a la gestió empresarial; - Coneix els sistemes d'informació comptable i financera.	- Analitza els resultats de les activitats, la rendibilitat i les discrepàncies entre les xifres econòmiques reals i les previstes; - Formula els estats financers: operacions d'inventari, impost de societats, facturació i cobraments, costos de personal, etc.; - Prepara les declaracions fiscals obligatòries (IVA, etc.); - Elabora els pressupostos de recursos i despeses (prepara els pressupostos d'explotació); - Manté un registre obligatori actualitzat de les activitats comptables; - Utilitza aplicacions informàtiques de gestió per a l'elaboració dels pressupostos i qualsevol altra eina informàtica per a les activitats de supervisió (control de la gestió, etc.) mitjançant un sistema financer i comptable.	- Interpreta els resultats de les activitats i adapta en conseqüència la seva estratègia (comercial, financera); - Avalua les necessitats d'inversió i financeres en col·laboració amb les entitats financeres; - Tria i aplica mètodes de càlcul de costos per satisfer les necessitats empresarials i les que són necessàries per a l'estalvi d'energia; - Elabora un procediment de control pressupostari (indicadors, ràtios, costos energètics, etc.); - Assegura un pla de liquiditat; - Facilita una organització administrativa eficient que permet un seguiment tant qualitatiu com quantitatiu de les activitats, una bona gestió de la documentació i el flux d'informació.
R.A. 1.5: Comunicar-se eficientment amb els clients, socis i proveïdors		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Identifica i defineix de forma clara la funció de les administracions, dels socis institucionals i els operadors de la indústria turística; - Coneix i tipifica la gamma de productes que probablement constituiran l'oferta d'un restaurant; - Coneix les estratègies de vendes que s'apliquen a l'entorn competitiu directe; - Sospesa els avantatges, requisits i limitacions dels	- Estableix mitjans de comunicació regulars amb els clients després que hagin marxat del restaurant; - Planifica i inicia la comunicació amb els clients a través del web 2.0 o a través de qualsevol altre mitjà que consideri més convenient; - Identifica les necessitats i desitjos dels clients per planificar les condicions de recepció i els menús de forma més adequada;	- Soluciona les situacions imprevistes i assumeix les seves responsabilitats; - Pren decisions després de considerar totes les opcions; - Està capacitat per negociar amb proveïdors i proveïdors de serveis; - Pot entendre els components interculturals relacionats amb els intercanvis amb els clients o els

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

components relatius a la "ètica" i un "entorn sostenible" lligats a les relacions amb els seus clients, socis i proveïdors; - Coneix i tipifica les diferents tècniques de comunicació i negociació; - Coneix la cultura, tradicions i costums dels clients estrangers; - Coneix la cultura i tradicions de la ciutat en la qual es troba situat el restaurant.	- Proporciona als clients informació suficient i necessària per ajudar-los a prendre la seva decisió; - Desenvolupa un política de cooperació: identifica a socis potencials en la indústria turística, amb els qui engega un intercanvi de serveis; - Crea una xarxa de comunicacions, desenvolupa accions conjuntes; - Crea vincles amb institucions públiques i culturals, busca la referenciació, transmet accions culturals locals oferint productes temàtics (conjunt de serveis, etc.) - Selecciona als seus proveïdors i als seus proveïdors de serveis tenint en compte criteris de desenvolupament sostenible; - Negocia de manera eficient i lleial amb els proveïdors o proveïdors de serveis.	socis estrangers; - Utilitza les noves tecnologies de la comunicació (actualització del lloc web) per a la comunicació i l'administració; - Utilitza raonablement totes les funcionalitats i característiques de les eines del web 2.0 (lectura, interpretació, comunicació); - Gestiona oportunament la comunicació amb els clients, socis i proveïdors; - Avalua el "potencial d'associació" amb els diferents agents institucionals, culturals i professionals del sector turístic; - Pot comunicar-se i interactuar tant oralment com per escrit en idiomes estrangers i nacionals, inclòs l'anglès.
R.A. 1.6: Comunicar-se eficientment amb el personal		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Controla el rendiment del restaurant: des de la compra de productes, l'activitat de la cuina als productes elaborats i els serveis prestats; - Coneix les tècniques de direcció d'equips: tècniques de resolució de problemes i de presa de decisions, eines i tècniques per a la gestió de les destreses col·lectives i individuals, tècniques d'entrevistes personals, tècniques de com dirigir reunions, tècniques de gestió de conflictes; - Domina les tècniques de gestió de conflictes; - Coneix els principis, els procediments i les eines d'un enfocament qualitatiu aplicat al negoci de l'hostaleria.	- Transmet la cultura corporativa al seu personal a fi d'impulsar la seva motivació en l'acompliment de les funcions que els han estat assignades; - Crea un entorn de treball motivador que facilita el desenvolupament del treball en equip entre els seus empleats i la seva implicació en els objectius de l'empresa; - Organitza i posa en pràctica el traspàs de procediments i instruccions de coordinació del treball en equip; - S'assegura que el seu personal realitzi correctament les tasques que se'ls ha encomanat;	- Pot posar en pràctica procediments per a les reunions de direcció d'equips (reunions periòdiques amb el personal, entrevistes anuals, posta en funcionament d'accions de millora de les capacitats, avaluació de les destreses, resultats); - Identifica amb precisió tots els vincles funcionals necessaris per a la coordinació i realització de les tasques; - Comunica les instruccions i les expectatives amb eficiència, de manera senzilla i intel·ligible. - Utilitza tècniques de comunicació amb eficiència en el lloc de treball (tècniques i tecnologies necessàries

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

	- S'assegura que el personal difongui de manera clara i eficient tota la informació d'interès de tots o una part dels serveis del restaurant als comensals; - S'assegura que el personal que atén als clients els assessori de la millor manera possible; - Planifica reunions d'intercanvi d'informació, informatives i sobre regulació actual; - Organitza sessions informatives en canviar el torn de l'equip per assegurar el servei de menjar dels comensals.	per a l'execució d'un treball col·laboratiu); - Pot aplicar un procediment de control de la qualitat; - Dissenya i posa en pràctica els suports de comunicació interns.

Àrea d'aprenentatge B. Higiene, salut i desenvolupament sostenible

Unitat 2B: Assegurament de la salut i la seguretat en el treball

R.A. 2.1: Crear i controlar les condicions laborals per a la salut i la seguretat en el treball		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Coneix la normativa, legislació i altres disposicions reglamentàries en matèria de salut i seguretat relacionades amb l'activitat, així com les condicions de seguretat que s'ofereixen als clients; - Coneix els diferents tipus d'accidents i malalties laborals; - Coneix les mesures normatives relacionades amb la prevenció d'accidents i malalties laborals; - Coneix les mesures normatives i les accions preventives relacionades amb els perills elèctrics i mecànics, riscos de caigudes, etc.; - Coneix els serveis de prevenció i control.	- Realitza una anàlisi dels riscos laborals en una situació donada i estableix mesures preventives o correctives (cursos de formació, conformitat dels seus locals, integritat dels materials, procediments i normes); - Estableix les condicions òptimes a fi que les tasques es realitzin de la millor manera possible i garanteix les condicions laborals més còmodes, segures i sense estrès; - Vetlla pel bon manteniment dels sistemes d'alerta, detectors de fums i senyalització d'emergència; - Comprova i s'assegura que cada departament del restaurant compleix les disposicions adoptades per	- Comunica les diferents mesures relacionades amb la salut i seguretat per a cada lloc de treball: simulacres d'incendi, etc.; - Preveu els riscos relacionats amb la salut i seguretat en el treball, en particular el compliment de les normes sobre salut i seguretat pels seus empleats; - Utilitza els recursos disponibles per tractar les emergències (contactes amb el metge, bombers, hospitals); - S'assegura que les normes i el bon ús de l'equip de seguretat s'entenen bé; - Identifica els principals riscos i fonts de

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

	garantir la seguretat dels comensals i les seves pertinences; informa de les activitats úniques relacionades amb la seguretat i facilita informació relacionada amb la seguretat fora del restaurant a discreció dels comensals i a la seva sol·licitud.	contaminació que puguin repercutir en l'entorn de treball i adopta mesures per neutralitzar-los.
R.A. 2.2: Establir i controlar els requisits sanitaris en el restaurant		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Coneix la legislació i la normativa relacionades amb les obligacions sanitàries del restaurant; - Coneix les normes d'higiene i el procediment per a la neteja del local, equip, sòls i tèxtils (neteja, descontaminació i desinfecció) d'un restaurant de conformitat amb la normativa vigent; - Coneix les mesures normatives generals per al control dels paràsits i les mesures tècniques que cal seguir en un restaurant; - Coneix la microbiologia i la parasitologia; - Coneix la toxicologia i les mesures normatives: procediment d'aprovació per als productes autoritzats; - Coneix els programes de desratització, desinsectació i control de plagues.	- Aplica solucions per impedir o limitar qualsevol risc d'origen microbiològic (formació del personal, disseny o adequació dels locals, elecció de materials, selecció de productes, etc.); - Proposa un pla d'acció que ha de complir-se en cas d'infeccions bacterianes o enverinament; - Elabora protocols, defineix i aplica procediments i s'assegura que es compleixen; - Controla l'estat de salut del personal, les mesures d'higiene personals i el risc de transmissió. - Aplica solucions tècniques per prevenir la contaminació dels aliments en el treball; - Identifica l'òrgan o departament corresponent per assegurar la qualitat sanitària.	- Controla i verifica l'aplicació dels protocols desenvolupats. S'assegura de la seva integració en les activitats operatives dels empleats; - Justifica l'elecció dels productes i materials utilitzats; - Determina la periodicitat amb que es realitza la neteja; - Estableix criteris de control i d'autocontrol; - Assumeix la plena responsabilitat del control de les condicions d'emmagatzematge i sanitàries en el restaurant.

Unitat 3B: Protecció del medi ambient i desenvolupament sostenible

R.A. 3.1: Gestionar els residus o deixalles		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Manté un nivell suficient d'informació en ecologia, protecció del medi ambient i desenvolupament sostenible; - Coneix la legislació i normativa específica relativa als	- Busca maneres d'aplicar la recuperació de residus en el restaurant (reciclatge, transformació); - Organitza la classificació selectiva dels residus o deixalles;	- Comunica al personal les instruccions relatives a la classificació selectiva de residus o deixalles de manera eficient, senzilla i intel·ligible; - Controla i comprova que es compleixen les

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

residus perillosos o que exigeixen un tractament específic; - Coneix les diferents categories dels residus o deixalles i la manera de classificar-los.	- Cataloga els proveïdors acreditats que probablement emmagatzemin (si l'emmagatzematge segons les condicions normatives no és possible en els locals), transportin i tractin els residus o deixalles; - Manté un registre de la documentació de gestió dels residus o deixalles (documents i registres de seguiment dels residus perillosos); - S'interessa per la destinació i seguiment dels residus tractats; - Calcula el cost del tractament per integrar-lo als pressupostos i a les factures; - Aplica mesures d'acord amb els principis del desenvolupament sostenible.	instruccions; - Assumeix la plena responsabilitat de les decisions que pren, així com les seves conseqüències.
R.A. 3.2: Aplicar l'eficiència energètica		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Coneix tots els elements relatius a les despeses energètiques; - Està familiaritzat amb els mètodes i principis de l'estalvi i l'eficiència energètica, així com amb les fonts d'energia alternativa i ecològica.	- Implica els clients i el personal en l'enfocament d'estalvi energètic; - Aplica un ús raonable i una gestió controlada de les matèries primeres, els subministraments (productes de neteja, envasos), fluïts i energies.	- Introdueix indicadors econòmics relacionats amb l'energia al pressupost del restaurant; - Crea i fa complir normes internes d'estalvi energètic i de millor eficiència energètica amb vista a reduir els costos de producció.
R.A. 3.3: Aplicar principis de màrqueting ecològic i desenvolupament sostenible		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Coneix les tendències i els principis del màrqueting ecològic; - Coneix els criteris ambientals relacionats amb el desenvolupament sostenible; - Coneix els signes i abreviatures oficials relatives a la qualitat (bio, etc.), les etiquetes i certificacions; - Coneix els principis de la comercialització vinculada a una causa.	- Elabora un pla mestre de desenvolupament sostenible en col·laboració amb el seu personal del restaurant; - Garanteix que tot el personal adopti el procediment de desenvolupament sostenible (mitjançant la sensibilització, la comunicació i formació) i promou les bones pràctiques; - D'acord amb el pla mestre de desenvolupament sostenible i de protecció ambiental, aplica mesures	- En seleccionar els proveïdors i proveïdors de serveis, té en compte les normes ambientals: observa la temporalitat dels productes, es proveeix en l'àmbit local i té en compte l'escassetat de recursos; - Estableix la vigilància tecnològica necessària per actualitzar l'equip i millorar les pràctiques professionals; - Assumeix la plena responsabilitat de les decisions que pren, així com les seves conseqüències.

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

	concretes: fa que la part administrativa de la comunicació es faci sense paper, utilitza equip de baix consum energètic i aparells que s'alimenten amb energies renovables, etc.; - De manera més generalitzada, segueix els principis del màrqueting ecològic i el desenvolupament sostenible.	

Àrea d'aprenentatge C. Organització del treball en el restaurant

Unitat 4 C: Manteniment i reparació de les instal·lacions i de l'equip

R.A. 4.1: Analitzar les necessitats de manteniment de les instal·lacions i de l'equip		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Coneix els requisits i especificacions de cada categoria de restaurants; - Coneix les tècniques de comunicació internes, les instruccions i la transmissió d'informació tant entre departaments com a nivell intern; - Coneix la planificació de les activitats dels departaments d'acord amb el ritme d'activitat del restaurant; - Coneix l'equip de manteniment, les seves característiques, procediments i dates d'actuació.	- Avalua i preveu les necessitats d'equip i materials nous d'acord amb el pla de compres d'equips i el pressupost i vetlla perquè es compleixin els compromisos per a un desenvolupament sostenible i respectuós amb el medi ambient; - Detecta les necessitats de reparació de l'equip; - Planifica els treballs de reparació d'acord amb els procediments establerts; -Organitza el manteniment periòdic intern o contracta a proveïdors d'equips i maquinària; - Estableix la freqüència de les comandes de subministrament per a cada departament.	- Assegura una vigilància tecnològica que li permet conèixer els nous materials i equips que surten al mercat; - Tria els materials més adequats al mateix temps que avalua la seva funcionalitat, seguretat, facilitat de neteja, consum d'energia i productivitat; - Pot calcular els costos d'inversió de la instal·lació i del manteniment; - Coneix com utilitzar el programari de manteniment o un *scoreboard* (marcador); - Aplica tècniques de planificació d'activitats per als serveis en funció de la taxa d'activitat del restaurant.
R.A. 4.2: Controlar la reparació i el manteniment de les instal·lacions i de l'equip		

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

Coneixements	Destreses	Competències
- Coneix la legislació en matèria laboral que s'aplica al manteniment i servei dels restaurants; - Coneix les tècniques d'elaboració de documents i de confecció d'informes; - Coneix les normes i procediments administratius per a la construcció i organització de l'espai dels locals;	- Comprova les activitats de manteniment realitzades per a cada departament; - Comprova, organitza i planifica tots els treballs de reparació (quotidians o excepcionals) necessaris per al manteniment i condicionament del restaurant i de les seves instal·lacions; - S'assegura que els treballs de reparació i manteniment compleixen les disposicions legislatives i normatives en matèria de salut i seguretat conforme als criteris de la branca d'activitat; - Inspecciona el desgast dels materials i de l'equip de cada departament.	- Selecciona els proveïdors i els proveïdors de serveis, supervisa els contractes de manteniment i les condicions del servei postvenda i controla els resultats de la intervenció.

Unitat 5C: Tècniques professionals i de vendes en la cuina

R.A. 5.1: Planificar i calcular els costos de producció culinaris		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Coneix el procés d'elaboració dels plats; - Identifica i avalua l'evolució dels costums i els gustos; - Coneix les característiques de les matèries primeres i dels proveïdors; - Coneix la funció i el disseny dels fulls de dades dels productes; - Coneix el sistema de pesatge i la supervisió de la producció; - Coneix els mètodes utilitzats per calcular els costos operatius durant la vida útil; - Coneix els principals components i les normes generals per a una dieta equilibrada i sana.	- Gestiona el cost de materials: selecció de productes i proveïdors; - Crea fulls de dades tècniques per a la producció de menjars; - Crea menús específics: vegetarià, vegà, sense gluten, de temporada, menjars saludables; - Controla el cost dels materials i calcula la relació cost/materials; - Identifica els elements constitutius del preu de cost. - Estableix el preu de venda més apropiat; - Elabora fulls de dades tècniques; - Analitza les vendes i calcula els indicadors de	- Identifica el tipus de producció; - Concep un pla de prospecció de "proveïdors"; - Preveu el volum de producció; - Identifica la tipologia de proveïdors més pertinent per garantir una relació qualitat/preu satisfactòria. - Sap com negociar amb els proveïdors; - Identifica els principals components dels menús de temporada; - Pot confeccionar els fulls de dades corresponents a les noves tendències; - S'associa amb els socis correctes en l'àmbit de la salut: dietistes, nutricionistes; - Valora l'alimentació sana;

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

	gestió; - Preveu l'assistència i les comandes; - Avalua i analitza les discrepàncies entre els resultats de vendes previstos i reals; - Es manté informat sobre les noves tecnologies utilitzades en la producció culinària a fi de desenvolupar un nou producte (menú); - Negocia amb els proveïdors i manté una bona relació de treball amb ells.	- Utilitza el valor afegit de la "salut" en la seva comunicació; - Sap com transmetre al seu personal les tècniques i comportaments necessaris per a un millor ús dels productes.
R.A. 5.2: Organitzar les compres d'aliments, begudes, béns de consum, etc., negociar i controlar el lliurament		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Coneix les característiques de les matèries primeres i dels vins; - Coneix les diferents etiquetes; - Coneix els fulls de dades tècniques per a l'elaboració de menjars; - Coneix la documentació relativa a les fonts de subministrament.	- Identifica els materials, productes i productes alimentaris necessaris per a l'activitat de previsió; - Elabora les especificacions (qualitat i preus dels productes) i compara les ofertes; - Preveu i planifica les comandes i els lliuraments; - Elabora els documents de subministrament (béns de consum alimentaris i no alimentaris, elements petits d'equip); - Efectua el control qualitatiu i quantitatiu dels productes lliurats; - Comprova les etiquetes dels productes; - Supervisa la qualitat dels productes adquirits: productes dietètics, orígens, sabor, productes orgànics i data de caducitat.	- Controla el flux de subministrament intern (comandes i productes): - Analitza contínuament els principis dietètics, les expectatives dels comensals, els nous tipus de dietes (sense gluten, baix en greix).
R.A. 5.3: Organitzar i controlar l'emmagatzematge i la conservació dels productes i de la producció		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Coneix el principi d'ubicació d'emmagatzematge per als principals grups de productes;	- Controla els processos d'envasament i de desenvasament;	- És capaç de seguir la legislació i les normatives vigents;

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

- Coneix les temperatures normatives de l'emmagatzematge; - Coneix les condicions per a les diferents vides útils esperades dels productes (data de caducitat, data de caducitat òptima, productes oberts, excés de producció); - Coneix la legislació i normativa en matèria d'emmagatzematge en fred; - Coneix el principi de la "Anàlisi de Perills i Punt de Control Crític"; - Coneix les tècniques de gestió de les existències.	- Organitza la identificació dels productes i la classificació de famílies de productes; - Organitza l'emmagatzematge de productes; - Determina els nivells d'existències; - Actualitza les existències utilitzant les eines de gestió i documentació apropiades; - Organitza l'inventari.	- Pot elaborar procediments i transmetre'ls al personal; - Pot elaborar especificacions de "Anàlisis de Perills i Punt de Control Crític".
R.A. 5.4: Organitzar i controlar les activitats de la cuina		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Coneix els fulls de dades tècniques de les receptes; - Coneix la definició de les condicionis culinàries actuals; - Coneix l'elaboració culinària i les tècniques de preparació d'aliments; - Coneix la normativa en matèria d'higiene.	- Planifica el seu treball i el del seu personal tant en temps com en espai; - Optimitza els recursos materials i humans (pel que fa a les seves destreses); - Comparteix el treball de manera sincronitzada i equilibrada i fixa els horaris; - Controla l'elaboració i el servei de plats.	- Planifica i assigna recursos, tenint en compte les necessitats i objectius de la producció; - Avalua l'acompliment del treball i els recursos utilitzats a fi d'obtenir la millor relació qualitat/preu; - Comprova que les matèries primeres s'utilitzin correctament (qualitat i quantitat).
R.A. 5.5: Organitzar i controlar la utilització eficaç i segura dels aparells i de l'equip de la cuina		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Coneix les instruccions de funcionament dels aparells i l'equip de cuina i les seves instruccions d'ús amb precaució; - Coneix els textos legals i la normativa en matèria de seguretat; - Coneix els principis i procediments de reducció del risc (seguretat i accidents);	- Difon les instruccions de seguretat entre el personal; - Presta primers auxilis a un membre ferit de l'equip; - Comprova el bon funcionament dels aparells utilitzats, així com el seu estat de seguretat; - Comprova el compliment dels procediments aplicables des del punt de vista de la informació sistemàtica sobre les especificacions de manteniment;	- Controla l'ús adequat de l'equip i els aparells; - Pot desenvolupar procediments i comunicar-los al personal; - Identifica les principals fonts de risc al lloc de treball i pot adoptar mesures per neutralitzar-les.

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

- Coneix els riscos relacionats amb els aparells i l'equip; - Coneix les tècniques de primers auxilis.	- S'esforça a utilitzar productes de neteja que no produeixin al·lèrgies i que no siguin tòxics.	

Unitat 6 C: Tècniques professionals i de vendes en el restaurant (menjador)

R.A. 6.1: Planificar i controlar el mobiliari, la decoració i l'arranjament del menjador		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Coneix les diferents categories de restaurants i les seves especificacions corresponents; - Coneix les tècniques de preparació del menjador; - Coneix les tècniques de millora de l'espai del restaurant;	- Comprova el manteniment del local abans de servir. Executa i controla la preparació; - Comprova la pertinència del contingut i l'exhibició dels mitjans de venda (plaques i pissarres); - Comprova els factors de confort ambiental: música, nivell d'àudio, temperatura i ventilació, il·luminació, decoració floral; - Comprova la distribució de les activitats de l'equip.	- Posseeix un sentit estètic i un gust pel disseny de l'espai i del servei de taula.
R.A. 6.2: Organitzar i controlar tot el procés de servei en el menjador: reserves, benvinguda, servei i marxa del comensal		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Domina l'atenció telefònica i el vocabulari professional necessari per a la gestió de reserves; - Domina dos idiomes europeus, inclòs l'anglès; - Coneix els hàbits i costums de la clientela francesa i estrangera; - Coneix les tècniques de comunicació oral i no oral, d'entrevistes individualitzades i telefòniques, així com les tècniques dels arguments de vendes; - Coneix tots els mitjans de pagament acceptats i el seu procediment de gestió; - Coneix les etiquetes dels aliments; - Coneix les tècniques d'entreteniment del menjador; - Domina el maridatge del menjar amb les begudes;	- Abans de servir, comunica a l'equip la promoció de productes locals, els especials del dia i les especialitats diàries; - Comprova que la reserva s'ajusti als requisits del comensal a la seva arribada; - Personalitza la recepció i marxa dels clients d'acord amb les normes professionals (salutacions, registres idiomàtics, etc.); - Fa coincidir perfectament la capacitat del menjador amb el nombre de reserves (durada del menjar, etc.); - Controla la labor dels cambrers (tallat de la carn, qualitat del servei, temps de servei, actitud cap al	- Posa en pràctica procediments de reserves i s'assegura que es compleixen; - Optimitza la coordinació de la qualitat entre el menjador, la cuina i el bar; - Posseeix coneixements informàtics; - És capaç d'entendre i elaborar descripcions de llocs de treball; - Pot comunicar-se i interactuar tant oralment com per escrit en idiomes estrangers i nacionals, inclòs l'anglès.

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

- Coneix les tècniques de servir: plats, buffet, emplatat.	comensal) en el menjador; - Es manté en contacte permanent amb l'equip durant tot el servei; - Supervisa amb regularitat el cobrament i la caixa al final del dia. - Recopila dades de la facturació per al resum i la consolidació dels comptes.	
R.A. 6.3 Rebre i tractar les reclamacions (queixes)		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Coneix la psicologia dels clients i la cultura i costums de la clientela europea i estrangera; - Dóna un enfocament intercultural a les seves expectatives (coneixement de les diferents cultures i costums dels clients europeus i estrangers); - Coneix la legislació en matèria de responsabilitat com a propietari d'un restaurant.	- Elabora procediments de tractament de reclamacions i informa al seu personal dels mateixos; - Identifica les reclamacions més freqüents en el menjador per impedir que tornin a produir-se; - Esmena les deficiències del menjador; - Dóna explicacions al comensal i proposa una solució immediata que asseguri la seva satisfacció en cas que faltin elements del menú o qualsevol altre tipus de risc o incident; - Gestiona els conflictes quan succeeixen.	- Preveu les situacions de conflicte i determina el procediment per solucionar el problema; - Elabora un programa de millora de la prestació del servei en funció dels tipus de queixes; - Fa que el personal estigui al corrent del confort i satisfacció del comensal en el menjador; - Pot comunicar-se i interactuar tant oralment com per escrit en idiomes estrangers i nacionals, inclòs l'anglès.

Unitat 7C: Gestió dels esdeveniments interns

R.A. 7.1: Preparar, diversificar i personalitzar l'oferta		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Coneix els principals criteris d'exigència de les sol·licituds d'esdeveniments, identifica els mercats	- En un determinat context, defineix, adapta o crea una oferta que satisfà la demanda;	- Pot, després d'analitzar els comportaments i costums locals, realitzar una oferta personalitzada (contingut i

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

objectiu i segments; - Coneix el ritme d'actuacions i tècniques per a l'execució de l'oferta d'esdeveniments; - Coneix els costums i hàbits locals, la demanda tradicional, els costums i gustos regionals; - Coneix els diferents vectors de comunicació aplicables a la promoció d'esdeveniments; - Domina les tècniques de comunicació de vendes; - Coneix les diferents tècniques de bars i restaurants a fi d'estar en situació de satisfer peticions concretes; - Coneix la legislació vigent aplicable als restaurants: obligacions i responsabilitats del venedor, legislació i normativa en matèria d'higiene, salut i seguretat públiques.	- Avalua els requisits d'espai, les limitacions vinculades a l'espai i a l'equip (casos pràctics concrets); - Personalitza les ofertes i les adapta a les necessitats expressades pels clients; - Avalua el cost dels serveis addicionals, ho comunica als clients i ho pot justificar; - Negocia i tanca la venda amb el client; - Implica el personal en la direcció del projecte, els transmet el sentit de la responsabilitat, comunica els objectius i els marcadors de l'èxit; - Elabora dades i mitjans de comunicació: fullets, material de promoció, llistes de preus, comunicació electrònica i mitjans web 2.0.	format); - Pot preveure les tendències i adaptar-se a la demanda canviant del mercat; - Plasma aquesta previsió afegint nous productes i serveis en el catàleg; - Posa en pràctica mètodes de càlcul per a les necessitats addicionals d'equip; - Avalua els costos de producció a fi d'oferir serveis amb una bona relació cost-benefici; - Pot afegir altres aspectes d'esdeveniment al del servei culinari: organització de festes, arranjament d'espais, decoració, música; - Té en compte els elements culturals i religiosos; - Dissenya plans de plantes, utilitza materials específics per aplicar les tècniques relatives als bars i restaurants, treballs d'acabat, etc.; - Compleix la legislació vigent en matèria d'aliments i begudes; - Analitza, interpreta i avalua les dades, resultats, productes i serveis; - Pot comunicar-se i interactuar tant oralment com per escrit en idiomes estrangers i nacionals, inclòs l'anglès.
R.A. 7.2: Organitzar i controlar esdeveniments especials: banquets, noces, seminaris, menjars i sopars de celebracions		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Es manté informat de les tendències més recents en el sector dels serveis; - Avalua la logística i les limitacions legals relacionades amb aquest tipus de projectes i assigna recursos suficients;	- Vigila contínuament l'esdeveniment i la seva bona realització; - Assegura la qualitat del servei i duu a terme els ajustos necessaris; - Vetlla pel compliment de les instruccions relatives a	- És creatiu i es fixa en els detalls; - Dóna un gran valor a la qualitat del servei; - Té en compte les normes en matèria sanitària i de seguretat durant la prestació del servei; - S'adapta als esdeveniments imprevists i gestiona els

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

- Coneix les principals normes pel que fa a la decoració i els serveis; - Coneix la normativa en matèria de salut i seguretat.	la salut i seguretat; - Avalua, assessora i guia el seu personal; - S'assegura de la satisfacció del client.	incidents; - Estableix normes relatives a la producció i realitza proves. Per això, té en compte els aspectes quantitatius, qualitatius i econòmics dels productes i materials implicats; - Posa en pràctica mètodes de càlcul per a les necessitats addicionals d'equip.

Unitat 8 C: Gestió del càtering

R.A. 8.1: Desenvolupar i oferir paquets de càtering		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Coneix els principals criteris d'exigència de les sol·licituds d'esdeveniments, identifica els segments i mercats objectiu; - Es manté informat de les tendències més recents en aquest mercat específic; - Coneix les normes sanitàries relacionades amb el transport i conservació dels aliments; - Coneix les condicions essencials de transport i elaboració dels productes que ofereix; - Coneix les característiques dels diferents productes i productes alimentaris i els té en compte a fi de bregar amb les limitacions de la presentació i del servei; - Coneix i domina les diferents formes de pagament, contractes o documents comptables.	- Inicia amb el client un intercanvi que possiblement objectivi i especifiqui la seva demanda. Ofereix assessorament i orientació en l'elecció del client; - Dóna respostes personalitzades a requisits específics.	- Estudia i analitza el subministrament per adaptar la seva oferta de productes i serveis; - Calcula els costos del servei amb exactitud; -Pot oferir una àmplia varietat de serveis modificant els preus i els paràmetres de qualitat; - És creatiu i es fixa en els detalls; - Dóna una gran importància a la qualitat del servei; - Té en compte les normes sanitàries i de seguretat en el desenvolupament dels serveis; - Pot tenir en compte les característiques religioses i culturals del client, així com d'altres persones; - S'adapta als esdeveniments imprevistos i gestiona els incidents; - Pot comunicar-se i interactuar, tant oralment com per escrit, en idiomes estrangers i nacionals, inclòs l'anglès.
R.A. 8.2: Controlar la realització dels esdeveniments de càtering		

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

Coneixements	Destreses	Competències
- Coneix els aparells per cuinar: principis d'ús i funcionament d'acord amb les normes de seguretat; - Coneix els diferents grups d'aliments i begudes (composició química i característiques), així com les tècniques utilitzades per preparar plats específics per a esdeveniments de càtering; - Coneix els requisits d'higiene i sanitaris.	- Supervisa les condicions de transport, emmagatzematge i servei i garanteix l'estricte compliment de la normativa en matèria de seguretat i sanitària; - Tria els envasos més adequats per al transport, la presentació i les limitacions dels productes; - Supervisa la preparació del restaurant, realitza els ajustos necessaris i s'adapta a la demanda dels clients; - Avalua l'acompliment del servei i duu a terme les millores necessàries amb el seu personal.	- Pot executar el projecte, avaluar-lo i efectuar els ajustos necessaris; - Manté una comunicació contínua i constructiva amb el client: escolta, interpreta la seva petició i proposa explicacions tècniques i assenyades; - Pot diagnosticar els riscos inherents en les característiques de la ubicació de l'esdeveniment; - Associa els riscos i la prevenció a aquestes característiques; - Dóna molta importància a la qualitat del servei; - Té en compte les normes en matèria sanitària i de seguretat durant tota la prestació del servei; - S'adapta als esdeveniments imprevistos i gestiona els incidents; - Pot comunicar-se i interactuar tant oralment com per escrit en idiomes estrangers i nacionals, inclòs l'anglès.

Unitat 9 C: Avaluació de la qualitat del servei prestat

R.A. 9.1: Organitzar l'avaluació de la satisfacció del client		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Identifica els paràmetres de "qualitat" específics per a l'activitat del restaurant i dels quals depèn la satisfacció del client;	- Li preocupa la satisfacció del client en finalitzar el menjar i investiga sobre la qualitat del servei; - Planifica els escenaris de comunicació a les xarxes	- Utilitza l'excusa de la "qualitat" per mantenir una comunicació rendible amb el client; - Pot personalitzar el missatge de la comunicació de

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

- Coneix les tècniques per a la selecció i formulació dels criteris de satisfacció que han de valorar-se; - Coneix les expectatives psicològiques i tradicionals dels clients; - Dóna un enfocament intercultural a les seves expectatives (coneixement de les diferents cultures i costums dels clients europeus i estrangers).	socials per perfeccionar i afinar la qualitat de la informació rebuda; - Utilitza els resultats de la satisfacció del client a fi d'identificar les mesures correctives necessàries; - Informa al seu personal d'aquests resultats, aplica mesures correctives i les justifica; - Coneix l'ofimàtica habitual.	"qualitat" d'acord amb els segments del client que ha identificat; - Recopila la informació necessària sobre els grups objectius de clients: enumera les seves necessitats, gustos i expectatives per adaptar-los a una oferta de servei personalitzat; - Pot comunicar-se i interactuar tant oralment com per escrit en idiomes estrangers i nacionals, inclòs l'anglès; - Utilitza les noves tecnologies de la comunicació (actualització del lloc web) per a la comunicació i l'administració; - Utilitza raonablement totes les funcionalitats i característiques de les eines del web 2.0 (lectura, interpretació, comunicació).
R.A. 9.2: Procés d'informació i de reaccions		
Coneixements	**Destreses**	**Competències**
- Coneix la psicologia dels clients així com les seves expectatives tradicionals; - Dóna un enfocament multicultural a les seves expectatives (coneixement de les diferents cultures i costums dels clients europeus i estrangers); - Coneix les característiques d'una comunicació agradable i ètica amb el consumidor.	- Adquireix la fidelitat dels clients informant-los de les activitats diàries del restaurant, dels nous serveis i dels esdeveniments especials; - Manté el lloc web actualitzat; - Inicia un diàleg en les eines de comunicació del web 2.0 al mateix temps que destaca la satisfacció dels clients (debat i intercanvi dels productes que s'ofereixen, qualitat del servei i tots els serveis addicionals oferts: cultura, turisme, salut); - Reajusta les seves propostes de vendes d'acord amb les opinions rebudes dels clients.	- Recopila informació dels clients sobre l'adequació del servei ofert comparant-lo amb l'esperat; - Analitza la informació recopilada a fi de controlar els principals indicadors d'optimització que determinen l'activitat del restaurant i engega les accions comercials adequades; - Utilitza les noves tecnologies de la comunicació (web 2.0) per a la comunicació i l'administració; - Utilitza l'excusa de la "qualitat" per mantenir una comunicació rendible amb el client; - Demostra tenir curiositat professional llegint la premsa i consultant els llocs web professionals amb regularitat; - Recopila la informació necessària sobre els grups objectiu de clients: enumera les seves necessitats,

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

		gustos i expectatives per adaptar-los a una oferta de servei personalitzada; - Pot comunicar-se i interactuar tant oralment com per escrit en idiomes estrangers i nacionals, inclòs l'anglès; - Utilitza l'ofimàtica per gestionar la seva comunicació amb eficiència; - Utilitza les noves tecnologies de la comunicació (web 2.0) per a la comunicació i l'administració; - Utilitza raonablement totes les funcionalitats i característiques de les eines del web 2.0 (lectura, interpretació, comunicació).

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

7. Perfil professional de "gerent de restaurant petit"

I – Context de l'activitat

En les condicions de mercat actuals, els gerents dels restaurants petits planifiquen, organitzen, gestionen, supervisen i avaluen totes les activitats del restaurant (tant en la sala com en la cuina) a fi d'assegurar i garantir la rendibilitat i competitivitat d'acord amb els principis del desenvolupament sostenible i la protecció del medi ambient.
La gestió i direcció d'un equip s'exerceix en el context d'una activitat específica on la producció i la venda tenen lloc sovint simultàniament.
El context de l'activitat varia en funció de si el restaurant és de tipus "senzill" o "gourmet".
En dur a terme aquestes activitats, el gerent del restaurant assumeix les següents responsabilitats (en funció de la grandària de l'empresa, el gerent pot haver d'executar aquestes activitats):

1. Responsable de la política comercial i de màrqueting.
2. Responsable de la protecció dels béns del restaurant.
3. Responsable de l'ordre i de la disciplina financera en el restaurant.
4. Responsable del funcionament segur de la maquinària i de l'equip i de la seguretat de protecció contra incendis en el restaurant.
5. Responsable de la seguretat dels clients i del personal.
6. Responsable de la gestió ecològica de les deixalles i residus, així com de la protecció del medi ambient.
7. Responsable de la qualitat dels serveis que s'ofereixen, així com del menjar i les begudes.

Destreses personals necessàries per aplicar aquestes activitats laborals:

Destreses de lideratge i d'emprenedor, ser competent des del punt de vista professional i tenir autoritat, així com complir les normes morals i ètiques de comportament. Ser responsable de la sensibilitat intercultural i comunicar-se de manera que respecti la diversitat, tenint en compte l'intercanvi oral i no oral i el llenguatge corporal i gestos en la comunicació. Ha de mostrar lleialtat, responsabilitat, iniciativa, honestedat, pensament pragmàtic, adaptació, creativitat, flexibilitat i poder avaluar els riscos i les possibles conseqüències de la presa de decisions en la gestió. Ha de tenir habilitat intel·lectual creativa i crítica en la solució de problemes i conflictes. Ha de ser sociable i ser capaç de treballar en equip.

El lloc de treball requereix tenir **la capacitat** d'actuar de forma autònoma i saber delegar en l'equip, la qual cosa requereix ser sociable.

La realització d'activitats laborals està directament relacionada amb tenir algun coneixement de **certa legislació i normativa**: Codi del treball; Reglamento de treball intern; Reglamento per a les condicions de salut i seguretat en el treball; Classificació dels hotels i restaurants; Classificació Nacional d'Ocupacions; Llei de protecció del consumidor; Anàlisis de riscos i punts crítics de control (HACCP); Legislació en matèria alimentària; Legislació fiscal i altres legislacions i normatives relacionades amb els aliments i les begudes.

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

Requisits del lloc de treball de gerent de restaurant:

1. Educació: formació professional secundària, especialitzada en turisme o educació secundària i qualificació professional en turisme (quart nivell de qualificació) o bé educació secundària i 3 anys d'experiència en turisme.

2. Altres qualificacions: coneixements informàtics, un molt bon coneixement (escrit i oral) d'un idioma estranger i coneixements bàsics d'un segon idioma estranger.

3. El lloc de treball també requereix el domini del conjunt d'aplicacions ofimàtiques, l'aplicació informàtica de reserves, Internet i les xarxes socials.

Condicions per exercir les funcions inherents al lloc de treball

Participació en el servei d'atenció al client i d'hospitalitat.
El lloc de treball comporta desplaçar-se per tot el restaurant per supervisar el servei i l'execució de les tasques.
L'activitat pot comportar viatjar fora del restaurant durant els contactes amb els proveïdors i la promoció del restaurant.
L'activitat varia en funció de la forma i la grandària de l'organització empresarial i inclou els caps de setmana i els dies festius.
La gestió i direcció d'un equip s'exerceix en el context d'una activitat específica on la producció, la venda i el consum tenen lloc sovint simultàniament.
El context de l'activitat varia en funció de si la naturalesa del restaurant és del tipus "senzill" o "gourmet".

Apel·latius: operador de restaurant, director de restaurant, gerent de restaurant, cap, propietari d'un restaurant petit.

II – Descripció de les activitats clau (Ai) i de les tasques clau (Tu)

ACTIVITAT A1: Planificació de totes les activitats del restaurant.

T1 - L'enfocament del màrqueting:

T1.1. Preveure la demanda del consumidor del producte i del preu i establir les tarifes en funció del temps, forma de reserva, etc.;
T1.2. Analitzar l'entorn del local i els segments de clients que acudeixen al restaurant;
T1.3. Usar productes saludables i d'agricultura orgànica;
T1.4. Desenvolupar menús equilibrats i sans d'acord amb la imatge del restaurant;
T1.5. Oferir serveis innovadors i una alta qualitat tenint en compte les especificitats del "màrqueting ecològic";
T1.6. Aplicar una política de preus justos, promocions i publicitat ètica;
T1.7. Planificar les vendes i les negociacions (contractes amb els proveïdors, socis, proveïdors de serveis i touroperadors);
T1.8. Ser el punt de contacte entre el seu restaurant (imatge, cultura) i els socis regionals i locals.

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

T2 – Planificar les finances: ingressos i despeses de l'empresa, compres i inversions:
T2.1. Planificar les tasques pressupostàries, comptables i administratives;
T2.2. Elaborar l'inventari per al restaurant i mantenir els subministraments d'existències
T2.3. Planificar les futures inversions en reconstrucció, reparacions i modernització de l'equip necessari; inversions i desenvolupament sostenible d'acord amb la protecció del medi ambient.
T3 – Planificar els recursos humans:
T3.1. Planificar el personal: necessitat de personal;
T3.2. Identificar les necessitats de formació i qualificació del personal i planificar-les d'acord amb les especificacions del restaurant;
T3.3. Assegurar unes condicions de treball i salaris equitatius.

ACTIVITAT A2: Organitzar l'execució de les activitats planificades.

T4. Organitzar la renovació o construcció / decoració necessàries i buscar els proveïdors.
T5. Organitzar la política del personal:
T5.1. Organitzar la selecció del personal;
T5.2. Presentar als empleats recentment contractats la descripció dels seus llocs de treball respectius, el reglament de treball intern i les condicions de treball segures;
T5.3. Desenvolupar un sistema de desenvolupament professional i mesures a fi d'augmentar la motivació del personal;
T5. Programar l'horari laboral i les vacances i desenvolupar les instruccions i distribució de les tasques necessàries en rebre i tramitar les reserves.
T6. Organitzar la formació del personal: cursos, seminaris i altres tipus de formació.
T7. Organitzar i distribuir el treball de la cuina (elaboració de menús tradicionals, equilibrats, temàtics o no, elaboració i execució de la producció de menjars) i fer complir les bases culinàries.
T8. Organitzar i distribuir el treball a la sala: donar bones instruccions i assignar adequadament el treball (recepció, servei, acomiadar-se dels clients).
T9. Organitzar esdeveniments com l'arribada de grups de turistes, sopars formals, festes empresarials, noces, aniversaris, batejos, balls de promoció.
T10. Producció de màrqueting.

ACTIVITAT A3: Assegurar una gestió responsable de totes les activitats que es realitzen en el restaurant.

T11 – Gestionar les finances:
T11.1. Gestionar les despeses relacionades amb el manteniment, les reparacions i altres distribucions constructives del restaurant;
T11.2. Conservar adequadament la documentació del restaurant;
T11.3. Gestionar els ingressos, les despeses i la comptabilitat.

T12. Gestió del personal:

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

T12.1. Gestionar al personal que atén el menjador: preparació del menjador; recepció, servei i comiat dels clients;
T12.2. Gestionar al personal de la cuina: subministrament i preparació de la producció culinària.

T13. Tractar les peticions o les reclamacions relacionades amb els serveis i la qualitat de la producció culinària, així com donar una resposta ràpida oferint solucions adaptades a les possibilitats i a la situació del restaurant.
T14. Comunicar-se amb els clients, proveïdors, socis i personal.
T15. Assegurar-se que es compleix la normativa i els requisits per a unes condicions adequades de salut i seguretat en el treball.
T16. Assegurar el compliment dels procediments de qualitat i preveure i gestionar les deficiències.
T17. Garantir un lloc de treball ecològic.
T18. Garantir la seguretat dels clients; protecció dels béns i protecció del medi ambient.

ACTIVITAT A4: Efectuar el control del restaurant

T19 - Control de les finances:
T19.1. Controlar els ingressos i despeses empresarials, les compres i inversions;
T19.2. Supervisar el volum de negoci diari, les promocions, i supervisar els resultats d'explotació.

T20. Control del personal:
T20.1. Controlar la roba del personal, la seva neteja i impecabilitat;
T20.2. Supervisar l'execució dels horaris;
T20.3. Supervisar l'execució de les tasques.

T21. Controlar el servei, l'emmagatzematge i la conservació dels productes i de les begudes.
T22. Controlar el treball en el menjador: manteniment del menjador, hospitalitat i servei.
T23. Controlar el treball en la cuina: la quantitat i qualitat dels productes, la qualitat de la producció culinària.
T24. Controlar el grau d'higiene arreu del restaurant.
T25. Controlar el compliment de tots els requisits normatius, la qualitat dels serveis prestats d'acord amb els procediments establerts i la normativa laboral.
T26. Controlar el compliment dels requisits relatius a unes condicions de treball segures i la prevenció d'incendis, així com el compliment dels requisits de seguretat per als clients.

ACTIVITAT A5: Avaluar la qualitat.

T27. Avaluar el servei i la satisfacció dels clients.
T28. Avaluar la formació i l'acompliment del personal.
T29. Avaluar els resultats econòmics del restaurant.

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

8. Glossari i abreviatures

Terme	Abreviatura	Definició
Àrea d'aprenentatge	**A.A.**	Un àrea d'aprenentatge és un àmbit de coneixement, destresa i actitud que abasta un tema o concepte. Té nivells d'aprenentatge predefinits que contribueixen a demostrar la continuïtat i l'avanç entre nivells. En el pla d'estudi, l'àrea d'aprenentatge pot interrelacionar diversos temes.
Unitat	**U**	Una unitat d'aprenentatge és un component d'una qualificació que consisteix en un conjunt de coneixements, destreses i competències coherent que es pot avaluar i validar. Les unitats d'aprenentatge permeten obtenir gradualment les qualificacions mitjançant la transmissió i acumulació de resultats d'aprenentatge. Són objecte d'avaluació i validació que verifiquen i registren que la persona ha aconseguit els resultats d'aprenentatge esperats. En funció de la normativa vigent, les unitats d'aprenentatge poden ser comunes a diverses qualificacions o específiques per a una determinada qualificació.
Resultats d'aprenentatge	**R.A.**	*Els resultats d'aprenentatge són expressions del que una persona sap, comprèn i és capaç de fer en culminar un procés d'aprenentatge.* Els resultats d'aprenentatge es poden utilitzar per a diversos propòsits com el d'establir descriptors dels marcs de qualificacions, definir-les, dissenyar plans d'estudi, definir criteris d'avaluació, etc. Els resultats d'aprenentatge s'estableixen en diversos nivells en funció de la seva finalitat i context.
Coneixements	**C**	Per "coneixement" s'entén el resultat de l'assimilació d'informació gràcies a l'aprenentatge. El coneixement és el patrimoni de fets, principis, teories i pràctiques relacionats amb un camp de treball o estudi concret. En el Marc Europeu de Qualificacions, els coneixements es descriuen com a teòrics o fàctics.
Destreses	**D**	Per "destresa" s'entén l'habilitat per aplicar coneixements i utilitzar tècniques a fi de completar tasques i resoldre problemes. En el Marc Europeu de Qualificacions, les destreses es descriuen com a cognitives (fundades en l'ús del pensament lògic, intuïtiu i creatiu) i pràctiques (fundades en la destresa manual i en l'ús de mètodes, materials, eines i instruments).
Competències	**C**	Per "competència" s'entén la demostrada capacitat per utilitzar coneixements, destreses i habilitats personals, socials o metodològiques, en situacions d'estudi o de treball i en el desenvolupament professional o personal. En el Marc Europeu de Qualificacions, la competència es descriu en termes de responsabilitat i autonomia.

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.

9. Referències:

Using ECVET to Support Lifelong Learning

Get to know ECVET better Questions and Answers

Marc Europeu de Qualificaciones per a l'aprenentatge permanent

Anàlisi d'habilitats del canal HORECA

Rethinking education: investing in skills for better socio-economic outcomes

About EQAVET

Aquest projecte ha estat finançat amb el suport de la Comissió Europea a l'empara del Programa d'aprenentatge permanent, Leonardo da Vinci: Projectes multilaterals per al desenvolupament de la innovació. El contingut d'aquest document recull únicament els punts de vista dels autors pel que la Comissió no assumeix cap responsabilitat per l'ús que pugui fer-se de la informació inclosa en el mateix.