

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Servicios de restaurante, bar y cafetería

Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Nivel:	2
Código:	HOT679_2
Estado:	BOE
Publicación:	RD 100/2019
Referencia Normativa:	RD 930/2020

Competencia general

Desarrollar los procesos implicados en la preparación y servicio de alimentos y bebidas en restauración aplicando con autonomía las técnicas correspondientes, optimizando los recursos disponibles y acortando los tiempos de espera de los clientes, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos, y respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene en la manipulación alimentaria, utilizando la lengua inglesa, si procede, en función del entorno donde se desarrolle la actividad.

Unidades de competencia

- UC2298_2:** Desarrollar el proceso del servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa
- UC2299_2:** Preparar y servir bebidas distintas a vinos
- UC2300_2:** Confeccionar elaboraciones culinarias sencillas y elaborar platos a la vista del cliente
- UC0711_2:** ACTUAR BAJO NORMAS DE SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA
- UC1048_2:** Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos
- UC9998_2:** COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
- UC1054_2:** Disponer todo tipo de servicios especiales en restauración

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área del restaurante-bar-cafetería encargada de prestar el servicio de atención al cliente para el consumo de comida y bebida, almacenamiento y administración de equipamiento y mercancías, preparación de servicios y zonas de trabajo, en entidades de naturaleza pública o privada con independencia de su forma jurídica, de cualquier tamaño. Desarrolla su actividad profesional tanto por cuenta propia como por cuenta ajena dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Esta cualificación se ubica en el sector productivo de hostelería y más concretamente en el subsector de restauración en el que se desarrollan procesos de aprovisionamiento, elaboración y distribución de comidas y bebidas. También en cualquier otro sector productivo en el que se presten este tipo de

actividades como pueden ser: el educativo, el sanitario, el de transporte y el de servicios sociales, entre otros.

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.

- Barman/barwoman
- Jefes de sector
- Camareros de barra y/o dependientes de cafetería
- Camareros de sala o jefes de rango

Formación Asociada (660 horas)

Módulos Formativos

MF2298_2: Técnicas de servicio de alimentos y bebidas (120 horas)

MF2299_2: Servicio de bebidas distintas a vinos (90 horas)

MF2300_2: Técnicas sencillas de cocina y elaboración y servicio de platos a la vista del cliente (120 horas)

MF0711_2: SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA (60 horas)

MF1048_2: Servicio de vinos (90 horas)

MF9998_2: COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)

MF1054_2: Servicios especiales en restauración (60 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Desarrollar el proceso del servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa

Nivel: 2
Código: UC2298_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Efectuar las operaciones de mise en place o puesta a punto para agilizar la prestación del servicio de alimentos y bebidas, en función de la superficie y características del local, de la fórmula de restauración y del tipo de servicio a desarrollar.

CR1.1 El acondicionamiento de la zona y de los equipos destinados al servicio de alimentos y bebidas se revisa mediante check list o lista de comprobación, verificando el estado de limpieza, la ventilación del área y la puesta en marcha de los equipos y maquinaria implicados en el proceso.

CR1.2 La mercancía necesaria para el servicio diario se solicita mediante vales de aprovisionamiento, distribuyéndola en los espacios destinados para ello y en condiciones de conservación adecuadas.

CR1.3 Las mesas, aparadores y demás mobiliario se limpian y montan en función de las reservas previstas, facilitando el flujo de clientes y, en especial, el tránsito y acomodo de personas con necesidades especiales.

CR1.4 Los complementos y materiales utilizados para el montaje -crystalería, vajilla, cubertería, saleros, cartas y sugerencias, entre otros- se repasan, sustituyendo aquéllos que no cumplan con los requisitos establecidos.

CR1.5 La decoración, climatización y ambientación musical del local se efectúa, colaborando con el equipo de trabajo y teniendo especial cuidado en respetar la normativa aplicable en cuanto a volumen de sonido y en adaptarse a las condiciones horarias, ambientales y de gustos de la clientela.

CR1.6 La información relativa a la oferta de alimentos y bebidas servidos en el establecimiento -promociones, sugerencias del día, ingredientes y proceso de elaboración, entre otros- se obtiene asistiendo a la charla de equipo (briefing) en la que se recibe la comunicación necesaria para el funcionamiento del día.

CR1.7 Las operaciones de control inicial de caja (aprovisionamiento de billeteaje y monedas para el cambio) y de inicio y configuración del terminal punto de venta -TPV- se efectúan en función de las necesidades, la categoría y el tamaño del establecimiento.

RP2: Acoger y atender en todo momento a los clientes informándoles sobre la oferta de alimentos y bebidas del establecimiento, intentando anticiparse a sus necesidades de manera que se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos previstos.

CR2.1 La acogida al cliente se efectúa cuidando la apariencia personal, con cortesía y procurando acomodarle lo antes posible, y en caso de no poder ser atendido en el acto se le saluda y se le informa de la causa y del tiempo aproximado de espera.

CR2.2 La lista de precios de la oferta gastronómica y de bebidas del establecimiento se proporciona a los clientes, siguiendo el protocolo de servicio.

CR2.3 El asesoramiento solicitado por el cliente se atiende informando sobre el origen y elaboración de los productos a degustar, potenciando los objetivos de ventas definidos en el briefing y tomando nota de posibles intolerancias alimentarias o de peticiones especiales.

CR2.4 Una o varias alternativas se presentan, en caso de no poder ofrecer el servicio solicitado por el cliente, intentando que se adapten a sus gustos y que se satisfagan sus expectativas.

CR2.5 Las posibles objeciones que plantee el cliente se resuelven de forma empática, cortés y respetuosa intentando comprender las causas del problema y ofreciendo en la medida de lo posible alternativas y formas de compensación apropiados.

CR2.6 La toma de comanda se efectúa relacionando en la comanda el producto solicitado con la ubicación del comensal en la mesa, a fin de evitar interrupciones y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio.

CR2.7 La venta se concreta, si fuera necesario, asegurándose verbalmente de los pedidos de los clientes antes de retirarse para servirlos.

RP3: Prestar el servicio en barra o en mesa de los alimentos, bebidas y complementos solicitados, aplicando las técnicas de servicio establecidas para cada producto de modo que se alcancen o superen las expectativas del cliente.

CR3.1 Las comandas se tramitan según la orden de petición asegurándose de dejarlas en el lugar establecido o entregándolas, en su caso, al departamento que corresponda.

CR3.2 Los productos a servir se verifican, comprobando que se corresponden con la solicitud y ubicación del cliente.

CR3.3 Los alimentos, bebidas y complementos solicitados se transportan hasta el cliente utilizando los útiles establecidos para ello como bandejas, fuentes, plaqués, carros u otros.

CR3.4 Las elaboraciones culinarias, bebidas y demás complementos se sirven aplicando técnicas y protocolo de servicio, en función de las normas operativas del establecimiento y del tipo de servicio a prestar (a la inglesa, a la francesa, asistencia de bufet, a la rusa, u otro).

CR3.5 Los detalles que complementan un buen servicio y que suponen alcanzar o superar las expectativas del cliente se cuidan y atienden, aplicando las normas básicas de la deontología profesional.

CR3.6 El material desbarasado se transporta al office o lugar de lavado según el procedimiento establecido, evitando ruidos y posibles roturas y manteniendo limpia y ordenada la zona de trabajo.

CR3.7 El tique o factura se confecciona a petición de los clientes y se presenta para su cobro, verificando que se corresponde con los alimentos, bebidas y/o complementos servidos.

CR3.8 La despedida a los clientes se efectúa amablemente y mostrando interés por su nivel de satisfacción para potenciar futuras ventas.

RP4: Ejecutar las operaciones de postservicio de forma que se prevengan posibles riesgos y se mantengan y adecúen instalaciones, equipos y géneros para el siguiente servicio.

CR4.1 Los posibles excedentes del servicio -alimentos, bebidas y otros complementos- se almacenan en función de sus características de conservación, reponiendo aquéllos que se necesiten para el siguiente servicio.

CR4.2 El local se ventila y las instalaciones, especialmente suelos y sillas, se repasan y acondicionan en función de las normas operativas del establecimiento.

CR4.3 El desmontaje y montaje de mesas, la reposición de aparadores o muebles auxiliares y el cambio de mantelería se efectúa según los protocolos establecidos y las previsiones, alineándolas para optimizar la zona de consumo de comidas y bebidas.

CR4.4 Los útiles, máquinas y equipos utilizados se limpian y desinfectan en función de las indicaciones de su mantenimiento preventivo, notificando las incidencias detectadas a quien corresponda según el procedimiento establecido.

RP5: Efectuar al final del servicio el cierre diario de la producción y la liquidación de caja, según las normas y procedimientos establecidos para facilitar el control de los ingresos.

CR5.1 La producción del día y la suma de las ventas efectuadas se verifican, comprobando que concuerdan entre sí.

CR5.2 El desglose de alimentos, bebidas, otros productos y los ingresos atípicos se recuentan, verificando que se corresponden con las facturas/tiques emitidos.

CR5.3 Los pagos y depósitos realizados se cuantifican, registrándolos en los soportes correspondientes según el procedimiento administrativo establecido.

CR5.4 La información sobre las desviaciones y anomalías detectadas durante el proceso se reflejan de forma documental en el libro de incidencias/bitácora, anotando además las posibles quejas o incidentes de cualquier índole que afecten al establecimiento.

CR5.5 El check list o lista de comprobación de cierre se cumplimenta, utilizando equipos y programas específicos de la actividad.

Contexto profesional

Medios de producción

Barra, mobiliario, maquinaria y utensilios propios de restaurante-bar-cafetería. Mobiliario, maquinaria y utensilios propios de la actividad. Mobiliario auxiliar. Mobiliario infantil. Equipos de frío y de calor. Terminal de Punto de Venta. Equipos y aplicaciones informáticas específicas. Material para decoración. Vajillas, cuberterías, cristalerías. Productos de limpieza. Elaboraciones culinarias, bebidas y demás complementos gastronómicos.

Productos y resultados

Montaje y puesta a punto de mobiliario, equipos, útiles y menaje propios del servicio de alimentos y bebidas (mise en place). Acogida y atención al cliente. Servicio de alimentos, bebidas y complementos en barra y mesa. Emisión de tiques. Operaciones de post servicio.

Información utilizada o generada

Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Check list o lista de comprobación. Vales de aprovisionamiento. Menús, cartas y sugerencias gastronómicas del establecimiento. Comandas. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental y riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Preparar y servir bebidas distintas a vinos

Nivel: 2
Código: UC2299_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Efectuar el aprovisionamiento interno de géneros y utensilios para la preparación y presentación de bebidas distintas a vino, en función de la oferta del establecimiento y de las necesidades del servicio.

CR1.1 Las necesidades de aprovisionamiento se determinan en función de las bebidas objeto de preparación, siguiendo el plan de trabajo establecido o las necesidades de servicio.

CR1.2 La cantidad de existencias mínimas se comprueba, verificando que los géneros a utilizar mantienen inalterables tanto el grado de calidad como su aspecto físico y que son las suficientes para garantizar las necesidades del servicio.

CR1.3 Los utensilios y equipos se ponen a punto, comprobando que están limpios y que en el caso del equipamiento eléctrico se encuentra a temperatura de conservación y/o servicio según proceda.

CR1.4 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se formalizan, comprobando previamente las existencias mínimas y notificando las bajas por mal estado o rotura.

CR1.5 Los géneros y productos suministrados se colocan en los lugares previstos en función de sus características de mantenimiento, respetando las temperaturas de conservación y de servicio.

RP2: Asesorar, a petición del cliente, sobre bebidas distintas a vinos tales como refrescos, infusiones, cafés, cócteles, combinados, batidos y zumos naturales, entre otras, de modo que el producto ofrecido se adapte a las expectativas del cliente y a los intereses económicos del establecimiento.

CR2.1 La información de las bebidas a servir se obtiene del programa de ventas del establecimiento, tomando nota de aquéllas sobre las que se prioriza la venta en base a rotación o a diferentes criterios de la empresa.

CR2.2 El listado de la oferta de bebidas del establecimiento se comprueba que se encuentra a disposición del cliente, verificando el estado físico y la correcta ubicación de la lista de precios.

CR2.3 El asesoramiento sobre la bebida a preparar se presta a petición del consumidor, en función de la tipología y gustos manifestados por el mismo y los objetivos de ventas, detallando las características y peculiaridades de la bebida ofertada.

CR2.4 La venta se concreta mediante la toma de la comanda o de acuerdo con el procedimiento establecido, confirmando la petición del cliente.

CR2.5 La comunicación con los clientes se efectúa de manera fluida, potenciando así la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

RP3: Preparar y presentar bebidas distintas a vino, aplicando el protocolo de servicio para optimizar y dar a conocer al público objetivo la carta de bebidas del establecimiento.

CR3.1 Los útiles a emplear -pequeña maquinaria, cristalería, cubertería u otros- se preparan, seleccionando los indicados para la elaboración de la bebida solicitada.

CR3.2 Las cantidades de géneros o productos se dosifican revisando, en su caso, la ficha técnica de elaboración de la bebida a preparar.

CR3.3 La bebida se prepara aplicando las técnicas propias de elaboración de cada producto solicitado, siguiendo la ficha técnica de elaboración y demostrando destreza y habilidad.

CR3.4 La bebida elaborada se sirve, comprobando que se ajusta a la petición del cliente y que presenta la temperatura idónea de consumo.

CR3.5 La zona de trabajo y los utensilios y equipos utilizados en el proceso se limpian con la frecuencia, los productos y los métodos establecidos.

CR3.6 El tique se confecciona y se revisa, comprobando su correspondencia con las bebidas servidas, y se cobra en su caso.

CR3.7 La despedida a los clientes se efectúa amablemente, mostrando interés por su nivel de satisfacción para potenciar futuras ventas.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos de frío, mobiliario, maquinaria y utensilios propios de la zona del establecimiento dedicada al consumo de bebidas. Bebidas, materias primas y otros productos. Material para decoración de bebidas. Cristalería. Productos de limpieza.

Productos y resultados

Preparación, presentación y servicio en barra y mesa de bebidas como refrescos, infusiones, cafés, cócteles, combinados, batidos, zumos naturales, entre otras. Atención al cliente. Limpieza y mantenimiento de equipos y zona de trabajo.

Información utilizada o generada

Manuales de procesos operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados como relevés, albaranes, comandas u otros. Carta de bebidas del establecimiento. Fichas técnicas de elaboración de bebidas. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental y riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Confeccionar elaboraciones culinarias sencillas y elaborar platos a la vista del cliente

Nivel: 2
Código: UC2300_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Efectuar el aprovisionamiento interno de géneros y utensilios varios para la preparación y presentación de elaboraciones culinarias sencillas y/o platos a la vista del cliente, en función de las fichas técnicas de elaboración y de las necesidades del servicio.

CR1.1 Las existencias mínimas establecidas, tanto de materias primas como del resto de productos, se comprueban y contabilizan anotando la cantidad en los documentos correspondientes.

CR1.2 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se formalizan, en función de las existencias y de las necesidades de producción.

CR1.3 Los géneros y productos solicitados se distribuyen en los lugares previstos, en función de su naturaleza y de las características de conservación.

CR1.4 El acopio de utensilios se efectúa, teniendo en cuenta las necesidades establecidas en el plan de trabajo.

CR1.5 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso de aprovisionamiento interno, evitando fuentes de contaminación y manteniendo la calidad establecida.

RP2: Confeccionar elaboraciones culinarias sencillas para su consumo o posterior distribución, aplicando técnicas básicas de cocinado y de acuerdo con la definición del producto.

CR2.1 Los equipos y la pequeña maquinaria a utilizar se encienden y ponen a punto, comprobando su conexión a la red y programando la temperatura en aquellos casos en que se requiera.

CR2.2 Los aperitivos, canapés, bocadillos, sándwiches, platos combinados y similares se elaboran y presentan conforme a su ficha técnica de elaboración, aplicando técnicas básicas de cocina y teniendo en cuenta posibles intolerancias y alergias alimentarias en caso de existir avisos de alérgicos.

CR2.3 El almacenamiento de las preparaciones culinarias se efectúa en los recipientes, envases, expositores y equipos asignados a las temperaturas idóneas de conservación según la naturaleza del producto y teniendo en cuenta los procedimientos establecidos.

CR2.4 Los equipos y métodos establecidos para la regeneración de las preparaciones culinarias a temperatura de servicio se seleccionan y utilizan en función de su inmediato o posterior consumo.

CR2.5 La temperatura requerida durante el proceso se mantiene, actuando sobre los reguladores de los equipos de calor y de frío utilizados, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR2.6 La zona de trabajo, los utensilios y equipos utilizados en el proceso de preparación de elaboraciones culinarias sencillas se limpian con la frecuencia necesaria, usando los productos y métodos establecidos.

CR2.7 La normativa aplicable de manipulación de alimentos se cumple en todo momento, evitando fuentes de contaminación.

RP3: Preparar y presentar elaboraciones gastronómicas a la vista del cliente de acuerdo con la definición del producto, asesorando al cliente siempre que lo solicite de modo que se satisfagan sus expectativas.

CR3.1 Los equipos y utensilios se preparan y ponen a punto a partir de la recepción de la comanda y en función de la ficha de elaboración del plato solicitado.

CR3.2 La información relativa a ingredientes, composición o proceso de elaboración del plato se presta en aquellos casos en que sea requerida por el cliente.

CR3.3 Los gustos personales en cuanto a punto de cocción y/o condimentación del plato se preguntan al cliente, potenciando la comunicación para mejorar el servicio y el nivel de satisfacción.

CR3.4 Las técnicas de manipulación (pelado, desespinado, trinchado, u otras) y las técnicas de cocinado (salteado, rehogado, pochado u otras) se desarrollan ante el comensal de forma elegante, utilizando los instrumentos adecuados y cuidando especialmente que no manchen, quemem o perjudiquen al cliente.

CR3.5 La elaboración se emplata y presenta al comensal aplicando las técnicas de servicio establecidas de forma hábil, evitando trasladar una sensación de precipitación o prisa no acordes con el estilo del local.

CR3.6 La apariencia personal y la atención continua a las peticiones del cliente se mantienen durante todo el servicio para potenciar la venta, transmitiendo así una buena imagen del establecimiento.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos de refrigeración. Expositores. Equipos generadores de calor: plancha, rechoid, tostadora, freidora, otros. Utensilios y menaje de servicio. Géneros culinarios, productos gastronómicos, bebidas y materiales de decoración. Material de acondicionamiento como envases y etiquetas. Productos de limpieza.

Productos y resultados

Preparación y presentación de elaboraciones sencillas propias de la zona de consumo de comidas y bebidas tales como aperitivos, canapés, bocadillos, sándwiches, platos combinados y similares. Técnicas de manipulación -pelado, desespinado, trinchado, u otras- y técnicas de cocinado -salteado, rehogado, pochado u otras- efectuadas a la vista del cliente. Conservación, envasado y regeneración de preparaciones culinarias a temperatura de servicio. Limpieza y mantenimiento de equipos y zona de trabajo.

Información utilizada o generada

Documentos normalizados como relevés, vales de pedidos y transferencias, comandas, fichas de especificación técnica. Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos,

maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental y riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

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 (EPI) 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 aquéllas 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 (EPI) 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.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos

Nivel: 2
Código: UC1048_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Efectuar el aprovisionamiento de la bodega o cava de día para garantizar las necesidades del servicio, respetando las características de mantenimiento y conservación de los vinos.

CR1.1 La información del plan de trabajo, de las necesidades del servicio y de las sugerencias del día ofertadas en el establecimiento de restauración se obtiene consultando los documentos establecidos para ello.

CR1.2 El funcionamiento y temperatura de los equipos y máquinas utilizadas en el mantenimiento de los vinos se controla, utilizando los parámetros establecidos y siguiendo las instrucciones del fabricante.

CR1.3 Las condiciones ambientales y sanitarias de la bodega se mantienen, efectuando las operaciones de limpieza que impidan el desarrollo bacteriológico y aseguren la conservación de los vinos.

CR1.4 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se formalizan, comprobando previamente las existencias mínimas y notificando las bajas por mal estado o rotura.

CR1.5 Los vinos suministrados se disponen en los lugares previstos en función del tipo, añada, características de mantenimiento, rotación y factores de riesgo, respetando las temperaturas de conservación y de servicio.

CR1.6 La conservación y reposo de los vinos en bodega se controla, comprobando los indicadores de temperatura, humedad, olores, iluminación, vibraciones y distribución.

RP2: Ofertar vinos al cliente, informándole a un nivel básico, teniendo en cuenta su idoneidad con la oferta gastronómica elegida de modo que se satisfagan sus expectativas y se consigan los objetivos económicos del establecimiento.

CR2.1 La información de los vinos a ofertar al cliente se obtiene del programa de ventas y de la oferta gastronómica del establecimiento, dando prioridad a vinos que necesiten salida a corto plazo.

CR2.2 El asesoramiento sobre la elección del vino se presta a petición del consumidor, en función de la tipología y gustos manifestados por el mismo y detallando características, origen o zona vinícola, bodega y edad o añada.

CR2.3 La toma de comanda se efectúa relacionado en la comanda el vino solicitado con la ubicación del comensal en la mesa, a fin de evitar interrupciones y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio.

CR2.4 La venta se concreta, si es necesario, asegurándose verbalmente del pedido formulado antes de retirarse para servirlo.

CR2.5 La comunicación con los clientes se efectúa de manera fluida, potenciando así la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

RP3: Servir distintos tipos de vinos, en función del protocolo específico de servicio de cada uno de ellos para contribuir a la prestación de un servicio de calidad.

CR3.1 La comanda se verifica antes de servir los vinos solicitados, comprobando que se corresponden con la petición de los clientes.

CR3.2 El vino se transporta a la mesa y se muestra la botella al cliente antes de su apertura, guardando las reglas de protocolo en su presentación.

CR3.3 El descorche se efectúa en presencia del cliente, utilizando la herramienta adecuada en función de las normas de protocolo del servicio y del tipo de vino solicitado.

CR3.4 El vino se sirve aplicando las técnicas de servicio establecidas -decantación, oxigenación, atemperado u otras- en función de su tipología y procurando la máxima elegancia, rapidez y eficacia y empleando la cristalería adecuada al tipo de vino solicitado y al gusto del cliente.

CR3.5 La reposición de la consumición se oferta, retirando o rellenando el vaso o copa a petición del cliente.

Contexto profesional

Medios de producción

Mobiliario y equipos propios de la bodega o cava de día. Vinos. Equipos de refrigeración. Maquinaria y utensilios propios del servicio de vinos. Termómetros. Higrómetros. Carros de transporte. Sacacorchos y abrebotellas. Decantadores. Catavinos. Cristalería. Bandeja de camarero. Champaneras. Litos y paños diversos. Productos de limpieza.

Productos y resultados

Aprovisionamiento y conservación de vinos en el establecimiento de restauración Asesoramiento a nivel básico y servicio de vinos.

Información utilizada o generada

Manuales de procesos operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados como inventarios, vales de pedidos, comandas, fichas de control de consumos u otros. Carta de vinos y programa de ventas del establecimiento. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental y riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6

COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 2
Código: UC9998_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar el sentido general de la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de forma precisa, emitida por cualquier persona o medio de emisión/comunicación, para identificar la aplicabilidad de los datos y garantizar el servicio.

CR1.1 Los medios de producción asociados a las actividades profesionales se detectan para garantizar su identificación en una situación de trabajo, garantizando su comprensión global en función del contexto en el que se utilicen.

CR1.2 La información oral emitida por distintos medios (comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados) se interpreta de forma precisa para favorecer el desarrollo de la actividad, empleando estrategias que permitan inferir los datos recibidos de manera incompleta discriminando los posibles patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

CR1.3 Las instrucciones de trabajo, advertencias y consejos de operaciones definidas se interpretan, intercambiando información sobre el tema a tratar, a fin de aplicarlas en el desempeño de su competencia, identificando el contexto de la intervención.

CR1.4 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales manifestadas oralmente por diferentes interlocutores se interpretan, practicando una escucha atenta para extraer las claves principales y presentando, a la vez que transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

RP2: Interpretar la información y documentación escrita en lengua inglesa con un nivel de usuario básico que contengan estructuras y un léxico de uso común, tanto de carácter general como más específico, para realizar la actividad profesional.

CR2.1 La información escrita en un registro técnico, relativa a documentación referida a la actividad profesional se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

CR2.2 La documentación técnica escrita se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, adecuándola a los condicionantes que la pueden afectar (canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, impresión de baja calidad, entre otros).

CR2.3 La información implícita en informes y/o documentos se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, para facilitar el análisis de la situación aplicando criterios de contextualización y coherencia relacionados con el sector.

CR2.4 Las interfaces de los soportes informáticos que se visualicen se interpretan en función de la actividad profesional para garantizar el registro y la transmisión de los datos.

CR2.5 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales que interactúan con otros interlocutores se interpretan practicando una escucha atenta para extraer las claves principales, presentando y transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

CR2.6 Los avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro situados en el área de trabajo vinculados a su actividad profesional se interpretan para garantizar la seguridad del trabajador como un acto de preservación de su integridad física.

CR2.7 Los textos escritos traducidos con herramientas de traducción, manuales o informáticas se revisan para su mejor interpretación, aplicando criterios de contextualización a su actividad.

CR2.8 El significado de términos desconocidos escritos, en caso de no poder deducirse del contexto o el apoyo visual, se traduce para asimilar la explicación del término utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

RP3: Transmitir oralmente, interactuando en lengua inglesa con un nivel de usuario básico con otros interlocutores para realizar las actividades profesionales sobre información relacionada con aspectos técnicos específicos de su competencia, identificando la aplicabilidad de los datos y garantizando servicio.

CR3.1 Los datos para el desarrollo de la actividad profesional se obtienen de las conversaciones y entrevistas mantenidas con otros interlocutores para facilitar su ejecución, a partir de la identificación y valoración de los mismos.

CR3.2 Los datos que se consideren necesarios para el desempeño de la actividad profesional a partir de comunicaciones se extraen utilizando recursos de apoyo a la traducción expresándolos en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, para la obtención del nivel de información previsto requiriendo, en su caso, las aclaraciones pertinentes para su completa comprensión, aplicando las normas de cortesía, protocolo asociadas al marco cultural u otras adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.

CR3.3 La información contextual y no oral que se produce en conversaciones en grupo, visitas, negociaciones, reuniones de trabajo se interpreta procediendo al contraste con el contexto, antecedentes o testimonios para fidelizar los datos a obtener, teniendo en cuenta el tono, humor, significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

CR3.4 Las comunicaciones se realizan para conseguir un intercambio de información estandarizado referido a su actividad profesional, garantizando su fiabilidad a través de consultas a la normativa aplicable o a normas internas del propio trabajo o empresa.

CR3.5 Los elementos lingüísticos léxicos y funcionales en un intercambio oral de información se aplican, si procede, para facilitar la interpretación y comunicación, teniendo en cuenta las características del sector.

RP4: Expresar oralmente en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación, presencial o a distancia que garantice la transmisión de la misma.

CR4.1 Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.

CR4.2 La información expresada de forma oral se emite para facilitar la comunicación de actividades profesionales utilizando vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de la misma.

CR4.3 La caracterización sobre los medios de producción presentadas por los interlocutores que interactúan en el desempeño de las actividades profesionales se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

RP5: Cumplimentar en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la documentación, textos rutinarios, sencillos y coherentes, redactando, si procede, teniendo en cuenta la terminología al uso, relativa a expresiones, estructura y formas de presentación para dar respuesta a la actividad profesional.

CR5.1 La documentación se redacta a partir de varias fuentes seleccionadas con coherencia discursiva a fin de conseguir un desempeño efectivo de la actividad profesional, en base al conocimiento de la terminología del sector y de la normativa aplicable en el desempeño de su competencia.

CR5.2 Las expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación (escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, entre otros) se aplican en cualquier comunicación o documentación exigida, para diligenciar los escritos según costumbre y expresiones propias del sector.

CR5.3 Las consideraciones (características del producto, precio, condiciones de pago, transporte, entre otros) presentadas/recibidas, escritas/verbalizadas vinculadas a los interlocutores relacionados con la actividad profesional se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

Contexto profesional

Medios de producción

Herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

Productos y resultados

Interpretación del sentido general de la información oral, de la información y documentación, transmisión oral, expresión oral, cumplimentación de documentación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, respectivamente.

Información utilizada o generada

Información procedente de medios de comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados. Instrucciones de trabajo/advertencias/avisos/consejos/especificaciones técnicas. Necesidades/reclamaciones/incidencias/malentendidos. Normativa aplicable, recomendaciones internacionales y normas internas de trabajo. Informes, manuales, planos, cartas, faxes, revistas, libros, páginas de Internet, "software", foros, glosarios en línea, correos electrónicos. Interfaces de los soportes informáticos. Avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro. Escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, jerga y expresiones propias del sector.

UNIDAD DE COMPETENCIA 7

Disponer todo tipo de servicios especiales en restauración

Nivel: 2
Código: UC1054_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Colaborar, bajo supervisión, en la organización de los recursos disponibles para el montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales en restauración adecuándose a los mismos y a las orientaciones recibidas del superior jerárquico.

CR1.1 Las necesidades de medios humanos, mobiliario, equipos, utensilios, productos y materiales necesarios para el montaje y decoración de servicios gastronómicos y/o eventos especiales se determinan, colaborando con el superior jerárquico y en función de los recursos disponibles en el establecimiento de restauración.

CR1.2 El espacio físico destinado al montaje del servicio o evento se distribuye, posibilitando que el flujo de trabajo sea lo más rápido posible, en función de la capacidad del local, del tipo de servicio a prestar, del presupuesto económico y de los principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene.

CR1.3 La documentación necesaria para el buen desarrollo de la prestación de los servicios contratados se formaliza de modo que se asegure la coordinación de recursos y tareas y la transmisión de información a otros departamentos, personas responsables o proveedores externos.

CR1.4 Los procedimientos de control se verifican, comprobando que dan respuesta a la capacidad y eficacia de los procesos establecidos para la prestación de los servicios susceptibles de contratación.

RP2: Disponer los equipos, mobiliario y menaje necesarios para prestar los servicios gastronómicos y eventos especiales contratados, en función de la orden de servicio.

CR2.1 El aprovisionamiento de equipos, mobiliario y menaje para el posterior desarrollo de los servicios gastronómicos y eventos especiales se efectúa conforme a la orden de trabajo o procedimiento que la sustituya.

CR2.2 Los equipos, mobiliario y menaje se distribuyen en el espacio disponible conforme a lo planificado y teniendo en cuenta las características del tipo de servicio y el número de comensales.

CR2.3 El montaje y puesta a punto se efectúa cumpliendo la normativa aplicable higiénico-sanitaria y de riesgos laborales y en función de los recipientes y equipos asignados, de las temperaturas necesarias de conservación y/o mantenimiento de los alimentos y bebidas.

CR2.4 Las tareas de limpieza y/o repaso de los enseres se efectúan, aplicando los productos y siguiendo los métodos establecidos.

CR2.5 Los medios energéticos establecidos para el proceso se utilizan racionalmente, evitando así costes y desgastes innecesarios.

RP3: Colaborar en la decoración de la zona del establecimiento destinada al consumo de alimentos y bebidas, y montar expositores con géneros, productos gastronómicos y demás materiales, de modo que su colocación resulte equilibrada y sea atractiva para los clientes.

CR3.1 Las técnicas y elementos decorativos se determinan, colaborando con el superior jerárquico, en función de aspectos tales como la oferta gastronómica, los géneros y productos gastronómicos objeto de exposición, el tipo de servicio, tipología de cliente, clase de expositores, estacionalidad y programa de ventas del establecimiento, entre otros.

CR3.2 Los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se seleccionan de forma que se adapten a las características del montaje, utilizando el mobiliario, equipos y utensilios previamente definidos y adecuándose a las existencias y a las necesidades del momento.

CR3.3 El lugar y orden de colocación de los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se establece siguiendo criterios de sabor, tamaño, color, naturaleza del producto y temperatura de conservación, en su caso.

CR3.4 Los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se ubican y ordenan con creatividad e imaginación, siguiendo los criterios previamente establecidos.

CR3.5 La decoración de expositores de alimentos y bebidas y demás equipos para este tipo de servicios o eventos se ejecuta con sentido artístico y dentro del marco de los estándares y límites económicos fijados por la empresa.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos de refrigeración. Equipos generadores de calor. Expositores de elaboraciones culinarias. Mobiliario y equipos específicos para autoservicios, servicios especiales, servicios de catering, eventos gastronómicos y similares. Géneros, productos gastronómicos, bebidas y materiales de decoración. Vajillas, cuberterías, cristalerías y mantelerías. Productos de limpieza.

Productos y resultados

Apoyo en la organización de recursos necesarios para el montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales en restauración. Apoyo en la decoración y montaje de expositores en la zona del establecimiento destinada al consumo de alimentos y bebidas. Limpieza y mantenimiento de equipos y zona de trabajo.

Información utilizada o generada

Manuales de procesos operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Recursos disponibles: humanos, equipos, mobiliario, menaje, otros. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental y riesgos laborales.

MÓDULO FORMATIVO 1

Técnicas de servicio de alimentos y bebidas

Nivel:	2
Código:	MF2298_2
Asociado a la UC:	UC2298_2 - Desarrollar el proceso del servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar el proceso de puesta a punto o mise-en place de mobiliario, instalaciones y equipos de la zona de consumo de alimentos y bebidas de un establecimiento de restauración tipo, en función de las órdenes expuestas en un briefing de pre-servicio.
- CE1.1** Diferenciar modelos de organización de un bar, cafetería y restaurante tipo expresando ventajas e inconvenientes de cada tipo.
 - CE1.2** Identificar las necesidades de mobiliario y equipos para desarrollar diferentes tipos de servicio de alimentos y bebidas en barra y en mesa, describiendo sus características y posibles aplicaciones.
 - CE1.3** Detallar secuencialmente el proceso de aprovisionamiento interno de géneros y materiales necesarios para el montaje de un servicio previamente concertado, cumplimentando la documentación necesaria.
 - CE1.4** Identificar zonas de depósito o conservación y justificar la elección de los mismos en función de los diferentes tipos de artículos provisionados.
 - CE1.5** Describir artículos y/o medios decorativos habituales, ambientación musical y climatización idóneos en función del tipo de bar, cafetería o restaurante.
 - CE1.6** Revisar mediante check list o lista de comprobación el acondicionamiento de la zona y de los equipos y el montaje de mobiliario, elementos de apoyo, utensilios y otros instrumentos necesarios para desarrollar el servicio de comidas y bebidas, tanto en barra como en mesa.
 - CE1.7** Explicar el proceso de inicio de los dispositivos electrónicos para el servicio de cobro y aprovisionamiento de efectivo para las operaciones de caja.
 - CE1.8** Argumentar la necesidad de mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido para las actividades de manipulación e higiene alimentaria.
- C2:** Aplicar técnicas de acogida y atención al cliente propias de establecimientos de restauración, en diferentes situaciones de información y asesoramiento de ofertas gastronómicas cumpliendo con las expectativas de una entidad tipo.
- CE2.1** Identificar los diferentes tipos de clientes de establecimientos de restauración (bar, cafetería, restaurante) describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.
 - CE2.2** Identificar las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas en barra y mesa, estimando su aplicación a distintos tipos de clientes, fórmulas de restauración y tipología de servicio.

CE2.3 Explicar las normas de protocolo habituales a utilizar en la recepción de un cliente tipo.

CE2.4 En un supuesto práctico de venta de comidas y bebidas de una oferta gastronómica dada:

- Obtener información de la oferta gastronómica del establecimiento, de los objetivos de ventas y del público objetivo.
- Comprobar la reserva y acompañar y acomodar al cliente a la mesa predeterminada y, en su caso, informar y resolver posibles incidencias con su reserva.
- Ofertar los productos mediante la entrega de la carta del establecimiento, asesorando en aquellos aspectos que se le solicite.
- Aplicar técnicas de venta (venta sugestiva).
- Mantener y cuidar el lenguaje verbal y no verbal e intentar empatizar con las necesidades del cliente.
- Efectuar la toma de comanda, identificando la situación de los comensales en la mesa y recogiendo toda la información necesaria.

C3: Aplicar técnicas de servicio de productos y complementos en función de la tipología de un establecimiento y de las particularidades de la oferta gastronómica del mismo.

CE3.1 Identificar diferentes técnicas de servicio a utilizar en el área destinada al servicio de alimentos y bebidas del establecimiento, caracterizándolas, explicando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para cada fórmula de restauración en concreto.

CE3.2 Explicar la relación que mantiene el personal del área de servicio de alimentos y bebidas con otros profesionales o departamentos y justificar la coordinación y entendimiento mutuo.

CE3.3 En un supuesto práctico de servicio de alimentos y bebidas en un establecimiento de restauración previamente caracterizado por una tipología concreta y una oferta gastronómica definida:

- Tramitar la comanda hacia los diferentes puntos de producción y facturación teniendo en cuenta el orden de llegada de los clientes.
- Transportar a la sala/barra las elaboraciones culinarias solicitadas, con estilo y elegancia.
- Ejecutar distintos tipos de servicios de mesa y barra, identificando ventajas e inconvenientes.
- Aplicar los procedimientos operativos del establecimiento en el servicio de las elaboraciones culinarias, bebidas y complementos solicitados.
- Desbarasar la vajilla, cubertería y cristalería con rapidez y eficacia.
- Marcar la mesa con la cubertería o vajilla adecuada en función del plato a servir.
- Confeccionar y revisar el ticket antes de su entrega y cobro.
- Despedir al cliente, agradeciendo la visita, obteniendo información sobre su nivel de satisfacción e informando de futuras promociones.

CE3.4 Asumir el mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás en el ámbito laboral demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

C4: Diferenciar y aplicar procedimientos habituales para la interpretación y resolución de necesidades de información, reclamaciones y quejas propias del ámbito de restauración.

CE4.1 Estimar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes en la zona de servicio de alimentos y bebidas de un establecimiento de restauración.

CE4.2 Identificar la legislación aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.

CE4.3 Seleccionar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

CE4.4 En un supuesto práctico de demanda de información o presentación de reclamaciones o quejas por parte de un cliente con una tipología previamente definida:

- Identificar y seleccionar la información a aportar en función de la situación planteada.
- Prestar la información demandada en función de la reclamación o queja formulada.
- Simular la resolución de conflictos entre las partes por medio de una situación consensuada, demostrando una actitud segura y objetiva.
- Determinar cuándo procede el registro de la consulta o reclamación presentada.

CE4.5 Demostrar la necesidad de atender a los clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

C5: Identificar sistemas habituales de facturación y cobro en las actividades de restauración, analizando características, ventajas e inconvenientes de cada uno de ellos.

CE5.1 Describir el proceso habitual de control y facturación en el área o departamento de servicio de alimentos y bebidas de un establecimiento de restauración.

CE5.2 Identificar los diferentes sistemas de cobro más habituales en este tipo de establecimientos, justificando su uso en función de una tipología concreta.

CE5.3 Explicar el control administrativo del proceso de facturación y cobro, identificado en cada fase las medidas que se deben tomar en caso de desviaciones.

CE5.4 Resumir las fases que comprende el diario de producción y el cierre de caja a partir de unos datos supuestos de facturación de un establecimiento con una producción media.

CE5.5 Argumentar la necesidad de actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en el proceso de facturación y cobro.

CE5.6 En un supuesto práctico de cierre de caja de un establecimiento de restauración y a partir de unos resultados de producción dados:

- Contrastar la producción diaria, cotejando la correspondencia entre las comandas emitidas con las cifras del cierre de caja.
- Comparar y registrar las diferentes modalidades de pago: efectivo, tarjeta de crédito, cargos de habitación, bonos, etc.
- Contar el dinero en caja, separando la producción diaria del depósito inicial del día.
- Entregar depósito y producción a quien corresponda, según los procedimientos de la entidad.
- Informar sobre posibles incidencias detectadas.

C6: Aplicar procedimientos habituales de trabajo para las operaciones de postservicio y cierre de las instalaciones del área dedicada al servicio de alimentos y bebidas en un establecimiento caracterizado por una fórmula de restauración característica.

CE6.1 Identificar y describir los procesos habituales de trabajo que se realizan en el cierre del departamento.

CE6.2 Deducir necesidades de géneros y preparaciones que se deben solicitar para reponer existencias mínimas (par stock).

CE6.3 Organizar la reposición y el almacenamiento de los excedentes del servicio siguiendo los parámetros de conservación.

CE6.4 En un supuesto práctico de cierre de servicio y a partir de unas condiciones previamente definidas en cuanto a mobiliario, equipación y dimensiones de la instalación dedicada al servicio:

- Reestructurar el local para el siguiente servicio: distribuir sillas y mesas en función de las necesidades o previsiones.

- Efectuar la limpieza y desinfección del utillaje, maquinaria y equipos según el procedimiento establecido.
- Ejecutar la reposición de aparadores cristalería, vajillas y cuberterías según próximo servicio a desarrollar.
- Identificar las operaciones habituales de supervisión y mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones.
- Informar sobre posibles averías, anomalías o incidencias detectadas.

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

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.4 y CE4.5; C5 respecto a CE5.6; C6 respecto a CE6.4.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

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.

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

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

Contenidos

1 Bar, cafetería y restaurante

Establecimientos de restauración dedicados al servicio de alimentos y bebidas: definición, caracterización y modelos de organización.

Competencias profesionales de los componentes de la brigada de servicios.

Instalaciones, mobiliario y equipos básicos para el servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa: clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones.

Cubertería, cristalería y vajilla: clasificación y descripción.

Tipos de mantelería.

Ubicación y distribución de mobiliario y maquinaria.

Técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control del equipamiento específico del área.

Introducción al sistema de producción de alimentos y vocabulario específico.

Información gastronómica: cocina regional e internacional.

2 Fases del servicio de alimentos y bebidas

El preservicio, proceso y secuencia de operaciones más importantes, descripción y ejecución: check list o lista de comprobación, cumplimentación de documentación, aprovisionamiento interno, limpieza y montaje de equipos y mobiliario, decoración y ambientación de la zona destinada al servicio, reunión operativa o briefing, operaciones de control inicial de caja y otras.

El servicio: tipos de servicio, toma y tramitación de comandas, aplicación de técnicas de servicio de alimentos, bebidas y productos complementarios en barra y mesa (a la inglesa, a la francesa, asistencia de bufet, a la rusa, entre otros), desbarasado.

El post servicio: secuencia y ejecución de operaciones, tratamiento de posibles excedentes, reposición de existencias mínimas, acondicionamiento y limpieza de instalaciones, equipos y mobiliario; montaje de mesas, aparadores y elementos auxiliares.

Introducción al protocolo en restauración.

3 Atención al cliente en el servicio de alimentos y bebidas en restauración

La comunicación interpersonal y el proceso de la comunicación: barreras, saber escuchar y saber preguntar.

La comunicación no-verbal.

La comunicación telefónica.

Necesidades humanas y motivación: el proceso decisorio.

Las expectativas de los clientes: técnicas para determinar las expectativas de los clientes con respecto a un servicio, la satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio.

Tipología de clientes: análisis y comparación de las técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes.

La atención al cliente: actitud positiva y actitud pro-activa, la empatía, los esfuerzos discrecionales.

La negociación: la planificación de la negociación, estrategias y técnicas.

Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.

4 Venta y facturación de servicios en restauración

Técnicas, formas y procesos de venta directa de alimentos y bebidas en el establecimiento de restauración.

La venta sugestiva: el merchandising.

Facturación en restauración: sistemas y tipos de facturación, TPV (terminal de punto de venta).

Sistemas de cobro: al contado, a crédito, tiques restaurante, bonos o cargo habitación, y otros.

Operaciones de cálculo del cierre de caja.

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 el desarrollo de los procesos de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) 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.

MÓDULO FORMATIVO 2

Servicio de bebidas distintas a vinos

Nivel:	2
Código:	MF2299_2
Asociado a la UC:	UC2299_2 - Preparar y servir bebidas distintas a vinos
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Utilizar bebidas alcohólicas y no alcohólicas de consumo internacional en función de su origen, su historia, las materias primas que intervienen en su composición, proceso de elaboración y útiles necesarios para el servicio.
- CE1.1** Identificar geográficamente las zonas de elaboración y producción de distintas materias primas para la elaboración y/o servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas como pueden ser café, chocolate, infusiones, whisky, ginebra, ron, agua y otras.
- CE1.2** Explicar el proceso de elaboración de 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.
- CE1.3** Identificar piezas de cristalería/loza apropiadas para servir cada tipo de bebida, en función de peculiaridades de servicio y de las características organolépticas inherentes a su naturaleza.
- CE1.4** Describir los utensilios, herramientas y equipos imprescindibles para la preparación, conservación y servicio de bebidas propias de establecimientos de restauración.
- CE1.5** En un supuesto práctico de identificación de los utensilios, herramientas y equipos necesarios para la elaboración y servicio de un tipo de bebida (alcohólica o no alcohólica distinta a vino), previamente determinada y en función de catálogos o artículos reales de utillaje propios de la zona del establecimiento destinada a la preparación y servicio de bebidas:
- Seleccionar los más idóneos.
 - Explicar funciones y aplicaciones específicas de cada uno de ellos.
 - Exponer las normas de utilización y modos de operar característicos.
 - Describir los resultados cuantitativos y cualitativos que se llegan a obtener.
 - Sintetizar los riesgos asociados a su manipulación.
 - Relacionar cada uno de ellos con las operaciones de uso y el mantenimiento necesario.
- C2:** Estructurar la composición y el diseño tipo de cartas de bebidas distintas a vino considerando su fácil adaptación a distintas tipologías de establecimientos y fórmulas de restauración.
- CE2.1** Identificar distintos tipos de cartas de bebidas, en función de los productos a ofertar como pueden ser cafés e infusiones, refrescos, combinados y cócteles, aperitivos y cervezas, aguas y zumos naturales y otros.
- CE2.2** Citar los elementos habituales que componen la estructura de una carta tipo de bebidas.

CE2.3 En un supuesto práctico de análisis e identificación de una carta de bebidas distintas a vino, previamente determinada por el producto a ofertar en un establecimiento de restauración caracterizado por una tipología de cliente específica y una localización definida:

- Argumentar si se ajusta a los gustos de los clientes potenciales.
- Valorar las posibilidades de suministro de géneros en función de la localización del establecimiento.
- Juzgar el equilibrio, tanto en la variedad de productos como en los precios ofertados.
- Argumentar consideraciones sobre la estacionalidad de las bebidas que componen la carta.

CE2.4 Justificar la utilización de distintos sistemas de rotación de la carta de bebidas de un establecimiento, en función de la evolución previsible de los hábitos y gustos de la clientela, de las existencias, de las posibilidades de suministro entre otros factores.

CE2.5 Formular con creatividad e imaginación propuestas personales de composición y diseño de una carta de bebidas.

C3: Analizar procesos de preparación, presentación y conservación de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, más significativas, distintas a vino en función de diversas modalidades de establecimientos dedicados a la restauración.

CE3.1 Calcular las cantidades de bebidas y géneros necesarios para la provisión interna, en función de planes de trabajo determinados.

CE3.2 Argumentar la distribución de las provisiones en forma, lugar y cantidad adecuados para garantizar una correcta conservación y agilizar los posibles tiempos de espera durante el servicio.

CE3.3 Describir las técnicas de preparación de distintos tipos de bebidas, indicando fases de aplicación y procesos; procedimientos y modos operativos; instrumentos base a utilizar y resultados esperados.

CE3.4 Explicar técnicas de elaboración tipo para la preparación de bebidas, en función de fichas técnicas o procedimientos que las sustituyan, referenciando los útiles necesarios en cuanto a aplicación, uso y mantenimiento.

CE3.5 En un supuesto práctico de elaboración, presentación y conservación de distintas bebidas y en función de sus fichas técnicas de especificación:

- Obtener información precisa de las fichas en cuanto a ingredientes, cantidades, elementos de decoración, cristalería/loza a utilizar, condiciones idóneas de conservación y temperatura de servicio.
- Aplicar las técnicas de elaboración acordes con la bebida a preparar, en el orden y tiempo establecidos, utilizando los diferentes útiles y de acuerdo con la normativa aplicable higiénico-sanitaria y de seguridad laboral.
- Aplicar técnicas de decoración y presentación de bebidas, mostrando sensibilidad y gusto artísticos.
- Explicar 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.
- Justificar los lugares y métodos de almacenamiento y conservación más apropiados, teniendo en cuenta el destino o consumo asignado a las preparaciones efectuadas, las características que se derivan de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.

C4: Aplicar técnicas específicas de servicio, tanto en barra como en mesa, de todo tipo de bebidas distintas a vino, en consonancia del protocolo de servicio y de diversas ofertas de restauración previamente tipificadas.

CE4.1 Describir los procesos técnicos de servicio en barra y mesa de bebidas distintas a vino y las tareas tipo asociadas a cada uno de estos procesos.

CE4.2 Definir procesos tipo de aprovisionamiento interno, identificando la secuencias de sus distintas fases.

CE4.3 En un supuesto práctico de servicio de bebidas caracterizado por una previsión de servicio previamente definida, una carta de bebidas y uno o varios clientes reales:

- Calcular las necesidades de aprovisionamiento y formalizar documentos internos para el aprovisionamiento, informando de posibles incidencias detectadas tanto en calidad o en cantidad.
- Organizar las provisiones de forma que se respeten sus características, temperatura y fácil disposición para el servicio.
- Efectuar la puesta a punto de útiles, herramientas y equipos necesarios.
- Sugerir el consumo de una bebida concreta ofertada en la carta, prestando el asesoramiento oportuno.
- Efectuar la toma de comanda y preparar la bebida.
- Servir la bebida solicitada de acuerdo al protocolo de servicio, con rapidez, pulcritud y precisión.

CE4.4 Explicar la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

CE4.5 Demostrar prácticas personales que conlleven 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: Efectuar posibles variaciones en la preparación de bebidas, ensayando técnicas, combinaciones o alternativas de ingredientes y formas de presentación y decoración novedosas.

CE5.1 Seleccionar instrumentos y fuentes de información actualizada para obtener alternativas y modificaciones en las preparaciones de bebidas, atendiendo a sus características y a las tendencias actuales de consumo.

CE5.2 Proponer alternativas o modificaciones en el proceso, ingredientes o formas de presentación.

CE5.3 Trasladar los procesos y resultados obtenidos a la elaboración de nuevas preparaciones, deduciendo las variaciones técnicas que implica la adaptación.

CE5.4 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.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 completa; C3 completa; C4 respecto a CE4.3.

Otras Capacidades:

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

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.

Contenidos

1 Bebidas distintas a vinos

Bebidas gasificadas alcohólicas y no alcohólicas: aguas y refrescos.

Aperitivos, cervezas, aguardientes, licores.

Cafés, infusiones, chocolates, batidos naturales y zumos naturales.

Bebidas alcohólicas: whisky, ron, ginebra, vodka, brandy, y otras.

Cócteles: tipos, preparación, densidades y medidas, características de las series y las medidas, nuevas técnicas de preparación.

Principales marcas de bebidas de consumo internacional.

Aplicación en la cocina actual de las bebidas distintas a vino.

2 Cartas de bebidas distintas a vino

Cartas de bebidas: definición, tipos, estructura y elementos que la componen

Cartas de agua

Cartas de cafés e infusiones

Cartas de coctelería

Cartas temáticas

Otras cartas de bebidas

La estacionalidad: ventajas e inconvenientes.

3 Preparación y servicio de bebidas distintas a vino

Equipos y útiles: clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.

Útiles de servicio: piezas de cristalería/loza, coctelera, pinzas, otros.

La estación central: tipos, componentes y función.

Proceso de aprovisionamiento interno: cálculo de necesidades, stocks, control de fecha de caducidad, rotación de productos, control de temperaturas.

Elaboración y preparación de bebidas.

Presentación y decoración: cortes de fruta, elementos decorativos, otros.

Técnicas de servicio: normas y procedimientos.

Servicio en barra.

Servicio en mesa.

4 Atención al cliente en el servicio de bebidas distintas a vinos

La comunicación interpersonal y el proceso de la comunicación: barreras, saber escuchar y saber preguntar.

La comunicación no-verbal.

La comunicación telefónica.

Necesidades humanas y motivación: el proceso decisorio.

Las expectativas de los clientes: técnicas para determinar las expectativas de los clientes con respecto a un servicio, la satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio.

Tipología de clientes: análisis y comparación de las técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes.

La atención al cliente: actitud positiva y actitud pro-activa, la empatía, los esfuerzos discrecionales.

La negociación: elementos básicos, la planificación de la negociación, estrategias y técnicas.

Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.

Normativa aplicable de protección al consumidor.

Normas deontológicas de conducta durante el servicio de bebidas distintas a vino.

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 preparación y servicio de bebidas distintas a vinos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) 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.

MÓDULO FORMATIVO 3

Técnicas sencillas de cocina y elaboración y servicio de platos a la vista del cliente

Nivel:	2
Código:	MF2300_2
Asociado a la UC:	UC2300_2 - Confeccionar elaboraciones culinarias sencillas y elaborar platos a la vista del cliente
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Precisar tipos y aplicaciones de elaboraciones culinarias sencillas propias de bar-cafetería y platos a la vista del cliente, en función de distintas tipologías y fórmulas de restauración.
- CE1.1** Definir elaboraciones sencillas de cocina propias de bar-cafetería (desayunos, meriendas sándwiches, canapés, tapas, entre otras) indicando elementos que las componen, características de conservación y de servicio.
 - CE1.2** Definir elaboraciones culinarias habituales de platos a la vista del cliente, indicando elementos que las componen, características de conservación y de servicio.
 - CE1.3** Identificar las materias primas alimentarias de uso común en las elaboraciones culinarias sencillas propias de bar-cafetería y en platos elaborados a la vista del cliente, describiendo variedades y cualidades e identificando los factores culinarios o parámetros que deben conjugarse en el proceso de elaboración o conservación.
 - CE1.4** Describir fórmulas usuales de presentación y comercialización de dichas materias primas culinarias, indicando calidades, características y necesidades de regeneración y conservación.
- C2:** Generalizar procesos de aprovisionamiento interno de equipos, géneros y demás materiales necesarios para la confección y servicio, tanto de elaboraciones sencillas de cocina como de platos a la vista del cliente, en función de fichas tipo de especificación técnica.
- CE2.1** Deducir las necesidades de equipos, alimentos, bebidas, complementos y otros materiales que sean precisos para preparar y servir las elaboraciones culinarias susceptibles de confeccionarse a la vista del cliente de una oferta gastronómica dada.
 - CE2.2** Cumplimentar la documentación necesaria para el aprovisionamiento interno, cuantificando cantidades y detallando características de los géneros o productos a solicitar.
 - CE2.3** En un supuesto práctico de aprovisionamiento interno y en función de unas necesidades previamente determinadas en una oferta gastronómica tipo:
 - Enumerar equipos, alimentos, bebidas, complementos y otros materiales que sean precisos para desarrollar su elaboración y servicio.
 - Cumplimentar la documentación propia del proceso de aprovisionamiento interno.
 - Desarrollar el proceso en el orden y tiempo preestablecidos, aplicando la normativa higiénico-sanitaria aplicable.
 - Colocar las provisiones en el lugar que les corresponda, en función de las características de conservación inherentes a su naturaleza.

C3: Optimizar el uso y manejo de equipos, máquinas y útiles que conforman la dotación básica para la preparación de elaboraciones culinarias sencillas y platos a la vista del cliente, de acuerdo con sus aplicaciones.

CE3.1 Identificar equipos, máquinas y útiles de uso común para la preparación de elaboraciones culinarias explicando funciones, normas de utilización, resultados cuantitativos y cualitativos a obtener, riesgos asociados a su manipulación y limpieza y mantenimiento de uso necesario.

CE3.2 Justificar la utilización de útiles, herramientas, equipos y maquinaria en función del tipo de género o elaboración, instrucciones recibidas y volumen de producción.

CE3.3 Asumir el compromiso de mantener y cuidar los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C4: Aplicar técnicas básicas de cocina para confeccionar elaboraciones culinarias sencillas y platos a la vista del cliente, con criterios de calidad y evitando mermas significativas de los géneros a utilizar.

CE4.1 Nombrar técnicas básicas de cocina, relacionándolas con géneros/productos culinarios de uso habitual en elaboraciones propias de bar cafetería y de platos a la vista al cliente.

CE4.2 Clasificar técnicas de cocción de alimentos en función de los líquidos empleados (agua, caldo, grasa) y de la intensidad de calor aplicada (rehogados, salteados, fritos), ejemplificando el comportamiento de distintos géneros habitualmente utilizados.

CE4.3 En un supuesto práctico de cocinado y presentación de elaboraciones culinarias propias de la oferta de bar-cafetería (desayunos, aperitivos, canapés, bocadillos, sándwiches, platos combinados u otros) y a partir de su ficha de especificación técnica:

- Interpretar la información suministrada para elaborar el vale de pedido.
- Utilizar equipos, máquinas y útiles con seguridad, destreza y habilidad para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.
- Aplicar técnicas básicas de cocina en la elaboración de elaboraciones culinarias sencillas conforme a su ficha técnica y teniendo en cuenta posibles intolerancias y alergias alimentarias.
- Emplatar/presentar la elaboración con criterios estéticos y decorativos.
- Limpiar e higienizar la zona de trabajo, equipos y utensilios usando los productos y métodos establecidos.
- Justificar los lugares y métodos de almacenamiento, regeneración, conservación o envasado de las elaboraciones culinarias confeccionadas en función del destino o consumo asignado, las características derivadas de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.

CE4.4 En un supuesto práctico de cocinado y presentación de platos a la vista del cliente (platos con denominación propia de cocina internacional, postres u otros) y a partir de su ficha de especificación técnica:

- Interpretar la información suministrada para elaborar el vale de pedido.
- Preparar y poner a punto equipos, utensilios y materias primas o preelaboraciones necesarias a partir de la recepción de la comanda.
- Utilizar equipos, máquinas y útiles con seguridad, destreza y habilidad para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados, cuidando especialmente la integridad del cliente.
- Demostrar elegancia, discreción y saber estar durante las operaciones a la vista del cliente.
- Prestar asesoramiento cuando el comensal así lo solicite, atendiendo a sus gustos personales o posibles intolerancias y alergias alimentarias.
- Aplicar técnicas de cocina propias de este tipo de elaboraciones (salteado, trinchado, pelado u otras) conforme a su ficha técnica, completando la preelaboración suministrada por el departamento de cocina.

- Emplatar/presentar la elaboración con criterios estéticos y decorativos.
- Aplicar técnicas de servicio, en función del protocolo previamente establecido.
- Desbarasar la zona de trabajo con rapidez y con la actitud e imagen de buena atención al cliente que este tipo de servicios requiere.

C5: Analizar y prestar información habitualmente demandada sobre la elaboración, presentación y servicio de platos, en función de distintas tipología de clientes.

CE5.1 Identificar diferentes tipos de clientes propios de establecimientos de restauración, describiendo actitudes y comportamiento habituales.

CE5.2 Clasificar tipos de demanda de información más usuales sobre la elaboración, presentación y servicio de platos a la vista del cliente.

CE5.3 Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con situaciones propias de los establecimientos dedicados a la actividad de restauración.

CE5.4 En un supuesto práctico de demanda de información relacionada con los ingredientes, ejecución, presentación o servicio de unas elaboraciones a la vista del cliente previamente definidas:

- Identificar y seleccionar la información según la situación planteada.
- Simular la resolución de necesidades concretas de información, adaptándola según tipos de fórmulas de restauración y en función de distintas tipologías de cliente.
- Asumir la necesidad de atender a los 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

C2 respecto a CE2.3; C3 completa; C4 respecto a CE4.3 y CE4.4; C5 respecto a CE5.4.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla en el servicio de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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.

Contenidos

1 Ofertas gastronómicas propias de bar-cafetería

Desayunos, aperitivos, canapés, bocadillos, sándwiches, platos combinados u otros.

Esquemas de realización de elaboraciones tipo: fases, riesgos y control de resultados.

Materias primas y productos culinarios: variedades más importantes, caracterización, cualidades y aplicaciones gastronómicas básicas.

Clasificación comercial de géneros y productos culinarios: formas de comercialización y tratamientos que le son inherentes; necesidades de conservación y regeneración.

Expositores de alimentos y barras de degustación en el bar-cafetería.

2 Equipos y útiles propios de la preparación, presentación y servicio de elaboraciones sencillas de cocina y platos a la vista del cliente

Clasificación y descripción de equipos y utensilios según características, funciones y aplicaciones; aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.

Equipos: rechaud, vitrocerámicas móviles, sifones, y otros.

Útiles: sotés, pinzas, sartenes, cacillos, jarras, y otros.

Otros: como mesa auxiliar/gueridón, aparador o piezas de lencería (litos, paños, manteles, cubres).

3 Técnicas básicas de cocina

Terminología culinaria básica.

Preelaboración y manipulación de géneros y productos culinarios propios de este tipo de ofertas gastronómicas.

Técnicas culinarias elementales de cocinado, de conservación y de regeneración: clasificación, descripción y aplicaciones.

Procesos de ejecución: fases, instrumentos, procedimientos, resultados y controles.

4 Manipulación y elaboración culinaria a la vista del cliente

Identificación de equipos básicos.

Técnicas de manipulación: pelado, fraccionado, desespinado y trinchado.

Técnicas de elaboración: salteado, flambeado, asado en plancha, otras.

Recetario clásico.

Guarniciones: clases, aplicaciones y elaboración.

Intolerancias alimentarias.

Presentación y decoración.

Técnicas de servicio.

Nuevas técnicas para la elaboración de platos a la vista del cliente.

5 Atención al cliente en el servicio de restauración

La comunicación interpersonal y el proceso de la comunicación: barreras, saber escuchar y saber preguntar.

La comunicación no-verbal.

La comunicación telefónica.

Necesidades humanas y motivación: el proceso decisorio.

Las expectativas de los clientes: técnicas para determinar las expectativas de los clientes con respecto a un servicio, la satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio.

Tipología de clientes: análisis y comparación de las técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes.

La atención al cliente: actitud positiva y actitud pro-activa, la empatía, los esfuerzos discrecionales.

La negociación: elementos básicos, la planificación de la negociación, estrategias y técnicas.

Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.

Normativa aplicable de protección al consumidor.

Normas deontológicas de conducta durante la confección de elaboraciones culinarias sencillas y la elaboración de platos a la vista del cliente.

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 confección de elaboraciones culinarias sencillas y la elaboración de platos a la vista del cliente, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) 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.

MÓDULO FORMATIVO 4

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 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, gestión 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 individual (EPI), 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.

MÓDULO FORMATIVO 5

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:** Relacionar los vinos nacionales e internacionales más representativos, en función de su tipología, características de elaboración, y zona vitivinícola de procedencia, argumentando las necesidades de conservación durante su almacenamiento.
- CE1.1** Clasificar vinos teniendo en cuenta su zona de producción, variedad de uva de composición y otras características vinícolas.
 - CE1.2** Localizar las principales zonas vitivinícolas nacionales e internacionales en mapas tanto de geografía nacional como internacional, identificando las principales denominaciones de origen.
 - CE1.3** Describir la elaboración de los tipos de vino más comunes, como pueden ser vinos tranquilos, espumosos y generosos, incidiendo en sus posibles similitudes o diferencias.
 - CE1.4** Definir el concepto de maridaje de vinos con alimentos, ejemplarizando la armonía que producen ciertas combinaciones gastronómicas.
 - CE1.5** Interpretar la información de etiquetas y de botellas de vino, evaluando así sus señas de identidad y posibles atributos de calidad.
 - CE1.6** Identificar necesidades de almacenamiento de distintos vinos en función de su tipología, edad o añadas, características de conservación, rotación y posibles factores de riesgo.
 - CE1.7** En un supuesto práctico de aprovisionamiento y almacenamiento de vinos en la bodega o cava de día y a partir de una orden de servicio de un establecimiento de restauración de categoría media:
 - Demostrar que las condiciones físicas de la bodega en cuanto a temperatura, humedad, olores, iluminación, vibraciones y distribución son óptimas para favorecer su conservación.
 - Identificar posibles deterioros o roturas de botellas, explicando cómo se efectúan las operaciones de retirada y limpieza e indicando los posibles departamentos o personas a los que se debería informar.
 - Distinguir las operaciones de control, mantenimiento y limpieza de la cava de día, razonando cuándo y cómo se ejecutan.
- C2:** Calificar los vinos más representativos identificando sus características organolépticas, sabores básicos y defectos más comunes, empleando el vocabulario propio de la cata.
- CE2.1** Explicar los distintos tipos y fases de la cata de vinos, describiendo los elementos necesarios: copas, condiciones ambientales y temperaturas óptimas para su degustación.

CE2.2 Seleccionar los útiles necesarios (cristalería, sacacorchos, decantador, otros) para la cata, de acuerdo al tipo de vino, al de cata y al número de vinos que se vayan a catar, disponiéndolos para su uso.

CE2.3 En un supuesto práctico de cata en la que se emplean vinos nacionales de uso habitual en establecimientos de restauración de categoría y precio medio:

- Analizar el aspecto visual de los vinos, utilizando el recipiente y las condiciones de iluminación establecidas e identificando sus características positivas o defectos.
- Desarrollar la fase olfativa de la cata, utilizando la copa reglamentaria, removiéndola e introduciendo la nariz en la copa para detectar los olores o aromas.
- Analizar el vino en la fase gustativa, ingiriendo un sorbo no muy grande y detectando sus sabores en el ataque, paso en boca, impresión final y pos gusto.

CE2.4 Identificar los aspectos a valorar en las fichas de cata, explicando las normas de puntuación estandarizadas y el vocabulario técnico.

C3: Identificar la composición y el diseño tipo de cartas de vino, considerando su fácil adaptación a distintas tipologías de establecimientos y fórmulas de restauración.

CE3.1 Identificar distintos tipos de cartas de vino, en función de su armonía con distintas ofertas gastronómicas.

CE3.2 Citar los elementos habituales que componen la estructura de una carta tipo de vinos.

CE3.3 En un supuesto práctico de análisis e identificación de una carta de vinos, previamente determinada por la tipología de un establecimiento de restauración y un público objetivo:

- Argumentar si se ajusta a los gustos de los clientes potenciales.
- Valorar las posibilidades de suministro en función de la localización del establecimiento.
- Juzgar el equilibrio, tanto en la variedad de vinos como en los precios ofertados.

CE3.4 Justificar la utilización de distintos 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 y de las posibilidades de suministro, entre otros factores.

CE3.5 Formular con creatividad e imaginación distintas propuestas personales de composición y diseño de una carta estandarizada de vinos.

C4: Aplicar técnicas específicas de servicio, tanto en barra como en mesa, de los tipos de vino más habituales en restauración, en función de su protocolo de servicio.

CE4.1 Identificar equipos, utensilios y piezas de cristalería apropiadas para servir cada tipo de vino, en función de las características inherentes a su naturaleza y de las peculiaridades de servicio.

CE4.2 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.

CE4.3 En un supuesto práctico de servicio de vinos, en barra o en mesa, a partir de una comanda caracterizada por el número de clientes y ubicación de quien hace la solicitud del vino:

- Calcular las necesidades de aprovisionamiento y formalizar los documentos internos para tal fin.
- Efectuar la puesta a punto de herramientas y útiles necesarios.
- Verificar que la botella a servir se corresponde con el vino elegido por el cliente.
- Seleccionar la cristalería acorde al tipo de vino y a las peticiones del cliente.
- Mostrar y presentar el vino seleccionado al cliente.
- Descorchar y servir el vino según los procedimientos establecidos en el protocolo específico de servicio, con pulcritud, estilo y elegancia.
- Mostrar atención permanente en el rellenado de copas.

CE4.4 Explicar la necesidad de atender a los clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio de restauración.

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: Identificar diferentes tipos de clientes del ámbito de la restauración, y los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas relacionadas con el servicio de vinos.

CE5.1 Diferenciar distintas tipologías de clientes en restauración, describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.

CE5.2 Clasificar distintos tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de servicio y consumo de vinos.

CE5.3 Estandarizar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes.

CE5.4 Citar características propias de técnicas de comunicación verbal y no verbal y de habilidades sociales, relacionándolas con situaciones habituales en restauración.

CE5.5 Argumentar la necesidad de atender a los 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 CE1.7; C3 respecto a CE3.3; C4 completa; C5 completa.

Otras Capacidades:

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Adaptarse a la organización, a sus cambios operativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos

1 El vino

Definición y composición del vino

Tipos de uva y sus características

Tipos de vinos y procesos de elaboración

Geografía vitivinícola española y mundial: el suelo y su influencia en la composición de los vinos

Presentación y etiquetado de las botellas.

2 Cata sencilla de vino

Componentes del vino y su influencia en la degustación.

Metodología de la cata, técnicas y fases.

Elementos importantes de la cata: copas, condiciones ambientales y temperaturas óptimas para la degustación.

Tipos de cata: horizontal, vertical, a ciegas.

Aspectos 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 de cata: vocabulario técnico y ficha de cata.

3 Servicio de vinos

Proceso de aprovisionamiento interno: cálculo de necesidades, stocks, control de fecha de caducidad, rotación de productos, control de temperaturas.

La bodeguilla o cava del día: inspección, control, distribución, compartimentación, almacenamiento y conservación de vinos.

Registros documentales.

Equipos y útiles propios de la preparación y servicio de bebidas distintas a vino.

Carta de vinos.

Tipos de servicio de vinos: características; ventajas e inconvenientes; procesos y secuencias de operaciones más importantes; puntos críticos, imprevistos y medidas correctoras.

Protocolo vinícola y normas generales en el servicio de los distintos tipos de vinos: técnicas de servicio.

4 Atención al cliente en el servicio de vinos

La comunicación interpersonal y el proceso de la comunicación: barreras, saber escuchar y saber preguntar.

La comunicación no-verbal.

La comunicación telefónica.

Necesidades humanas y motivación: el proceso decisorio.

Las expectativas de los clientes: técnicas para determinar las expectativas de los clientes con respecto a un servicio, la satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio.

Tipología de clientes: análisis y comparación de las técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes.

La atención al cliente: actitud positiva y actitud pro-activa, la empatía, los esfuerzos discrecionales.

La negociación: elementos básicos, la planificación de la negociación, estrategias y técnicas.

Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.

Normativa aplicable de protección al consumidor.

Normas deontológicas de conducta durante el servicio de vinos.

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 el servicio de vinos y con prestar información básica sobre los mismos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) 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.

MÓDULO FORMATIVO 6

COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	2
Código:	MF9998_2
Asociado a la UC:	UC9998_2 - COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

CE1.1 Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.

CE1.2 Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal - identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo.

CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.

CE1.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:

- Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.
- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
- Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.
- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.

C2: Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en lengua inglesa, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

CE2.1 Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad

profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.

CE2.2 Interpretar el mensaje de cartas, faxes o correos electrónicos de carácter formal, oficial o institucional como para poder reaccionar en consecuencia.

CE2.3 Localizar con facilidad información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, reconociendo las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.

CE2.4 Identificar, entendiendo la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses.

CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado a fin de dar cumplida contestación.
- Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.
- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.
- Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.
- Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.
- Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.
- Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.

CE2.6 Comprender la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro.

CE2.7 Contextualizar la información traducida en textos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario básico.

CE2.8 Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

C3: Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, demostrando claridad y detalle, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional, adecuando el discurso a la situación comunicativa.

CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.

CE3.2 En un supuesto práctico de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.
- Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.

CE3.3 Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.

CE3.4 Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, intercambiando información y opiniones.

CE3.5 Utilizar con corrección el léxico específico del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.

C4: Mantener conversaciones comprensibles, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

CE4.1 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE4.2 Utilizar el vocabulario técnico adecuado en el marco de la actividad profesional, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita la comunicación, utilizando las expresiones técnicas habituales en las conversaciones con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

CE4.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada a la situación.
- Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.
- Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.

C5: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades laborales, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE5.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

CE5.2 Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.

CE5.3 En un supuesto práctico de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:

- Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.
- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.
- Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Complimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos.

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

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.3.

Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

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

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos

1 Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción). Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

2 Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal. Ejecución: expresar el mensaje con claridad y

coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales. Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deicticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente -gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal- y cualidades prosódicas convencionales. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción).

3 Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción). Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

4 Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta 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, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) 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.

MÓDULO FORMATIVO 7

Servicios especiales en restauración

Nivel:	2
Código:	MF1054_2
Asociado a la UC:	UC1054_2 - Disponer todo tipo de servicios especiales en restauración
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Formular propuestas de organización de los medios necesarios en montajes de servicios gastronómicos y eventos especiales en restauración, en función de sistemas organizativos preestablecidos.

CE1.1 Identificar sistemas organizativos idóneos en función de un tipo de servicio o evento tipo y medios disponibles habituales.

CE1.2 Explicar la información y documentación habitualmente utilizada para desarrollar coordinadamente este tipo de servicios con los departamentos implicados.

CE1.3 Identificar los circuitos internos y externos de información y de documentación que se genera entre departamentos, según estructuras generales de distintos tipos de establecimientos, y con posibles proveedores externos.

CE1.4 En un supuesto práctico de organización del montaje de un servicio gastronómico o evento especial en restauración con unas características previamente definidas en cuanto al tipo de servicio, número de clientes, fórmula de restauración, categoría del establecimiento o estacionalidad:

- Colaborar en la identificación de necesidades de medios humanos, mobiliario, equipos, utensilios, productos y materiales necesarios para el montaje y decoración de la zona destinada a la exposición y servicio de alimentos y bebidas.
- Enumerar posibles gastos derivados de la ampliación de los recursos disponibles.
- Proponer procesos eficaces para la prestación del servicio.
- Interpretar planos de la distribución en planta de mobiliario y equipos, justificándola organizativamente.
- Proponer procedimientos de control que permitan determinar la eficacia de los procesos de prestación de los servicios.

C2: Relacionar el mobiliario, equipos, máquinas y útiles habituales para la prestación de servicios especiales y eventos en restauración, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.

CE2.1 Categorizar mobiliario, equipos, máquinas y útiles habituales utilizados en este tipo de servicios en función de sus prestaciones, puesta a punto y operaciones de mantenimiento que les sean comunes.

CE2.2 Explicar los tipos, manejo y posibles riesgos en su utilización de equipos, maquinarias, herramientas, utensilios y mobiliario de uso común en los servicios especiales y eventos en restauración.

CE2.3 Ejemplificar las operaciones de puesta a punto y de mantenimiento de equipos, maquinaria, herramientas, utensilios y mobiliario habitual en este tipo de servicios.

C3: Optimizar las operaciones de montaje y puesta a punto de equipos, mobiliario y menaje necesarios para el desarrollo de servicios especiales y eventos en restauración, rentabilizando recursos humanos y materiales.

CE3.1 Enunciar y ordenar las distintas fases implícitas en las operaciones habituales de montaje de este tipo de servicios.

CE3.2 Deducir, a partir de una orden de servicio tipo de montaje de un evento gastronómico, posibles alternativas o combinaciones en la composición global de mobiliario, equipos, elementos decorativos y elaboraciones culinarias justificando y proponiendo su ejecución.

CE3.3 Argumentar la utilización de productos y métodos de limpieza específicos para conseguir la seguridad e higiene alimentaria, la calidad del servicio y la vida útil del menaje, equipos y mobiliario.

CE3.4 En un supuesto práctico de montaje de un evento especial en restauración (banquete, bufé, vino español, lunch, evento gastronómico u otro) y a partir de una orden de servicio con unas características previamente definidas en cuanto a dimensiones del salón o espacio a utilizar, número de comensales, tipo de servicio y recursos disponibles:

- Obtener información de la orden de servicio de los recursos disponibles y del evento en cuestión.
- Organizar el espacio físico disponible optimizando la superficie, características del local y la fluidez del servicio.
- Distribuir, montar y poner a punto equipos, mobiliario y menaje.
- Colaborar en el mantenimiento de los equipos de calor y de frío en las condiciones de temperatura requerida.
- Cumplir rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria y de prevención de riesgos laborales en todas las operaciones del proceso.

C4: Esquematar el diseño y la organización de decoraciones sencillas para el montaje de expositores de elaboraciones culinarias y bebidas, de modo que la colocación de los productos expuestos resulte equilibrada y sea atractiva para clientes potenciales.

CE4.1 Describir los principales medios utilizados para la decoración, iluminación y ambientación musical en función de distintas tipologías de establecimiento o fórmulas de restauración.

CE4.2 Clasificar técnicas sencillas de decoración propias del montaje de expositores de alimentos y bebidas.

CE4.3 Relacionar distintos tipos de expositores con las prestaciones que aportan en función de su versatilidad, línea estética o incluso tamaño.

CE4.4 En un supuesto práctico de montaje y decoración de expositores de alimentos y bebidas que componen la oferta gastronómica de un establecimiento de restauración previamente definido y a partir de la carta ofertada en el mismo:

- Clasificar los productos objeto de exposición en función de variables como sabor, color, tamaño, posibilidades de asociación, temperatura adecuada de conservación o época del año.
- Ubicar en orden y lugar los productos a exponer en función de criterios de sabor, tamaño, color, naturaleza del producto y temperatura de conservación.
- Aplicar técnicas sencillas de decoración con sentido artístico, en el marco de los estándares y los límites económicos preestablecidos.

- Verificar la armonía de la decoración del conjunto, modificando aquellos aspectos que no se adapten al diseño decorativo del local en sí o al tipo de servicio a prestar.
- Cumplir rigurosamente la normativa de manipulación de alimentos y de prevención de riesgos laborales durante todo el proceso.

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

C1 respecto a CE1.4; C3 completa; C4 respecto a CE4.4.

Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas al montaje de servicios especiales en restauración.

Habitarse al ritmo de trabajo de la empresa.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Contenidos

1 Servicios especiales y eventos en restauración

Banquetes, servicios de catering, coffee break, cocktail, cenas de gala, barras de degustación y servicios tipo bufé, autoservicio y análogos y nuevas tendencias.

Caracterización y organización de los servicios especiales y eventos en restauración.

La orden de servicio: circuitos internos y externos de información.

Recursos: humanos y materiales.

2 Instalaciones y equipos básicos para el desarrollo de servicios especiales y eventos en restauración

Tipos de instalaciones: móviles, salones, al aire libre, otras.

Equipos: mobiliario (aparadores, mesas auxiliares), expositores de alimentos y bebidas, equipos de refrigeración (cámaras, armarios portátiles frigoríficos), equipos de calor (baño maría, plancha), carros.

Menaje de servicio: loza, cristalería, vajilla, cubertería.

Lencería: mantelería, servilletas, paños, litos, entre otros.

Clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones.

Ubicación y distribución.

Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.

2 Montaje y decoración

Operaciones de preservicio características: distribución de productos y montaje.

Tipos de montaje: teatro, escuela, espiga, hollow square, imperial, u-shape, montaje de gala, y otros.

Ambientación: lumínica, ambiental, musical.

Técnicas sencillas de decoración.

Normativa aplicable de prevención de riesgos laborales.

Normativa aplicable de higiene y manipulación de alimentos.

Técnicas específicas de servicio al comensal.

Protocolo de servicio en los eventos especiales.

Ejecución de operaciones de postservicio características.
Limpieza: sistemas, métodos, procedimientos y productos.

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 disposición de todo tipo de servicios especiales en restauración, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) 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.