

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Gestión de procesos de servicio en restauración

| | |
|----------------------|----------------------|
| Familia Profesional: | Hostelería y Turismo |
| Nivel: | 3 |
| Código: | HOT334_3 |
| Estado: | DESCATALOGADA |
| Suprimida: | RD 100/2019 |

Competencia general

Definir y supervisar todo tipo de servicios de alimentos y bebidas en restauración, preparar elaboraciones culinarias a la vista del comensal, aplicar al cliente el protocolo establecido asesorándole sobre la oferta de bebidas y el maridaje de platos, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad y en óptimas condiciones de seguridad e higiene.

Unidades de competencia

- UC1105_3:** Aplicar las normas de protocolo en restauración.
- UC1098_3:** Definir y planificar procesos de servicio en restauración.
- UC1103_3:** Supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración.
- UC1104_3:** Gestionar departamentos de servicio de restauración.
- UC1047_2:** Asesorar sobre bebidas distintas a vinos, prepararlas y presentarlas.
- UC1048_2:** Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.
- UC1051_2:** Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.
- UC0711_2:** Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de restauración del sector público o privado. En este caso, realiza sus funciones bajo la dependencia del director o gerente de restaurante o superior jerárquico equivalente.

Sectores Productivos

Esta cualificación se ubica en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de elaboración y servicio de alimentos y bebidas; principalmente en el sector de hostelería y, en su marco, los subsectores de hotelería y restauración.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

- Maître
- Jefe de Sala

- Jefe de Bares
- Jefe de Banquetes

Formación Asociada (630 horas)

Módulos Formativos

- MF1105_3:** Normas de protocolo en restauración (30 horas)
- MF1098_3:** Diseño de procesos de servicio en restauración. (90 horas)
- MF1103_3:** Supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración. (120 horas)
- MF1104_3:** Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas. (60 horas)
- MF1047_2:** Bebidas. (90 horas)
- MF1048_2:** Servicio de vinos. (90 horas)
- MF1051_2:** Inglés profesional para servicios de restauración (90 horas)
- MF0711_2:** Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería (60 horas)

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

| Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código) | Requisitos adicionales | Unidad de Competencia equivalente en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código) |
|---|------------------------|---|
| UC1047_2 | NO | UC2299_2 |
| UC1105_3 | NO | UC1098_3 |

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

| Unidad de Competencia actual del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código) | Requisitos adicionales | Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código) |
|--|------------------------|---|
| UC2299_2 | NO | UC1047_2 |
| UC1098_3 | NO | UC1105_3 |

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Aplicar las normas de protocolo en restauración.

Nivel: 3
Código: UC1105_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Aplicar la normativa vigente sobre precedencia, símbolos del Estado y los tratamientos dispensados a personalidades de modo que su uso sea el adecuado.

CR1.1 La aplicación de las precedencias se realiza en función de:

- Tipos de actos.
- Rangos de ordenación.
- Representación que ostenten las personas.
- Territorio o ámbito en que tengan lugar los actos.

CR1.2 La forma de comunicarse con las personas que gozan de tratamientos determinados se realiza correctamente.

CR1.3 La aplicación de los tratamientos escritos se realiza siguiendo las reglas específicas y las excepciones adoptadas por algunas Comunidades Autónomas.

CR1.4 El uso de banderas, escudos e himnos tanto nacionales como autonómicos, se ajustará a lo dispuesto en la normativa vigente.

RP2: Determinar la adecuada utilización de las banderas de acuerdo con la ubicación de la mismas y el tipo de acto de que se trate de manera que responda a las exigencias legales.

CR2.1 El uso de la bandera nacional se realiza, en cualquier caso, respetando su uso en lugar preeminente con respecto a las demás, sean cuales sean las que la acompañen.

CR2.2 La ubicación de las banderas en presidencia de actos o en fachadas de edificios se realiza siguiendo el protocolo en función del número de las que deban ondear y el tipo de acto de que se trate.

CR2.3 Las líneas de banderas, ya sean una o dos, se disponen de acuerdo con las normas de uso y a partir de la bandera nacional.

CR2.4 La colocación de banderas sobre peanas de interior se realiza en función de la naturaleza del acto y su constitución garantizando, en cualquier caso, la situación preeminente de la bandera nacional.

RP3: Mantener un adecuado nivel de comportamiento en el desarrollo de la actividad profesional aplicando las normas básicas de protocolo y convivencia.

CR3.1 La imagen personal adecuada se describe de manera que se adapte al entorno y tipo de acto de que se trate en cada caso.

CR3.2 El saludo se realiza manteniendo las reglas básicas sea cual sea el método elegido tal efecto y bajo las normas de cortesía que cada situación exija.

CR3.3 El uso de invitaciones y tarjetas de visita en el desarrollo de actos se determina por el lenguaje de cortesía y protocolo adecuado según los casos.

CR3.4 El uso de flores como elemento decorativo se realizará teniendo en cuenta las normas de cortesía que les otorgan significado y simbolismo.

RP4: Organizar actos y eventos cumpliendo con los requisitos de protocolo en la mesa, la ubicación de comensales, la disposición de presidencias y fines a que debe servir.

CR4.1 La correcta elección de las mesas y su organización se realiza de acuerdo con las características del local y en función de las necesidades de cada acto o evento.

CR4.2 La elección del tipo de presidencias se realiza de manera que cumpla con de las necesidades y composición del acto junto con las características del local.

CR4.3 Las reglas básicas de celebración de comidas se tienen en cuenta para conceder las presidencias y el orden de invitados.

CR4.4 La confección de información de actos, cartas y minutas se realiza manteniendo en cada caso las reglas a que obligue el protocolo.

CR4.5 La ubicación de los invitados se realiza en función del orden de precedencia de cada uno de ellos y de acuerdo con cualquiera de los sistema de colocación utilizados.

CR4.6 La información necesaria para dar a conocer a los invitados su ubicación exacta se realiza mediante la adaptación a cada caso de las diferentes técnicas que pueden emplearse:

- Mesero.
- Tarjeta y plano individual.
- Paneles.
- Tarjeta personal sobre la mesa.

CR4.7 La planificación del protocolo a ejecutar se planifica teniendo en cuenta las características especiales de personalidades y eventos.

Contexto profesional

Medios de producción

Planos de ubicación. Cartas, minutas y documentos de planificación de espacios. Banderas, flores y centros de mesa. Lencería diversa. Paneles informativos.

Productos y resultados

Garantía de cumplimiento de las normas básicas de protocolo. Organización eficaz de espacios y personas en actos y eventos.

Información utilizada o generada

Manuales de protocolo social y empresarial. Vexilología. Normativa en materia de protocolo.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Definir y planificar procesos de servicio en restauración.

Nivel: 3

Código: UC1098_3

Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional

Medios de producción

Mobiliario de restaurante y bar. Mobiliario auxiliar. Maquinaria y utensilios propios de restaurante y bar. Equipo informático y aplicaciones informáticas específicas. Material para decoración. Expositores. Vajillas, cuberterías, cristalerías y mantelerías. Mobiliario, equipamiento y utensilios para la preparación de platos a la vista del cliente. Géneros, productos gastronómicos, bebidas y complementos. Mobiliario, equipamiento y utensilios propios de la bodega o cava. Equipos de refrigeración.

Productos y resultados

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

Información utilizada o generada

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

DEROGADA

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración.

Nivel: 3
Código: UC1103_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Supervisar y desarrollar los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas en restauración.

CR1.1 El local donde se ofrece el servicio de restauración se pone a punto de acuerdo con las normas establecidas, sus características y el tipo de servicio.

CR1.2 Los equipos, mobiliario y menaje necesarios para ofrecer el servicio de restauración se comprueban en cuanto a su funcionamiento, estado o existencias necesarias.

CR1.3 La acogida, atención y despedida de clientes se desarrolla utilizando las normas básicas de cortesía para conseguir la satisfacción del cliente.

CR1.4 La información de la oferta gastronómica se ofrece asesorando al cliente y resolviendo sus dudas sobre la misma.

CR1.5 La venta se concreta mediante la toma de comanda con la oferta gastronómica solicitada por el cliente.

CR1.6 Los alimentos y bebidas se sirven en el local donde se ofrece el servicio de restauración de acuerdo con las normas establecidas y los tipos de servicio.

CR1.7 Los tique de caja o facturas se emiten y se realiza el cierre diario de producción y la liquidación de caja.

CR1.8 Las instalaciones, equipo y géneros del local donde se ofrece el servicio se adecuan para servicios posteriores.

CR1.9 Los procesos de preservicio, servicio y postservicio se supervisan para garantizar que se desarrollan de acuerdo con las normas establecidas y los tipos de servicio.

CR1.10 Las tareas del preservicio, servicio y postservicio se distribuyen entre el personal dependiente de acuerdo con el procedimiento establecido.

CR1.11 Se coordina el personal dependiente de acuerdo con las tareas distribuidas con el fin de ofrecer un servicio eficaz al cliente.

RP2: Supervisar y desarrollar la elaboración y acabado de platos a la vista del cliente para ofrecer un servicio acorde con la categoría del establecimiento.

CR2.1 La oferta gastronómica se prepara a la vista del cliente y se presenta de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración.

CR2.2 La oferta gastronómica se manipula cumpliendo con las normas de seguridad e higiene en hostelería.

CR2.3 Los géneros y elaboraciones culinarias en su caso, se regeneran, conservan y envasan, aplicando métodos sencillos, para su posterior consumo o distribución.

CR2.4 Se supervisa, en su caso, la preparación, manipulación, regeneración, conservación y envasado de la oferta gastronómica y de los géneros, para garantizar un servicio acorde a las normas establecidas.

RP3: Supervisar y desarrollar los procesos de montaje de locales y expositores para géneros y elaboraciones culinarias en el marco de cualquier tipo de servicio gastronómico y evento especial en restauración.

CR3.1 La decoración de servicios gastronómicos en locales se diseña, supervisa y/o realiza de acuerdo con las características del local y el tipo de servicio de restauración ofertado.

CR3.2 La exposición de géneros y elaboraciones culinarias se diseña de modo que su colocación resulte equilibrada y atractiva para los clientes.

CR3.3 El personal se dispone, distribuye y coordina según las actividades propias del servicio o evento contratado.

CR3.4 Los equipos, mobiliario y menaje necesario para ofrecer servicios gastronómicos y eventos especiales en restauración se distribuyen, montan y ponen a punto o, en su caso, se supervisa su distribución, montaje y puesta a punto.

Contexto profesional

Medios de producción

Barra y mobiliario de bar y de restaurante. Mobiliario auxiliar. Equipos de refrigeración, de frío y generadores de ozono. Maquinaria y utensilios propios de bar, del restaurante y de la preparación de platos a la vista del cliente. Expositores. Mobiliario y equipos específicos para autoservicios, servicios especiales, servicios de catering y eventos gastronómicos. Máquinas de vacío. Plancha. Equipos de cocción. Terminal de punto de venta TPV. Ordenador, impresora y material de oficina. Aplicaciones informáticas específicas. Extintores y sistemas de seguridad. Géneros, elaboraciones culinarias, bebidas y complementos. Material para decoración. Vajillas, cuberterías, cristalerías y mantelerías. Productos de limpieza. Combustible. Uniformes y lencería apropiados.

Productos y resultados

Propuesta de organización de recursos necesarios para el montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales en restauración. Preparación y presentación de alimentos a la vista del cliente. Montaje y puesta a punto de mobiliario, equipos, útiles y menaje de trabajo en el restaurante y bar. Limpieza y mantenimiento de equipos. Diseño y montaje de decoraciones para servicios gastronómicos en locales de restauración y montaje de expositores de alimentos y bebidas. Decoración y ambientación del bar y de la sala. Distribución, montaje y puesta a punto de equipos, mobiliario y menaje necesarios para los servicios y eventos. Prestación del servicio de alimentos, bebidas y complementos en barra y sala. Atención al cliente. Facturación, cobro y cierre diario de la producción y liquidación de caja. Ejecución de las operaciones de postservicio. Cierre del local. Dirección, coordinación y motivación del equipo humano dependiente. Sistemas de control definidos y aplicados.

Información utilizada o generada

Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados. Menús, cartas y sugerencias. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Plan de comercialización. Fichas técnicas de fabricación. Tablas de temperaturas apropiadas.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Gestionar departamentos de servicio de restauración.

Nivel: 3
Código: UC1104_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Proponer objetivos y planes para el departamento de servicio de alimentos y bebidas de su responsabilidad que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento.

CR1.1 Por medio de información directa y expresa se accede al conocimiento de los planes generales de la empresa y de los específicos que afectan a su área de actuación.

CR1.2 Los objetivos de carácter particular para la unidad o departamento de su responsabilidad se definen y se proponen a las instancias superiores.

CR1.3 Las opciones de actuación se identifican y evalúan, y se seleccionan las más adecuadas para los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y las características de la empresa.

CR1.4 Los planes y acciones para conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad se formulan y cuantifican.

CR1.5 En la elaboración de los planes de emergencia del establecimiento se participa.

RP2: Colaborar en el establecimiento de la estructura organizativa general del departamento de servicio de alimentos y bebidas y sus sistemas de gestión de la información de modo que se dé respuesta a los objetivos del establecimiento.

CR2.1 El tipo de estructura organizativa que resulta más adecuado para el logro de los objetivos y planificación establecidos se determina.

CR2.2 Las funciones y tareas que deben realizarse se definen y las relaciones internas a que dan lugar se determinan.

CR2.3 Los puestos de trabajo se definen y el perfil profesional de las personas que deben ocuparlos se contribuye a definir.

CR2.4 Los sistemas de gestión interna de la información y organización de los soportes se establecen para su utilización interna.

CR2.5 La documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento de servicio de alimentos y bebidas se establece y controla de modo que se asegure la coordinación de recursos y tareas y la transmisión de información a los departamentos relacionados.

RP3: Colaborar en la integración del personal dependiente en el marco de relaciones del departamento de servicio de alimentos y bebidas de su responsabilidad para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.

CR3.1 La integración en el equipo de trabajo de nuevo personal se realiza:

- Facilitando y explicando, en caso necesario, el manual de acogida del establecimiento.
- Estableciendo el periodo idóneo de adaptación para cada nueva incorporación.
- Explicando las operaciones y procesos más significativos que se deban realizar.

- Dando información sobre la empresa, su organización, imagen y otros aspectos de interés.

- Facilitando la comunicación con los demás miembros del equipo.

CR3.2 La impartición en su departamento de programas de formación, para el desarrollo, motivación y promoción profesional del personal dependiente, es objeto de propuesta razonada a sus superiores.

CR3.3 Los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente se determinan con el fin de facilitar la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.

RP4: Dirigir al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de la empresa y sus clientes y desarrolle su profesionalidad.

CR4.1 Las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad se identifican.

CR4.2 Las metas y objetivos de la empresa se explican para su comprensión y asunción por cada miembro del equipo humano, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo y en la empresa.

CR4.3 La motivación del personal se logra promoviendo y valorando el trabajo en equipo, la iniciativa, el esfuerzo y la creatividad.

CR4.4 Las responsabilidades y funciones del personal de sala se determinan para que el equipo funcione de forma eficaz.

CR4.5 La delegación de autoridad en el personal dependiente se efectúa animando a la iniciativa personal y a la creatividad en el desarrollo de su trabajo, y exigiendo la responsabilidad correspondiente como medida de motivación.

CR4.6 Las instrucciones e indicaciones al personal se transmiten de forma clara, asegurándose de su perfecta comprensión.

CR4.7 Las reuniones necesarias con el personal, para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño, se fijan y dirigen, formalizando los informes pertinentes.

CR4.8 La formación y evaluación del personal dependiente se realiza para facilitar su integración en la empresa y una realización eficaz y eficiente de las tareas asignadas.

CR4.9 La productividad, el rendimiento y la consecución de objetivos del personal se evalúa, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

RP5: Implantar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado por la entidad.

CR5.1 Los procesos y servicios en su ámbito de responsabilidad se diseñan con su contribución, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los clientes y colaborando en la determinación de estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad.

CR5.2 La cultura de la calidad se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad y fomentando su participación en la mejora continua.

CR5.3 El sistema de calidad se implanta, identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.

CR5.4 El sistema de indicadores y de control de la calidad interna se define, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y a otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.

CR5.5 Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción se diseñan con su colaboración, facilitando y fomentando la participación de los clientes.

CR5.6 La aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimiento de los estándares y normas se comprueba, efectuando la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Programas informáticos de gestión de restauración. Medios y materiales de oficina en general.

Productos y resultados

Planificación eficiente del departamento de su responsabilidad. Integración y dirección del personal colaborador. Cultura y sistema de calidad implementados y gestionados.

Información utilizada o generada

Manuales de planificación. Información interna referente a políticas y programas de la empresa y a procesos, procedimientos y métodos de operación. Plan de seguridad del establecimiento. Información interdepartamental y jerárquica. Manuales de archivo y gestión de la información. Manuales de procedimientos administrativos. Manuales de elaboración de documentos. Manuales de comunicación. Informes de gestión de recursos humanos. Manuales de procedimientos de control de calidad.

DEROGADA

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

Asesorar sobre bebidas distintas a vinos, prepararlas y presentarlas.

Nivel: 2
Código: UC1047_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Definir la carta de bebidas distintas a vinos de modo que resulte atractiva para la clientela y potencie su venta

CR1.1 La carta de bebidas distintas a vinos se define teniendo en cuenta:

- Los gustos de los clientes potenciales.
- El suministro de géneros.
- Los medios físicos, humanos y económicos.
- El tipo de servicio que se va a realizar.
- Un buen equilibrio, tanto en la variedad de las bebidas ofertadas como en su precio.
- La estacionalidad.
- El tipo de establecimiento y fórmula de restauración.

CR1.2 El sistema de rotación de la carta de bebidas se establece permitiendo cambiarla según la evolución de los hábitos y gustos de la clientela y los objetivos del establecimiento.

CR1.3 La presentación impresa de las cartas de bebidas se formaliza teniendo en cuenta: categoría del establecimiento, objetivos económicos e imagen corporativa.

RP2: Determinar el grado de calidad de los géneros necesarios para la preparación, presentación y servicio de bebidas distintas a vinos, de modo que el producto ofrecido tenga el nivel de calidad que espera el cliente y se cumplan los objetivos económicos del establecimiento.

CR2.1 La calidad de los géneros se determina teniendo en cuenta los gustos y necesidades de los clientes y los objetivos económicos del establecimiento.

CR2.2 Las características cuantitativas y cualitativas de cada uno de los géneros utilizados se identifican, elaborando las fichas de especificación técnica.

CR2.3 Las fichas de especificación técnica se actualizan de acuerdo con los cambios habidos en el mercado y en la oferta de bebidas.

RP3: Realizar el aprovisionamiento interno de géneros y utensilios, para su utilización posterior en la preparación y presentación de bebidas distintas a vinos, en función de su tipo y de las necesidades del servicio.

CR3.1 El aprovisionamiento interno de bebidas, materias primas y utensilios se realiza en función de las bebidas objeto de preparación, siguiendo el plan de trabajo establecido o las necesidades de servicio.

CR3.2 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se formalizan siguiendo instrucciones previas.

CR3.3 Los géneros y productos necesarios para la preparación de las bebidas se disponen en los lugares previstos.

CR3.4 El acopio de utensilios se realiza teniendo en cuenta las necesidades establecidas en el plan de trabajo o necesidades de servicio.

CR3.5 Las existencias mínimas de géneros y bebidas se comprueban y se comunica su cantidad a la persona o departamento adecuados.

CR3.6 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso.

RP4: Preparar y presentar bebidas distintas a vinos de acuerdo con la definición del producto o normas básicas de su elaboración.

CR4.1 Las bebidas se preparan:

- Utilizando los métodos establecidos.
- Respetando las normas básicas de manipulación.
- Ajustando las cantidades a la ficha técnica de producción.
- Utilizando el equipamiento y recipientes adecuados para racionalizar y mantener la calidad del producto objeto de preparación.

CR4.2 En la preparación se comprueba que las bebidas están a la temperatura de servicio y que, además, no han sufrido ningún tipo de alteración o deterioro.

CR4.3 Se comprueba que la bebida preparada se ajusta a la petición del cliente.

CR4.4 Las operaciones de acabado y presentación de la bebida se realizan respetando:

- La decoración propia del producto.
- El tipo de servicio objeto de realización.

CR4.5 Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

RP5: Asesorar sobre bebidas distintas a vinos de modo que el producto ofrecido se adapte a las expectativas del cliente y a los intereses económicos del establecimiento.

CR5.1 La sugerencia de bebidas se realiza de acuerdo con el programa de ventas del establecimiento y teniendo en cuenta:

- El tipo de clientes.
- Los objetivos de ventas.
- El momento del día.
- La situación en que se encuentran los clientes y sus gustos.

CR5.2 La apariencia personal se cuida para dar confianza a los clientes y facilitar la venta.

CR5.3 A petición del cliente, se informa sobre las características y peculiaridades de la bebida sugerida o solicitada.

CR5.4 La información sobre el precio de las bebidas se procura dar, verbalmente o por medio de la carta, al sugerir el consumo de las bebidas.

CR5.5 La venta se concreta mediante la toma de la comanda o de acuerdo con otro procedimiento establecido, procurando:

- Escribir con grafía clara.
- Respetar las normas de protocolo.
- Confirmar el pedido de los clientes.

CR5.6 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir la interacción y comprensión suficientes en el proceso de comunicación para prestar el servicio.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Equipos, medios y materiales de oficina. Almacenes. Equipos de frío. Mobiliario de bar-cafetería. Mobiliario auxiliar. Maquinaria y utensilios propios de un bar. Utensilios varios para preparación de bebidas. Extintores y sistemas de seguridad. Bebidas. Material para decoración de bebidas. Cristalería. Productos de limpieza. Combustible. Uniformes y lencería apropiados.

Productos y resultados

Definición de la carta de bebidas. Preparación, presentación y servicio en barra y mesa de bebidas. Limpieza y mantenimiento de equipos. Atención al cliente.

Información utilizada o generada

Estadísticas y estudios de mercado. Plan de comercialización. Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados. Carta de bebidas. Fichas técnicas de producción de bebidas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

DEROGADA

UNIDAD DE COMPETENCIA 6

Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.

Nivel: 2

Código: UC1048_2

Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Definir cartas sencillas de vinos de modo que resulten atractivas para la clientela, potencien su venta y se adecuen a la oferta gastronómica del establecimiento.

CR1.1 La carta de vinos se define teniendo en cuenta:

- Las posibilidades de suministro.
- Las ofertas realizadas por los proveedores.
- Las existencias en la bodega.
- La relación calidad/precio.
- Los gustos de los clientes actuales o potenciales.
- La oferta gastronómica del establecimiento.
- Un buen equilibrio, tanto en la variedad de los vinos ofertados como en su precio.
- El tipo de establecimiento y fórmula de restauración.

CR1.2 El sistema de rotación de la carta de vinos se establece permitiendo cambiarla según las existencias en bodega, la evolución de los hábitos, gustos de la clientela y los objetivos del establecimiento.

CR1.3 La presentación impresa de la carta de vinos se formaliza teniendo en cuenta: categoría del establecimiento, objetivos económicos e imagen corporativa.

RP2: Realizar el aprovisionamiento de vinos de consumo habitual para la bodega, en función de las características de la demanda, controlando sus existencias y consiguiendo las condiciones óptimas de conservación.

CR2.1 Los tipos y calidades de los vinos objeto de compra se determinan, teniendo en cuenta las características de la clientela y los objetivos económicos del establecimiento.

CR2.2 La operación de compra se establece, determinando las características de cantidad, tipo, origen, calidad y precio de los vinos que se deben controlar en la recepción, teniendo en cuenta el control de existencias y la inmovilización del capital.

CR2.3 La disposición de los vinos en bodega se define, teniendo en cuenta los tipos, añadas, características de conservación, rotación de los vinos y factores de riesgo.

CR2.4 La conservación y reposo de los vinos en bodega se controla, teniendo en cuenta la temperatura, humedad, olores, iluminación, vibraciones y distribución.

CR2.5 Las existencias mínimas de vinos en bodega se comprueban y, en su caso, se comunica su cantidad a la persona o departamento adecuado.

CR2.6 Las bajas por mal estado o rotura se notifican para que se contemplen en los inventarios.

CR2.7 Las condiciones de limpieza, ambientales y sanitarias de la bodega se mantienen para impedir el desarrollo bacteriológico y asegurar la conservación de los vinos.

RP3: Realizar el aprovisionamiento de la bodega o cava del día, para garantizar las necesidades del servicio, respetando las características de mantenimiento de los vinos.

CR3.1 El aprovisionamiento interno de la bodega o cava del día se realiza siguiendo el plan de trabajo establecido o necesidades de servicio y sugerencias gastronómicas del día.

CR3.2 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se formalizan siguiendo instrucciones previas.

CR3.3 Los vinos se disponen en los lugares previstos, respetando sus temperaturas de servicio.

CR3.4 Las existencias mínimas de vinos de la cava del día se comprueban y, en su caso, se comunica su cantidad a la persona o departamento adecuado.

CR3.5 El funcionamiento y temperatura de los equipos y máquinas que se deben utilizar en el mantenimiento de los vinos se controla.

RP4: Ofertar vinos, informando a los clientes sobre su idoneidad en función del menú elegido o degustado y tiempo, estación o momento del día, para satisfacer las expectativas de la clientela y conseguir los objetivos económicos del establecimiento.

CR4.1 La sugerencia de vinos se realiza teniendo en cuenta:

- Programa de ventas del establecimiento.
- Tipo de cliente y gustos manifestados por éste.
- Tipo de aperitivos.
- Tipo de platos.
- Estación o tiempo atmosférico.
- Momento del día.
- Ocasión o celebración.

CR4.2 En la información al cliente se tiene en cuenta el tipo de vino, características, origen o zona vinícola, marca de etiqueta y edad o añada.

CR4.3 La apariencia personal permite dar confianza a los clientes y facilitar la venta.

CR4.4 La venta del vino se concreta de acuerdo con los procedimientos establecidos:

- Asegurándose verbalmente del pedido formulado.
- Comprobando que los clientes tienen a su disposición la lista de precios.
- Mostrando la botella para que el cliente compruebe las indicaciones de su etiquetado antes de su servicio.
- Guardando las reglas de protocolo en su presentación.

CR4.5 La comunicación con los clientes es fluida y permite conseguir la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

RP5: Servir vinos de acuerdo con los tipos y normas de servicio.

CR5.1 La comanda se verifica antes de servir, comprobando que los vinos se corresponden con la solicitud de los clientes.

CR5.2 El servicio de vinos se desarrolla teniendo en cuenta:

- Las normas operativas del establecimiento.
- La fórmula de restauración.
- Los medios de trabajo definidos en las normas básicas de servicio.
- El tipo de servicio.
- El desarrollo lógico del servicio.
- Las normas de protocolo en el servicio.

CR5.3 El servicio de vinos se ejecuta:

- Procurando en todo momento su realización con la máxima rapidez y eficacia.
- Guardando las reglas de protocolo en el servicio.
- Tramitando las comandas según el orden establecido.
- Asegurándose de que el vino servido se corresponde con la solicitud del cliente.
- Aplicando las técnicas de servicio apropiadas o establecidas.
- Realizando el descorche con el sacacorchos adecuado en presencia del cliente, o sirviéndolo por copas garantizando su conservación.
- Utilizando la cristalería adecuada al vino.
- Retirando el vaso o copa cuando la bebida ha sido consumida.
- Ofertando la reposición de la consumición.
- Mostrando una actitud de servicio según lo establecido.

CR5.4 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir la interacción y comprensión suficientes en el proceso de comunicación para prestar el servicio.

RP6: Realizar catas sencillas de los tipos de vinos más significativos, identificando sus características, sabores básicos y defectos más comunes, empleando el vocabulario adecuado y formalizando las fichas de cata.

CR6.1 El acopio de los útiles necesarios para la cata se realiza de acuerdo al tipo de cata y número de vinos que se vayan a catar, disponiéndolos para su uso.

CR6.2 El aspecto visual de los vinos se analiza utilizando el recipiente y las condiciones de iluminación establecidas e identificando sus características positivas o defectos.

CR6.3 La fase olfativa de la cata de vinos se realiza en lugares exentos de aromas u olores, utilizando la copa reglamentaria, removiéndola e introduciendo la nariz en la copa para detectar los olores o aromas.

CR6.4 En la fase gustativa de la cata se analiza el vino ingiriendo un sorbo no muy grande y detectando sus sabores en el ataque, paso en boca, impresión final y postgusto.

CR6.5 Las fichas para la valoración de los vinos en la cata se formalizan, aplicando las normas de puntuación.

Contexto profesional

Medios de producción

Mobiliario y equipos propios de la bodega. Equipos de refrigeración. Maquinaria y utensilios propios de la bodega, cava o bodega del día. Termómetros. Higrómetros. Extintores y sistemas de seguridad. Carros de transporte. Botellas y envases. Sacacorchos y abrebotellas. Tastevin. Decantadores. Catavinos. Jarras para restos de catas. Frascas o jarras para decantar. Otras cristalerías. Bandejas. Champaneras. Litos y paños diversos. Productos de limpieza. Uniformes y lencería apropiados.

Productos y resultados

Gestión de aprovisionamiento de vinos y control de bodega. Conservación y mantenimiento de vinos. Venta y servicio de vino y atención al cliente. Cata de vinos. Limpieza y mantenimiento de equipos.

Información utilizada o generada

Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados, como inventarios, vales de pedidos, fichas de control de consumos y fichas de cata. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

DEROGADA

UNIDAD DE COMPETENCIA 7

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

Nivel: 2
Código: UC1051_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.

- Comunicación y resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

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

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

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

Información utilizada o generada

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

DEROGADO

UNIDAD DE COMPETENCIA 8

Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería

Nivel: 2

Código: UC0711_2

Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Aplicar las normas de higiene personal establecidas en la normativa vigente, garantizando la seguridad y salubridad de los productos alimentarios y de las actividades de hostelería.

CR1.1 La vestimenta y equipo reglamentarios se utilizan, conservándolos limpios y en buen estado y renovándolos con la periodicidad establecida.

CR1.2 El estado de limpieza y aseo personal requeridos se mantienen, en especial de aquellas partes del cuerpo que pudieran entrar en contacto con los alimentos.

CR1.3 Los procedimientos de aviso establecidos se cumplen en caso de enfermedad que pueda transmitirse a través de los alimentos.

CR1.4 Las heridas o lesiones cutáneas que pudieran entrar en contacto con los alimentos se protegen con un vendaje o cubierta impermeable, aplicando técnicas sanitarias básicas.

CR1.5 Los hábitos, gestos o prácticas que pudieran proyectar gérmenes o afectar negativamente a los productos alimentarios se evitan.

CR1.6 Los equipos de protección individual y los medios de seguridad general y de control se identifican en función de cada actuación, utilizándolos y cuidándolos para posteriores usos.

RP2: Ejecutar las operaciones necesarias para el mantenimiento en condiciones de salubridad de las áreas de trabajo e instalaciones del establecimiento de hostelería destinadas a la preparación y servicio de alimentos, conforme a la normativa aplicable de manipulación alimentaria.

CR2.1 La zona de producción y servicio de alimentos y bebidas del establecimiento de hostelería se mantiene en las condiciones ambientales requeridas de luz, temperatura, ventilación y humedad cumpliendo con la normativa aplicable en la materia.

CR2.2 Las características higiénico-sanitarias de las superficies de los techos, paredes y suelos de las instalaciones y, en especial, de aquellas que están en contacto con los alimentos se mantienen, según el procedimiento establecido.

CR2.3 Los sistemas de desagüe, extracción y evacuación se mantienen en condiciones de uso y los derrames o pérdidas de productos en curso se limpian y eliminan, en la forma y con la prontitud exigida.

CR2.4 Las puertas, ventanas y otras aberturas factibles de contaminación se mantienen, en caso necesario, cerradas o con dispositivos protectores evitando vías de contaminación con el exterior.

CR2.5 La limpieza y desinfección de la zona de producción y servicio de alimentos y bebidas del establecimiento de hostelería se efectúa, tomando las medidas paliativas preventivas pertinentes para evitar focos posibles de infección y puntos de acumulación de suciedad, en los tiempos y con los productos establecidos.

CR2.6 El aislamiento de las áreas o zonas que se vayan a limpiar o desinfectar se señalan con los dispositivos requeridos hasta que estén en condiciones operativas.

CR2.7 Los productos y equipos de limpieza y desinfección se utilizan, según el método establecido, depositándolos en su lugar específico para evitar riesgos y confusiones accidentales.

RP3: Limpiar y mantener en estado operativo equipos, maquinaria y utillaje de hostelería de modo que se prolongue su vida útil, no se reduzca su rendimiento y su uso sea el más seguro.

CR3.1 Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de equipos, máquinas y utillaje de la actividad de hostelería se efectúan aplicando las normas de calidad establecidas, instrucciones del fabricante y verificando que quedan en las condiciones operativas requeridas para su posterior uso.

CR3.2 Los equipos y las máquinas para la ejecución de las operaciones de limpieza se utilizan, mediante operaciones tanto manuales como mecanizadas, en las condiciones fijadas y con los productos establecidos.

CR3.3 Las operaciones objeto de ejecución y los niveles de limpieza, desinfección o esterilización alcanzados se comprueban, manteniendo los parámetros óptimos dentro de los límites fijados por las especificaciones e instrucciones de trabajo.

CR3.4 Los productos y equipos de limpieza y desinfección se utilizan según el método establecido e instrucciones del fabricante, depositándolos una vez finalizado su uso en su lugar específico para evitar posibles riesgos y confusiones accidentales.

RP4: Efectuar operaciones de recogida, depuración y vertido de los residuos alimentarios y de otros materiales de la zona de producción y servicio de alimentos y bebidas, favoreciendo el desarrollo sostenible y respetando la normativa aplicable de protección medioambiental.

CR4.1 La reducción en la producción de desechos y de productos consumidos y la reutilización de estos últimos se efectúa, siempre que sea posible, durante el proceso de recepción y aprovisionamiento de géneros y productos alimentarios.

CR4.2 La recogida de los distintos tipos de residuos o desperdicios se efectúa, clasificándolos en función de su naturaleza, siguiendo los procedimientos establecidos para cada uno de ellos y la normativa aplicable medioambiental.

CR4.3 Los residuos clasificados se almacenan en la forma y lugares específicos y según el procedimiento establecido para su posterior recogida en función de la normativa aplicable.

RP5: Ejecutar las actividades de hostelería procurando un uso eficiente del agua y de la energía necesarias, reduciendo su consumo siempre que sea posible.

CR5.1 El uso de la luz natural se potencia, con el fin de ahorrar energía y favorecer las buenas condiciones de salud laboral.

CR5.2 El estado de las instalaciones eléctricas, de gas y otras suministradoras de energía se comprueba verificando que no existan posibles disfunciones y avisando, en caso de que las hubiera, al superior jerárquico para que posibilite su reparación.

CR5.3 Los métodos relativos al uso eficiente del agua y la energía del establecimiento se cumplen, contribuyendo a alcanzar los objetivos propuestos por la entidad.

Contexto profesional

Medios de producción

Vestimenta y equipos de protección individual reglamentarios. Equipos de limpieza, desinfección y desinsectación de la zona de almacenaje, producción y servicio de alimentos y bebidas. Equipos de depuración y evacuación de residuos. Dispositivos y señalizaciones generales y de emergencia. Equipos, maquinaria y utillaje propio de hostelería.

Productos y resultados

Procedimientos de aviso cumplidos en caso de enfermedad que pueda transmitirse a través de los alimentos. Mantenimiento de las condiciones ambientales requeridas de la zona de producción y servicio de alimentos y bebidas del establecimiento de hostelería. Mantenimiento de las características higiénico-sanitarias de las superficies de los techos, paredes y suelos de las instalaciones y, en especial, de aquéllas que están en contacto con los alimentos. Residuos en condiciones de ser vertidos o evacuados. Limpieza y desinfección de equipos, máquinas y utillaje. Ejecución de buenas prácticas para favorecer el desarrollo sostenible en las actividades de hostelería.

Información utilizada o generada

Manuales de funcionamiento de equipos y maquinaria de limpieza, desinfección y desinsectación de la zona de almacenaje, producción y servicio de alimentos y bebidas. Instrucciones de seguridad, uso y manipulación de productos de limpieza. Técnicas sanitarias básicas de primeros auxilios. Órdenes de trabajo. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental y riesgos laborales.

DEROGADA

MÓDULO FORMATIVO 1

Normas de protocolo en restauración

| | |
|-------------------|---|
| Nivel: | 3 |
| Código: | MF1105_3 |
| Asociado a la UC: | UC1105_3 - Aplicar las normas de protocolo en restauración. |
| Duración (horas): | 30 |
| Estado: | BOE |

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar la normativa vigente sobre protocolo, considerando su grado de necesidad e implantación en el sector de la restauración.
- CE1.1** Citar y clasificar las distintas normativas de carácter nacional, internacional o autonómico que afectan a los actos a desarrollar en el ámbito de la restauración y su entorno
- CE1.2** A partir de supuestos claramente definidos, indicar:
- Tratamiento de personalidades
 - Precedencias derivadas de la asistencia a actos
 - Precedencias derivadas de la organización de actos
- CE1.3** Describir los distintos Títulos Nobiliarios y Órdenes de Mérito existentes en el ámbito nacional, sus tratamientos y órdenes de precedencia.
- CE1.4** Analizar los diferentes símbolos, himnos o banderas que deben formar parte del protocolo en función de los diferentes actos que puedan celebrarse y en función de su ubicación geográfica
- C2:** Ejecutar el protocolo relacionado con las Instituciones del Estado y el uso de las banderas
- CE2.1** Aplicar las normas protocolarias en la ubicación de banderas formando parte de presidencias en el ámbito del territorio nacional español y/o autonómico, a partir de peanas u otros soportes móviles dotados de pisos o escalones
- CE2.2** A partir de supuestos de situaciones protocolarias debidamente caracterizadas:
- Describir y diseñar la presidencia de banderas en lugares relacionados con la actividad de servicio de restauración.
 - Describir y diseñar la presidencia de banderas en fachadas de edificios
 - Describir y diseñar la presidencia en líneas de banderas
- C3:** Reconocer las normas básicas de indumentaria, redacción de documentos y decoración de acuerdo con los diferentes tipos de actos y eventos
- CE3.1** Describir la buena imagen personal y el uso de la indumentaria apropiada para cada acto o evento
- CE3.2** Describir la indumentaria de etiqueta apropiada para cada franja horaria en que pueda desarrollarse un acto o evento
- CE3.3** En un supuesto práctico debidamente caracterizado, mantener la compostura en el desarrollo de actos o eventos en cuanto movimientos, presentaciones o saludos que deban llevarse a cabo

CE3.4 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, proponer, diseñar y, si fuese necesario, ejecutar acciones de decoración floral en función de distintos tipos de actos, eventos o disposición de presidencias.

C4: Organizar el protocolo de actos y eventos de acuerdo con las normas básicas de protocolo.

CE4.1 Identificar criterios para la elección de espacios y su posible ubicación teniendo en cuenta la naturaleza de cada acto o evento y las necesidades especiales que puedan considerarse

CE4.2 Disponer los elementos del mobiliario para el desarrollo del acto y el cumplimiento de las normas básicas de protocolo

CE4.3 Diseñar la propuesta de presidencias y distribución de invitados a un acto de acuerdo con las normas de protocolo y la naturaleza o características de cada acto o evento.

CE4.4 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, aplicar las normas básicas de cortesía y protocolo que deben tenerse en cuenta en el desarrollo de comidas, la cesión de presidencias y la interpolación de invitados

CE4.5 Diseñar los instrumentos de información necesarios para dar a conocer el desarrollo de actos o eventos a invitados, medios de comunicación, en función del tipo de acto y su composición.

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

C1 respecto a CE1.2; C2 respecto a todos sus criterios; C3 respecto a CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.4.

Otras Capacidades:

Cumplir con las normas de protocolo en restauración.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla en la organización y ejecución de actos protocolarios.

Demostrar un buen hacer profesional en la aplicación de normas de protocolo en restauración.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

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

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos

1 Normas de protocolo

Normativas de carácter estatal y autonómico que afectan al uso del protocolo en su ámbito de actuación. Títulos Nobiliarios y Órdenes de Mérito. El Tratamiento de las personas.

2 Normas protocolarias relativas a la Corona

La Bandera Nacional. El Himno Nacional. El Escudo Nacional.

3 Uso de banderas en restauración

Normativa vigente. El uso de las banderas en actos organizados en salones. El uso de las banderas en fachadas u otras presidencias.

4 Protocolo básico y normas de comportamiento en restauración

La indumentaria. Las tarjetas de visita. Confección de invitaciones. El uso de las flores. El saludo.

5 El protocolo en la mesa

Formas de mesa y organización de presidencias. Metodología habitual de ubicación de comensales. Reglas básicas de una comida. Planos de mesa y meseros.

6 Protocolo en la organización de eventos

Aperitivos, cócteles y recepciones Banquetes. Colocación de mesas y organización de presidencias. Confección de cartas y menús. Ruedas de prensa, comunicados de prensa y tour de table. Negociaciones. Firmas de acuerdos. Convenciones. Encoche y desencoche de personalidades.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la aplicación de las normas de protocolo en restauración, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

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

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

MÓDULO FORMATIVO 2

Diseño de procesos de servicio en restauración.

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

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar y diseñar procesos de puesta a punto, servicio y cierre en el restaurante, identificando cada una de sus fases.
- CE1.1** Identificar las necesidades de equipos, utensilios, muebles e instrumentos para desarrollar diferentes tipos de servicio, describiendo sus características y posibles aplicaciones.
- CE1.2** Describir el proceso de puesta a punto para los distintos tipos de servicio, diseñando su proceso e identificando los medios decorativos idóneos según la fórmula de restauración.
- CE1.3** Diseñar y ejecutar operaciones de montaje de mesas, reconociendo los utensilios y otros instrumentos necesarios para desarrollar el servicio y deduciendo posibles alternativas o combinaciones en el montaje global de mobiliario.
- CE1.4** Diseñar el proceso de aprovisionamiento interno de géneros y material, así como la disposición de mobiliario y equipos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios relativos al servicio.
- CE1.5** Identificar y aplicar las diferentes técnicas de servicio, analizando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para cada fórmula de restauración.
- CE1.6** Analizar la relación que mantiene el personal de servicio con otros profesionales o departamentos durante el servicio y diseñar el sistema de comunicación interna.
- CE1.7** En supuestos prácticos de elaboración de planes de trabajo del departamento:
- Estimar necesidades de recursos humanos y materiales para el buen funcionamiento del departamento.
 - Definir una proyección de los objetivos de productividad del departamento a corto o medio plazo, a partir de los recursos estimados en el supuesto.
 - Ajustar y priorizar las tareas objeto de realización por el personal disponible, para dar respuesta a la planificación del día, semana o mes y teniendo en cuenta permisos, vacaciones y bajas, entre otros.
 - Elegir y formalizar la documentación necesaria para la programación del trabajo, utilizando los medios más adecuados en cada caso.
- CE1.8** Identificar los diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro, analizando sus características y las ventajas e inconvenientes de cada uno y el control administrativo del proceso de facturación y cobro.
- CE1.9** Identificar y describir los procesos habituales de trabajo que se realizan en el cierre del restaurante para el diseño del sistema de reposición de existencias, procedimientos de limpieza y mantenimiento de equipos e instalaciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Otras Capacidades:

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

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

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

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

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

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

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

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

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

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

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

Contenidos

1 Mobiliario, instalaciones y equipo de sala y bar

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

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

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

3 Las elaboraciones culinarias

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

4 Locales, servicios especiales y eventos en restauración

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

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

5 Eventos y protocolo en hostelería

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

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

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

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

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

MÓDULO FORMATIVO 3

Supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración.

| | |
|-------------------|---|
| Nivel: | 3 |
| Código: | MF1103_3 |
| Asociado a la UC: | UC1103_3 - Supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración. |
| Duración (horas): | 120 |
| Estado: | BOE |

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar y desarrollar los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas en restauración.
- CE1.1** Describir el proceso de puesta a punto para los diferentes servicios de restauración.
- CE1.2** Identificar las necesidades de mobiliario, equipos y utensilios para desarrollar diferentes tipos de servicio en restauración, describiendo sus características y posibles aplicaciones y realizar las operaciones de montaje de los mismos.
- CE1.3** Describir los procesos técnicos de servicio en restauración caracterizándolas, explicando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para cada fórmula de restauración en concreto.
- CE1.4** En supuestos prácticos, de prestación del servicio de alimentos, bebidas y complementos en restauración:
- Describir y simular el proceso de acogida, atención al cliente y despedida, identificando los tipos de clientes y las técnicas de comunicación verbal, no verbal y de habilidades sociales apropiadas a la situación.
 - Describir la composición de una oferta gastronómica determinada, describiendo y simulando su proceso de venta en el restaurante y el bar, identificando las diferentes técnicas de venta y estimando su aplicación a la tipología del servicio y clientela.
 - Realizar el servicio de alimentos, bebidas y complementos en restauración, de acuerdo con el proceso establecido, con rapidez, eficacia, estilo y elegancia y seleccionando y utilizando los equipos, máquinas y útiles necesarios.
 - Simular la resolución de conflictos y demanda de información por medio de una solución de consenso, identificando la legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y usuarios, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva y determinando si procede el registro de una consulta o reclamación presentada.
- CE1.5** Describir el proceso habitual de control y facturación en un restaurante y bar, identificando los diferentes sistemas de cobro.
- CE1.6** En un supuesto práctico, de prestación del servicio de alimentos, bebidas y complementos en restauración, realizar la facturación, diario de producción y liquidación de caja de un restaurante y bar.
- CE1.7** Identificar, describir y aplicar en un supuesto práctico los procedimientos habituales de trabajo que se realizan en el cierre del restaurante o bar.
- C2:** Analizar y desarrollar el proceso de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente.

CE2.1 En un supuesto práctico de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente, aplicar las técnicas correspondientes de acabado, trinchado, distribución y presentación de ofertas gastronómicas a la vista del cliente, con la corrección que este tipo de servicios requiere y utilizando los equipos, máquinas y útiles correspondientes.

CE2.2 En un supuesto práctico de elaboración de platos a la vista del cliente, manipular los alimentos y bebidas aplicando las normas de seguridad e higiene en hostelería.

CE2.3 En un supuesto práctico manipulación de géneros, efectuar las operaciones necesarias para los procesos de regeneración, conservación o envasado de géneros, preelaboraciones y elaboraciones culinarias para su posterior utilización.

C3: Analizar y desarrollar el proceso de montaje de locales y expositores para géneros y elaboraciones culinarias en el marco de cualquier tipo de servicio gastronómico y evento especial en restauración.

CE3.1 Describir y aplicar técnicas y elementos decorativos en el local y montaje de expositores para géneros y elaboraciones culinarias adecuadas al local y tipo de servicio, de forma que el diseño y colocación resulte atractivo para el cliente.

CE3.2 En un supuesto práctico, de montaje de locales y expositores, disponer el personal, distribuir, montar y poner a punto los equipos, mobiliario y menaje para ofrecer todo tipo de servicios gastronómicos y eventos en restauración.

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

C1 respecto a CE1.4 y CE1.6; C2 respecto a todos sus criterios; C3 respecto a CE3.2.

Otras Capacidades:

Reconocer el proceso de prestación de servicio de la organización.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir con las normas de correcta prestación del servicio.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

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

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Habituar al ritmo de trabajo de la empresa, finalizando el trabajo en los plazos establecidos.

Contenidos

1 El bar y el restaurante

El bar como establecimiento y como departamento: definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos y competencias profesionales básicas del barman. Instalaciones, mobiliario y equipos básicos para el servicio de bebidas en barra: clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones, ubicación y distribución y aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control. El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento. Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos. Competencias básicas de los profesionales de sala de restaurante. Información gastronómica: terminología; cocina regional e internacional.

2 Preservicio, servicio y postservicio en el bar y en el restaurante

El preservicio en el bar: ejecución de las operaciones más importantes, cumplimentación de documentación y montaje de la decoración y ambientación. El servicio en el bar: ejecución de servicios según tipo de restaurante o bar y fórmula de restauración. Aplicación de técnicas de servicio. Formalización de distintas variantes de comandas. El postservicio en el bar: Ejecución de diferentes modalidades. Realización de inventarios. El preservicio en la sala del restaurante: ejecución de las operaciones más importantes, cumplimentación de documentación y montaje de la decoración y ambientación. El servicio en la sala del restaurante: ejecución de servicios según tipo de restaurante y fórmula de restauración. Aplicación de técnicas de servicio. Formalización de distintas variantes de comandas. El postservicio en la sala del restaurante: Ejecución de diferentes modalidades. Realización de inventarios.

3 Elaboraciones culinarias a la vista del cliente

Equipos y utensilios: clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones y aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control. Aprovechamiento interno de equipos, géneros y otros materiales: formalización de fichas de especificación técnica de géneros y material y cálculo de necesidades de aprovisionamiento interno de géneros y material. Materias primas alimentarias de uso común en elaboraciones a la vista del cliente: clasificación gastronómica: variedades más importantes, caracterización, cualidades y aplicaciones gastronómicas básicas y tratamientos que le son inherentes; necesidades de conservación y regeneración. Técnicas culinarias elementales: Clasificación, descripción y aplicaciones. Procesos de ejecución: fases, instrumentos, procedimientos, resultados y controles. Tratamiento de los géneros durante los procesos. Manipulación y elaboración culinarias a la vista del cliente: Identificación de equipos básicos. Operaciones para el pelado, desespinado, trinchado y emplatado ante el comensal. Preparación, decoración y presentación de platos ante el comensal.

4 Locales, servicios especiales y eventos en restauración

Locales para restauración: la fachada y el escaparate del establecimiento, decoración en servicios de restauración y en eventos especiales y ambientación: lumínica, musical u otras. Servicios especiales y eventos en restauración: barras de degustación y servicios tipo bufé, autoservicio y análogos, banquetes, servicios de catering y otras tendencias en restauración, caracterización de los servicios especiales, organización de servicios especiales y eventos en restauración, ejecución de operaciones de preservicio características: distribución de productos; montaje y decoración, aplicación de técnicas específicas de servicio al comensal, y ejecución de operaciones de postservicio características. Instalaciones, mobiliario y equipos básicos para servicios especiales y

eventos en restauración: Clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones. Ubicación y distribución. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control. Seguridad: condiciones y aplicación de normas específicas; uniformidad y equipamiento personal de seguridad. Limpieza: sistemas, métodos, procedimientos y productos; aplicaciones. Expositores y carros utilizados en restauración. Clasificación, descripción y medidas básicas de expositores y carros utilizados en restauración. Montaje y decoración de expositores.

5 Atención al cliente en restauración

Atención al cliente: tipos de clientes y tratamiento. Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas, normas de protocolo y de conducta e imagen personal. Protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

6 Venta y facturación de servicios en restauración

Técnicas, formas y procesos de merchandising y venta directa de alimentos y bebidas en el restaurante y en el bar-cafetería: descripción y aplicación. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea. Facturación y cobro en restauración: Sistemas y tipos de facturación. Sistemas de cobro: al contado y a crédito; aplicación.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

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

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

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

MÓDULO FORMATIVO 4

Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

| | |
|-------------------|---|
| Nivel: | 3 |
| Código: | MF1104_3 |
| Asociado a la UC: | UC1104_3 - Gestionar departamentos de servicio de restauración. |
| Duración (horas): | 60 |
| Estado: | BOE |

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para departamentos de servicio de alimentos y bebidas.
- CE1.1** Justificar la importancia de la planificación en el proceso de administración de empresas o entidades.
 - CE1.2** Diferenciar los principales tipos de planes.
 - CE1.3** Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.
 - CE1.4** Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.
 - CE1.5** En supuestos prácticos de planificación empresarial:
 - Formular objetivos para un departamento de servicio de alimentos y bebidas determinado en el marco de hipotéticos planes generales de empresa o entidad.
 - Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.
 - Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.
 - CE1.6** Valorar la importancia de la revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de cada tipo de establecimiento de restauración.
- C2:** Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración, y su entorno de relaciones internas y externas, justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de empresa o unidad departamental.
- CE2.1** Clasificar y caracterizar los diferentes tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración.
 - CE2.2** Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.
 - CE2.3** Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos tipos de establecimientos de restauración, identificando los objetivos de cada departamento o área y la consecuente distribución de funciones.
 - CE2.4** Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.
 - CE2.5** Describir las relaciones externas de los establecimientos, áreas o departamentos de restauración con otras empresas, áreas o departamentos, y las relaciones internas características.

CE2.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de establecimientos, áreas o departamentos de restauración:

- Evaluar la organización, juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.
- Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, justificando los cambios introducidos en función de una organización más eficaz..

CE2.7 Describir los puestos de trabajo más característicos de los establecimientos, áreas o departamentos de restauración, caracterizándolos por la competencia profesional expresada en términos de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.

CE2.8 En casos prácticos de análisis de estructuras organizativas:

- Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo de la unidad.
- Evaluar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

C3: Aplicar métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para departamentos de servicio de alimentos y bebidas, comparándolos críticamente.

CE3.1 Comparar críticamente los principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados del departamento.

CE3.2 Comparar críticamente los principales métodos para la selección de trabajadores cualificados del departamento.

C4: Reconocer la importancia de la integración y adaptación del personal a la organización y las acciones e instrumentos que las facilitan.

CE4.1 Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.

CE4.2 Comparar diversos manuales reales de operaciones y modos de trabajo de departamentos de servicio de alimentos y bebidas, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

CE4.3 En diversas situaciones prácticas de integración de personal en una organización:

- Explicar un supuesto manual de acogida del establecimiento de restauración.
- Asignar a los supuestos nuevos empleados, y en función de los puestos a cubrir, un período determinado de adaptación a los mismos.
- Redactar y explicar las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar y los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados.
- Dar una breve información sobre el establecimiento de restauración, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.
- Aplicar técnicas para la comunicación intragrupal entre los supuestos miembros antiguos y nuevos del departamento o unidad, simulando delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y la creatividad y exigiendo responsabilidades como medida de motivación.

CE4.4 En un supuesto práctico de adaptación de personal a la organización, comparar diversos programas de formación relacionados con los puestos de trabajo que dependen de un maitre, jefe de sala, jefe de bares o jefe de banquetes, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

- C5:** Analizar técnicas de dirección de personal aplicables en departamentos de servicio de alimentos y bebidas.
- CE5.1** Identificar procesos y situaciones habituales de comunicación y negociación en el marco de los departamentos de servicio de alimentos y bebidas.
 - CE5.2** Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones.
 - CE5.3** Justificar la figura del directivo y del líder en una organización.
 - CE5.4** Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a los departamentos o unidades de producción culinaria.
 - CE5.5** Justificar los procesos de motivación del personal adscrito a departamentos de servicio de alimentos y bebidas.
 - CE5.6** En supuestos prácticos de relaciones jerárquicas entre miembros de departamentos de servicio de alimentos y bebidas:
 - Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.
 - Intervenir en los supuestos conflictos originados mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.
 - Adoptar las decisiones idóneas en función de las circunstancias que las propician y las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.
 - Ejercer el liderazgo, de una manera efectiva, en el marco de sus competencias profesionales, adoptando el estilo más apropiado en cada situación.
 - Dirigir equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.
 - Dirigir, animar y participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.
- C6:** Analizar los diferentes modos de implementación y gestión de los sistemas de calidad en unidades de producción culinaria, justificando sus aplicaciones.
- CE6.1** Explicar el concepto de calidad en servicios de restauración e identificar los factores causales de la no-calidad.
 - CE6.2** Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa o entidad y de los departamentos o unidades que la componen.
 - CE6.3** Proponer la implantación de un sistema de calidad, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.
 - CE6.4** Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad de los servicios de restauración, y diseñar y definir los servicios de la respectiva unidad de producción culinaria, determinando y elaborando las necesarias especificaciones de calidad, tales como estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo entre otras.
 - CE6.5** Establecer e interpretar indicadores de calidad de producción culinaria, y de su servicio o distribución, y elaborar cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.
 - CE6.6** Aplicar las herramientas básicas para la determinación y análisis de las causas de la no-calidad.

CE6.7 Evaluar el sistema de calidad en las unidades de producción, servicio y distribución de alimentos y bebidas, identificando deficiencias y áreas de mejora, estableciendo objetivos de calidad y desarrollando planes de mejora.

CE6.8 Gestionar la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable.

CE6.9 Valorar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios gastronómicos.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.6 y CE2.8; C4 respecto a CE4.3 y CE4.4; C5 respecto a CE5.6; C6 respecto a CE6.3 y CE6.5 a CE6.9.

Otras Capacidades:

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

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

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

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

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

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

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

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

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

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos

1 La planificación del departamento de servicio de alimentos y bebidas

La planificación departamental en el proceso de planificación empresarial. Principales tipos de planes empresariales: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos. Pasos lógicos del proceso de planificación de la actividad. La planificación de los departamentos de bar, restaurante y

banquetes. Revisión periódica de los planes del departamento en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas áreas.

2 La organización en los establecimientos de restauración

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

3 La selección de personal y la función de integración de personal en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas

Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados. Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados. Relación con la función de organización. Manuales de procedimientos y operaciones en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas: análisis, comparación y redacción. Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de servicio de alimentos y bebidas: análisis, comparación y propuestas razonadas. Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

4 La dirección de equipos de trabajo en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas

La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones. Solución de problemas y toma de decisiones. Sistemas de dirección y tipos de mando/ liderazgo: justificación y aplicaciones. Análisis de herramientas para la toma de decisiones. Simulaciones. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo. La motivación en el entorno laboral.

5 Aplicaciones informáticas específicas para la administración de los departamentos de servicio de alimentos y bebidas

Tipos y comparación. Programas a medida y oferta estándar del mercado. Utilización.

6 Gestión de la calidad en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas

Evolución histórica de la calidad. El concepto de calidad en la producción y en los servicios. La gestión de la calidad total. Peculiaridades en la producción y servicios culinarios. Sistemas y normas de calidad. El sistema de calidad del Instituto para la Calidad Turística Española ICTE: peculiaridades en el subsector de restauración. Otros sistemas de calidad. La acreditación de la calidad. Implementación de un sistema de calidad en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas: factores clave; proyecto, programas y cronograma. Especificaciones y estándares de calidad, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo. Gestión de la calidad en restauración. La gestión por procesos. Indicadores y otros procedimientos para el control de la calidad. La mejora continua y los planes de mejora. Los grupos de mejora. Las herramientas básicas para el mejoramiento de la calidad. La evaluación de la satisfacción del cliente. Cuestionarios de satisfacción y otras herramientas. Procedimientos para el tratamiento de las quejas y sugerencias.

Gestión documental del sistema de calidad. Evaluación del sistema de calidad. Auto-evaluaciones y auditorías. Procesos de certificación.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de departamentos de servicio de restauración, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

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

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

DEROGADA

MÓDULO FORMATIVO 5

Bebidas.

| | |
|-------------------|--|
| Nivel: | 2 |
| Código: | MF1047_2 |
| Asociado a la UC: | UC1047_2 - Asesorar sobre bebidas distintas a vinos, prepararlas y presentarlas. |
| Duración (horas): | 90 |
| Estado: | BOE |

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Definir cartas de bebidas distintas a vinos que resulten atractivas para clientelas potenciales y favorezcan la consecución de los objetivos de venta del establecimiento.

CE1.1 Describir cartas de bebidas, indicando elementos que las componen, características y categoría.

CE1.2 Relacionar cartas de bebidas con tipos de establecimientos y fórmulas de restauración.

CE1.3 En supuestos prácticos la carta de bebidas distintas a vinos se define y presenta teniendo en cuenta:

- Los gustos de los clientes potenciales.
- Las posibilidades de suministro de géneros.
- Los medios físicos, humanos y económicos con que se cuenta.
- El tipo de establecimiento, fórmula de restauración y servicio.
- Un buen equilibrio, tanto en la variedad de las bebidas ofertadas como en su precio.
- La estacionalidad.
- La categoría del establecimiento, sus objetivos económicos y su imagen corporativa.

CE1.4 Justificar sistemas de rotación de la carta de bebidas en función de la evolución previsible de los hábitos y gustos de la clientela, de las existencias, de las posibilidades de suministro y de los objetivos del establecimiento.

CE1.5 Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de presentación de cartas de bebidas.

C2: Definir características de los géneros necesarios para la preparación, presentación y servicio de bebidas distintas a vinos, estableciendo niveles de calidad en función de las expectativas de supuestas clientelas y objetivos económicos del establecimiento.

CE2.1 A partir de determinadas cartas de bebidas debidamente caracterizadas, y con los datos que fueran necesarios:

- Deducir necesidades cuantitativas y cualitativas de géneros.
- Precisar niveles de calidad de los géneros que se vayan a utilizar, teniendo en cuenta, como variables básicas: gustos y necesidades de los clientes, categoría de la oferta de bebidas, tipo de servicio, objetivos económicos y posibilidades de provisión.
- Formalizar las fichas de especificación técnica de los géneros que se vayan a utilizar, justificando posibles alternativas en función de variables estacionales, de suministro o

económicas, y utilizando eficazmente los medios ofimáticos disponibles para la formalización de las fichas correspondientes.

C3: Caracterizar las bebidas alcohólicas y no alcohólicas más significativas, distintas a los vinos, analizando sus procesos de elaboración, aprovisionamiento y conservación y relacionando la influencia de estos procesos en sus características.

CE3.1 Explicar el proceso de elaboración de las bebidas alcohólicas y no alcohólicas más importantes, distintas a los vinos, indicando su origen, evolución y características organolépticas, y relacionando las peculiaridades del proceso con dichas características.

CE3.2 Describir las operaciones de aprovisionamiento interno y control de conservación, indicando la forma de desarrollar los procesos específicos y las fases, equipos y útiles que intervienen en función del tipo de bebida en cuestión.

CE3.3 Identificar, por medio de la degustación, las principales características organolépticas de cada bebida.

C4: Utilizar equipos, máquinas, útiles y herramientas necesarios para la preparación y conservación de bebidas distintas a vinos, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de un rendimiento óptimo.

CE4.1 Identificar los equipos, útiles y herramientas necesarios para la preparación, conservación y servicio de bebidas, explicando: funciones; aplicaciones específicas; normas de utilización; modos de operar característicos; resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen; riesgos asociados a su manipulación y mantenimiento de uso necesario.

CE4.2 Justificar la utilización de útiles, herramientas y equipos en función de los tipos de bebidas e ingredientes, instrucciones recibidas y volumen de producción o servicio establecido.

CE4.3 Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas y útiles para la preparación y conservación de bebidas, siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

CE4.4 Efectuar el mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones aportadas o recibidas.

CE4.5 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C5: Analizar y desarrollar los procesos de preparación, presentación y conservación de las bebidas alcohólicas y no alcohólicas, más significativas, distintas a vinos.

CE5.1 Clasificar las preparaciones de bebidas en función de: componentes básicos; técnicas aplicables; tipo de servicio; otros criterios de aplicación.

CE5.2 Describir las técnicas de preparación de distintos tipos de bebidas indicando: fases de aplicación y procesos; procedimientos y modos operativos; instrumentos base que se deben utilizar; resultados que se obtienen.

CE5.3 Calcular y solicitar las cantidades de bebidas y géneros necesarios para la provisión interna en función de planes de trabajo determinados.

CE5.4 Distribuir las bebidas y géneros en forma, lugar y cantidad adecuados para poder aplicar las técnicas de elaboración en cuestión.

CE5.5 Ejecutar las técnicas de elaboración de bebidas siguiendo las fichas técnicas o procedimientos que las sustituyan, en el orden y tiempo estipulados, utilizando los diferentes útiles y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria y de seguridad.

- CE5.6** Efectuar las operaciones de decoración y presentación de las bebidas, mostrando sensibilidad y gusto artísticos.
- CE5.7** Controlar cada una de las fases de elaboración y proponer posibles medidas correctivas, de acuerdo con los resultados parciales y finales obtenidos, para alcanzar niveles de calidad predeterminados.
- CE5.8** Identificar y describir, por medio de la degustación, las diferentes características básicas de los combinados preparados.
- CE5.9** Justificar los lugares y métodos de almacenamiento y conservación más apropiados teniendo en cuenta el destino o consumo asignado a las preparaciones de bebidas, las características que se derivan de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria y de seguridad.
- C6:** Practicar posibles variaciones en la preparación de bebidas, ensayando técnicas, combinaciones o alternativas de ingredientes y formas de presentación y decoración.
- CE6.1** Seleccionar instrumentos y fuentes de información actualizada para obtener alternativas y modificaciones en las preparaciones de coctelería, atendiendo a las características de las bebidas alcohólicas y tendencias actuales de consumo.
- CE6.2** Proponer alternativas o modificaciones en el proceso, ingredientes o formas de presentación.
- CE6.3** Trasladar los procesos y resultados obtenidos a la elaboración de nuevas preparaciones, deduciendo las variaciones técnicas que implica la adaptación.
- CE6.4** Valorar los resultados obtenidos en cuanto a presentación, color, sabor y mezclas por medio de la degustación y en función de factores predeterminados, comparándolos, en su caso, con las elaboraciones originales.
- CE6.5** Justificar la posible oferta comercial del nuevo producto, evaluando su viabilidad económica y adaptación a la demanda potencial.
- C7:** Desarrollar el proceso de servicio de todo tipo de bebidas en barra y mesa, de acuerdo con las normas de servicio y los procedimientos de organización y control propios del bar-cafetería.
- CE7.1** Describir los procesos técnicos de servicio en barra y mesa de diferentes bebidas distintas a vinos y las tareas tipo asociadas a cada uno de estos procesos.
- CE7.2** En situaciones prácticas, sugerir el consumo de bebidas distintas a vinos, teniendo en cuenta el tipo, estado y gustos de los supuestos clientes, objetivos de ventas y momento del día, y prestando el asesoramiento oportuno.
- CE7.3** Seleccionar y usar los útiles y recipientes necesarios para el servicio en barra y mesa de bebidas.
- CE7.4** Realizar el servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas en barra con rapidez, pulcritud y precisión, de acuerdo con normas de servicio predeterminadas o instrucciones definidas.
- CE7.5** Asumir la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

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

C1 respecto a CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.1; C5 respecto a CE5.4, CE5.5, CE5.6 y CE5.7; C7 respecto a CE7.3 y CE7.4.

Otras Capacidades:

- Cumplir con las normas de correcta producción.
- Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.
- Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.
- Demostrar un buen hacer profesional.
- Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.
- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Demostrar flexibilidad para entender los cambios.
- Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.
- Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos

1 Cartas de bebidas y aprovisionamiento

Cartas de bebidas distintas a vinos: Comparación de distintos tipos de cartas de bebidas. Definición y diseño de cartas de bebidas. Aprovisionamiento interno de bebidas y otros géneros: Formalización de fichas de especificación técnica de bebidas y otros géneros. Cálculo de necesidades de aprovisionamiento interno de bebidas y otros géneros.

2 Equipos, máquinas y utensilios necesarios para la preparación, presentación, conservación y servicio de bebidas

Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones. Ubicación y distribución. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.

3 Bebidas simples distintas a vinos

Bebidas no alcohólicas: Clasificación, características, tipos. Esquemas de elaboración: fases más importantes. Aplicaciones. Conservación, presentación y servicio en barra y mesa. Aperitivos, cervezas, aguardientes, licores: Clasificación, características, tipos. Descripción de su elaboración. Identificación de las principales marcas. Conservación, presentación y servicio en barra y mesa. Cafés, infusiones, chocolates: Clasificación, características, tipos. Descripción de su elaboración. Identificación de las principales marcas. Conservación, presentación y servicio en barra y mesa.

4 Bebidas combinadas alcohólicas y no alcohólicas

Clasificación. Definición y características tipo de un cóctel. Series de coctelería. Normas básicas de preparación y conservación. Combinados internacionales más característicos. Preparación, decoración, presentación y servicio en barra de cócteles. Análisis organoléptico sencillo por medio de su degustación.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el asesoramiento sobre bebidas distintas a vinos, preparación y presentación, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

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

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

DEROGADA

MÓDULO FORMATIVO 6

Servicio de vinos.

| | |
|-------------------|--|
| Nivel: | 2 |
| Código: | MF1048_2 |
| Asociado a la UC: | UC1048_2 - Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos. |
| Duración (horas): | 90 |
| Estado: | BOE |

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Definir cartas sencillas de vinos adecuadas a diferentes ofertas gastronómicas, que resulten atractivas para clientelas potenciales y favorezcan la consecución de objetivos de venta de supuestos establecimientos.

CE1.1 Describir cartas de vinos, indicando elementos que las componen, características y categoría.

CE1.2 Relacionar cartas de vinos con tipos de establecimientos, fórmulas de restauración y ofertas gastronómicas determinadas.

CE1.3 En supuestos prácticos, la carta de vinos se define y presenta teniendo en cuenta:

- El tipo y categoría del establecimiento, fórmula de restauración, tipo de servicio, objetivos económicos e imagen corporativa.
- La oferta gastronómica del establecimiento.
- Los medios físicos, humanos y económicos con que se cuenta.
- Los gustos de los clientes potenciales.
- Las posibilidades de suministro de vinos.
- Las ofertas realizadas por los proveedores.
- Las existencias en la bodega.
- Un buen equilibrio, tanto en la variedad de los vinos ofertados como en su precio.
- La estacionalidad.

CE1.4 Justificar sistemas de rotación de la carta de vinos en función de la evolución previsible de los hábitos y gustos de la clientela, de las existencias, de las posibilidades de suministro y de los objetivos del establecimiento.

CE1.5 Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de presentación de cartas de vinos.

C2: Calcular necesidades de aprovisionamiento externo de vinos de consumo habitual conforme a ofertas gastronómicas y expectativas de venta predeterminadas.

CE2.1 Identificar los medios documentales y los instrumentos de comunicación para efectuar solicitudes de aprovisionamiento de vinos y describir los circuitos de las operaciones realizadas en el departamento de compras.

CE2.2 A partir de supuestas ofertas gastronómicas o planes de trabajo:

- Determinar las necesidades de suministro de vinos, indicando cantidades.
- Cumplimentar solicitudes de aprovisionamiento externo de vinos de consumo habitual.

- Valorar la importancia de la seguridad en la conservación de la documentación e información, tratándolas con rigor.

C3: Efectuar la recepción de los vinos para su posterior almacenaje y distribución.

CE3.1 Identificar señas y atributos de calidad de los vinos, interpretando etiquetas y documentación que los acompañan.

CE3.2 Describir métodos de control en la recepción de vinos, identificando instrumentos y medios necesarios.

CE3.3 En un supuesto práctico de recepción de vinos, efectuar operaciones de control, utilizando los medios e instrucciones aportados para tal fin.

CE3.4 En un supuesto práctico de control en la recepción, detectar posibles desviaciones entre las cantidades y las calidades de los vinos solicitados y los recibidos, proponiendo medidas para su resolución.

C4: Describir sistemas de almacenamiento de vinos en bodega, controlar consumos y ejecutar las operaciones inherentes a su conservación.

CE4.1 Describir diversos sistemas de almacenamiento de vinos en bodega, indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación, ventajas comparativas y documentación asociada.

CE4.2 Identificar necesidades de almacenamiento de los vinos en función de su tipología, edad o añadas, características de conservación, rotación de los vinos y factores de riesgo.

CE4.3 Relacionar las necesidades de almacenamiento de los vinos con los lugares adecuados de la bodega y con su temperatura, humedad, olores, iluminación, vibraciones y distribución óptimas para obtener su conservación.

CE4.4 En un supuesto práctico de almacenamiento, ordenar los vinos en la bodega de acuerdo con el lugar, equipamiento y sistema establecido, aplicando la normativa higiénico-sanitaria y los tiempos de consumo.

CE4.5 En un supuesto práctico de almacenamiento, detectar posibles deterioros o roturas de botellas durante el proceso, efectuando las operaciones de retirada y limpieza e indicando los posibles departamentos o personas a los que se debería informar en los distintos tipos de establecimiento.

CE4.6 Formalizar documentaciones y libros necesarios para el control de bodegas.

C5: Desarrollar un proceso de aprovisionamiento interno de vinos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios, controlando en la bodega o cava del día su temperatura de servicio.

CE5.1 Cumplimentar documentaciones habituales para el aprovisionamiento interno de vinos.

CE5.2 Realizar aprovisionamientos internos de vinos en el orden y tiempo preestablecidos y aplicando la normativa higiénico-sanitaria.

CE5.3 Elegir y justificar el lugar de depósito de los vinos en la bodega.

CE5.4 Controlar en la bodega la temperatura de servicio de los vinos.

CE5.5 Aplicar normas de utilización de equipos y máquinas para el mantenimiento y conservación de los vinos, siguiendo los procedimientos establecidos y obteniendo resultados predeterminados.

C6: Realizar catas sencillas de los tipos de vinos más significativos, identificando sus características y sabores básicos, empleando el vocabulario adecuado y utilizando las fichas de cata.

CE6.1 Identificar los distintos tipos y fases de las catas, describiendo los elementos necesarios: copas, locales, condiciones ambientales y temperaturas óptimas para su degustación.

CE6.2 Describir las diferentes características organolépticas de los vinos, empleando el vocabulario específico.

CE6.3 Describir las principales zonas vitivinícolas nacionales e internacionales, identificando las principales denominaciones de origen.

CE6.4 En ejercicios de cata, detectar diferencias de sabores básicos en vinos:

- Blancos jóvenes.
- Rosados.
- Tintos jóvenes.
- De crianza.
- Defectuosos.
- Generosos.
- Espumosos.
- De las principales denominaciones de origen.

CE6.5 Identificar y complimentar las fichas de cata, aplicando las normas de puntuación de los vinos.

C7: Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de vinos más efectivas, y los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.

CE7.1 Identificar los diferentes tipos de clientes, describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.

CE7.2 Identificar las diferentes técnicas de venta de vinos, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.

CE7.3 Proponer el vino que se ajuste a los gustos y hábitos de un tipo de demanda previamente definida.

CE7.4 Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de servicio y consumo de vinos.

CE7.5 Estimar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes.

CE7.6 Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.

CE7.7 Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

CE7.8 En supuestos prácticos, de demanda de información o presentación de reclamaciones relacionadas con el servicio o consumo de vinos:

- Identificar y seleccionar la información según la situación planteada.
- Simular la resolución de necesidades concretas de información, adaptándola según tipos de establecimientos y clientes.
- Simular la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.
- Determinar cuándo procede el registro de la consulta o reclamación presentada.

CE7.9 Argumentar la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

- C8:** Desarrollar un proceso predeterminado de servicio de vinos, utilizando las técnicas más apropiadas para cada tipo y normas de servicio.
- CE8.1** Identificar las diferentes técnicas de servicio de vinos, explicando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para cada tipo y normas de servicio en concreto.
- CE8.2** Realizar las operaciones previas al servicio de vinos y su preparación, teniendo en cuenta las normas específicas de cada vino y del protocolo vinícola.
- CE8.3** De acuerdo con planes de trabajo y fórmulas de servicio determinados:
- Describir y simular el proceso de acogida y atención al cliente, identificando las etapas y los factores clave para conseguir su satisfacción.
 - Describir y simular el proceso de venta de vinos, explicando sus fases y las diferentes maneras que existen para su concreción.
 - Describir las características de una oferta de vinos determinada, de forma que resulte atractiva, sugiriendo los vinos que mejor se adecuen al menú propuesto o solicitado.
 - Explicar la relación que mantiene el personal especializado en vinos con otros departamentos o profesionales durante el servicio y formalizar las comunicaciones que se requieran en supuestos prácticos.
 - Seleccionar y usar los útiles e instrumentos necesarios para el servicio.
 - Realizar el servicio de vinos de acuerdo con las instrucciones definidas, y aplicando las técnicas de servicio correspondientes con la máxima rapidez y eficacia, estilo y elegancia que este proceso a la vista del cliente requiere.
 - Proponer modificaciones en el proceso de servicio cuando se observa algún desajuste o queja por parte del consumidor real o simulado.
 - Despedir al cliente, o simular su despedida, de acuerdo con procedimientos definidos y aplicando las técnicas de comunicación adecuadas.

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

C1 respecto a CE1.3 y CE1.5; C2 respecto a CE2.2; C3 respecto a CE3.1, CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.4 a CE4.6; C5 respecto a CE5.1 a CE5.5; C6 respecto a CE6.4 y CE6.5; C7 respecto a CE7.3, CE7.8 y CE7.9; C8 respecto a CE8.2 y CE8.3.

Otras Capacidades:

Cumplir con las normas de prestación del servicio de vinos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla en la prestación del servicio de vinos.

Demostrar un buen hacer profesional en la prestación del servicio de vinos.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

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

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos

1 Cartas de vinos, procesos de aprovisionamiento y conservación

Cartas de vinos: Elementos, características y categoría. Comparación de distintos tipos. Definición. Diseño de cartas sencillas. Aprovisionamiento: Aprovisionamiento externo: El ciclo de compra. Registros documentales de compras. Transporte. Envasado. Presentación y etiquetado. Recepción, almacenamiento y conservación: La bodega. Tipos. Dimensiones. Características. Factores que se deben tener en cuenta: temperatura, humedad, olores, iluminación y vibraciones. La bodeguilla o cava del día. Inspección, control, distribución, compartimentación, almacenamiento y conservación de vinos. Registros documentales. Gestión y control de inventarios. El inventario permanente y su valoración: métodos de valoración de existencias.

2 Los vinos y su cata

Geografía vitivinícola española y mundial. Definición y composición. Tipos de vinos y procesos de elaboración. El suelo y su influencia en la composición de los vinos. Componentes del vino y su influencia en la degustación. Cata o degustación sencilla: Definiciones y metodología de la cata. Técnicas y elementos importantes de la cata: copas, locales, condiciones ambientales y temperaturas óptimas para su degustación. Tipos de cata. Fases de la cata. La vista y el examen visual. El olfato y los olores del vino. El bouquet. Aromas primarios, secundarios y terciarios en la cata. El gusto, localización de sabores. Los cuatro sabores elementales. Estímulos sensitivos. Equilibrio entre aromas y sabores. Alteraciones y defectos de los vinos. Lenguaje del catador: Vocabulario gustativo. Ficha de cata. Maneras de puntuar los vinos.

3 Ofertas gastronómicas y servicio de vinos

Ofertas gastronómicas y servicio de vinos: Adecuación entre tipos de ofertas gastronómicas, platos y tipos de vinos. Tipos de servicio de vinos: características; ventajas e inconvenientes; procesos y secuencias de operaciones más importantes; puntos críticos, imprevistos y medidas correctoras. Instrumentos y recipientes para el servicio de vinos. Protocolo vinícola y normas generales en el servicio de los distintos tipos de vinos. Desarrollo de los procesos de servicio de vinos según fórmula de restauración gastronómica, tipo de servicio y tipo de vino.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el servicio de vinos y prestación de información básica sobre los mismos, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

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

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

MÓDULO FORMATIVO 7

Inglés profesional para servicios de restauración

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

Capacidades y criterios de evaluación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Grafía deficiente.

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

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

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

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

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

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

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

- Redacción de comandas.
- Redacción de documentos sencillos de promoción del establecimiento o de la oferta gastronómica.
- Redacción de información de interés para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

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

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

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

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

- Saludo y despedida.

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

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

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

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

C5 respecto a todos sus criterios.

Otras Capacidades:

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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

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

Contenidos

1 Atención al cliente en inglés en el servicio de restauración

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

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

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

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

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

Información de sistemas de cobro. Elaboración de listas de distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración. Confección de horarios del establecimiento. Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.

Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos. Atención de demandas de información variada sobre el entorno.

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

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula de idiomas de 60 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

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

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

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

DEROGADA

MÓDULO FORMATIVO 8

Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería

| | |
|-------------------|--|
| Nivel: | 2 |
| Código: | MF0711_2 |
| Asociado a la UC: | UC0711_2 - Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería |
| Duración (horas): | 60 |
| Estado: | BOE |

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Reconocer y aplicar las normas y medidas vigentes y necesarias para asegurar la calidad higiénico-sanitaria de la actividad de hostelería.
- CE1.1** Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales y utillaje de hostelería.
 - CE1.2** Identificar los requisitos higiénico-sanitarios que deben cumplir las instalaciones y equipos de hostelería.
 - CE1.3** Identificar y aplicar las medidas de higiene personal y reconocer todos aquellos comportamientos o actitudes susceptibles de producir una contaminación en cualquier tipo de alimentos.
 - CE1.4** Diferenciar las principales alteraciones sufridas por los alimentos, identificando los agentes causantes de las mismas, su origen, multiplicación y mecanismos de transmisión.
 - CE1.5** Explicar los riesgos y principales toxiinfecciones de origen alimentario y sus consecuencias para la salud y relacionarlas con las alteraciones y agentes causantes.
 - CE1.6** Explicar los sistemas y procedimientos adecuados para la gestión y eliminación de residuos en la actividad de hostelería.
 - CE1.7** Identificar y comparar los distintos productos y tratamientos de limpieza, tales como la desinfección, esterilización, desinsectación y desratización y sus condiciones de empleo.
 - CE1.8** En un supuesto práctico de limpieza, desinfección y desinsectación de un local dado y dedicado a la elaboración o servicio de alimentos y bebidas:
 - Identificar todas aquellas acciones de higiene y comportamiento personal que se deben adoptar.
 - Seleccionar los productos y tratamientos utilizables.
 - Identificar los parámetros objeto de control.
 - Enumerar los equipos necesarios.
 - Establecer la frecuencia del proceso de higienización.
 - Realizar diestramente las operaciones necesarias para limpiar, desinfectar y desinsectar.
- C2:** Especificar la problemática ambiental originada en la actividad de hostelería y el control de los residuos producidos.
- CE2.1** Clasificar los distintos tipos de residuos generados de acuerdo con su origen, estado, reciclaje y necesidad de depuración.
 - CE2.2** Relacionar los efectos ambientales de los residuos, contaminantes y otras afecciones originadas con la actividad de hostelería.

CE2.3 Identificar los parámetros básicos que posibilitan el control ambiental en los procesos de hostelería y de depuración de residuos.

CE2.4 Jerarquizar las medidas adoptables para la protección ambiental en hostelería.

CE2.5 Describir las técnicas de recogida, selección, reciclado, depuración, eliminación y vertido de residuos.

C3: Adoptar las medidas de seguridad y controlar su cumplimiento en todas las situaciones de trabajo de la actividad de hostelería.

CE3.1 Analizar los factores y situaciones de riesgo para la seguridad y las medidas de prevención y protección aplicables en la actividad de hostelería.

CE3.2 Identificar los riesgos o peligros más relevantes en la actividad de hostelería y analizar las medidas de seguridad aplicables en el diseño del local e instalaciones, condiciones ambientales, estado del puesto de trabajo, entorno y servidumbres, medidas de seguridad y protecciones de maquinarias, señalización de situaciones de riesgo y emergencias, equipos de protección individuales, toxicidad o peligrosidad y manejo apropiado de los productos.

CE3.3 Identificar y aplicar las pautas de actuación adoptables en situaciones de emergencia y en caso de accidentes, como el manejo de equipos contra incendios, procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas sanitarias básicas y de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación.

C4: Deducir la importancia del agua y de las fuentes de energía e identificar las medidas para su uso eficiente en las actividades de hostelería.

CE4.1 Relacionar el uso de las fuentes de energía en un establecimiento de hostelería.

CE4.2 Identificar las instalaciones eléctricas, de gas y otras de un establecimiento de hostelería y los puntos críticos donde pueden presentar disfunciones.

CE4.3 Analizar buenas prácticas en el consumo del agua y de la energía en un establecimiento de hostelería e identificar posibles acciones que supongan su disminución.

CE4.4 En un supuesto práctico de uso eficiente de las fuentes de energía en un establecimiento de hostelería caracterizado por un proyecto dado:

- Valorar la repercusión económica del uso eficiente del agua y de la energía.
- Explicar un programa básico de ahorro de agua y de energía y sus posibles medidas de seguimiento y control.
- Deducir las medidas que pueden repercutir en el ahorro de agua y de energía.

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

C1 respecto a CE1.8; C2 respecto a CE2.5; C4 respecto a CE4.4.

Otras Capacidades:

Respetar y demostrar sensibilidad ambiental.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

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

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

Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.

Participar y colaborar activamente con el equipo de trabajo.

Contenidos

1 Higiene alimentaria y manipulación de alimentos

Normativa general de higiene aplicable a la actividad.

Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes.

Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.

Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos y aplicaciones.

Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.

Calidad higiénico-sanitaria.

Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).

Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH).

Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos.

Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.

Personal manipulador: requisitos de los manipuladores de alimentos, reglamento, salud e higiene personal, vestimenta y equipo de trabajo autorizados, heridas y su protección, asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos.

2 Limpieza de instalaciones y equipos de hostelería

Concepto y niveles de limpieza.

Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos.

Procesos de limpieza: desinfección, esterilización, desinsectación y desratización.

Sistemas, métodos y equipos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos.

Buenas prácticas para favorecer el desarrollo sostenible en las actividades de hostelería.

3 Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de hostelería

Identificación e interpretación de las normas específicas de seguridad: factores y situaciones de riesgo más comunes.

Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de la actividad de hostelería.

Medidas de prevención y protección: en instalaciones, en utilización de máquinas, equipos y utensilios. Equipamiento personal de seguridad: prendas de protección, adecuación y normativa aplicable.

Situaciones de emergencia: procedimientos de actuación, aviso y alarmas.

Tipos: incendios, escapes de gases, fugas de agua o inundaciones.

Planes de emergencia y evacuación.

Primeros auxilios.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, salud laboral, accesibilidad universal, diseño universal o diseño para todas las personas y protección medioambiental.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la actuación bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior), Diplomatura o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

DEROGADA