

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Gestión de procesos en servicios de restauración

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Familia Profesional: | Hostelería y Turismo |
| Nivel: | 3 |
| Código: | HOT680_3 |
| Estado: | BOE |
| Publicación: | RD 100/2019 |
| Referencia Normativa: | RD 930/2020 |

Competencia general

Definir y supervisar todo tipo de servicios de alimentos y bebidas en restauración; atender y asesorar al cliente sobre la oferta gastronómica del establecimiento y la adecuación de bebidas a los platos elegidos con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad, de modo que se garantice la seguridad alimentaria y personal, la higiene y la protección medioambiental en las actividades de hostelería, utilizando la lengua inglesa, si procede, en función del entorno donde se desarrolle la actividad.

Unidades de competencia

- UC1098_3:** Definir y planificar procesos de servicio en restauración
- UC1103_3:** Supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración
- UC1104_3:** Gestionar y dirigir departamentos de servicio de restauración
- UC2301_3:** Asesorar sobre vinos y otras bebidas
- UC2283_3:** PREVENIR RIESGOS LABORALES Y GARANTIZAR LA HIGIENE, LA SEGURIDAD ALIMENTARIA Y LA PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LAS ACTIVIDADES DE HOSTELERÍA
- 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

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 alimentos y bebidas, almacenamiento y administración de equipos y mercancías, preparación de servicios y zonas de trabajo con propia iniciativa y dentro de las normas establecidas prestando asistencia técnica y operativa al personal dependiente, tanto en entidades de naturaleza pública como 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 alimentos 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.

- Directores de establecimiento de restauración organizada
- Jefes de sala/maitres
- Jefes de bar-cafetería
- Jefes de banquetes
- Segundos jefes de restaurante-sala

Formación Asociada (810 horas)

Módulos Formativos

- MF1098_3:** Diseño de procesos de servicio en restauración (150 horas)
- MF1103_3:** Supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración (180 horas)
- MF1104_3:** Gestión y dirección de departamentos de servicio de restauración (120 horas)
- MF2301_3:** Vinos y otras bebidas (150 horas)
- MF2283_3:** PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, HIGIENE, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LAS ACTIVIDADES DE HOSTELERÍA (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)

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

| Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código) | Requisitos adicionales | Unidad de Competencia equivalente en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código) |
|---|---|---|
| UC1097_3 | Además debe tener acreditada la UC1099_3, la UC1100_3 y la UC1102_3 | UC1104_3 |
| UC1099_3 | Además debe tener acreditada la UC1097_3, la UC1100_3 y la UC1102_3 | UC1104_3 |

| Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código) | Requisitos adicionales | Unidad de Competencia equivalente en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código) |
|--|---|--|
| UC1100_3 | Además debe tener acreditada la UC1097_3, la UC1099_3 y la UC1102_3 | UC1104_3 |
| UC1102_3 | Además debe tener acreditada la UC1097_3, la UC1099_3 y la UC1100_3 | UC1104_3 |
| UC1105_3 | NO | UC1098_3 |

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

| Unidad de Competencia actual del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código) | Requisitos adicionales | Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código) |
|---|-------------------------------|--|
| UC1104_3 | NO | UC1097_3 |
| UC1104_3 | NO | UC1099_3 |
| UC1104_3 | NO | UC1100_3 |
| UC1104_3 | NO | UC1102_3 |
| UC1098_3 | NO | UC1105_3 |

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Definir y planificar procesos de servicio en restauración

Nivel: 3
Código: UC1098_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Diseñar el proceso del servicio de comidas y bebidas para agilizar y dar fluidez al mismo en el área o departamento de restauración de acuerdo con los procedimientos del establecimiento, las características del local y la tipología de negocio.

CR1.1 Los departamentos implicados en el proceso, la distribución de los espacios y la dotación y ubicación de los equipos se identifican, consultando el manual de procedimientos del establecimiento y verificando la operatividad de las instalaciones y equipamiento disponibles.

CR1.2 La información necesaria para la planificación de los procesos de su área de responsabilidad se solicita a los departamentos implicados utilizando los canales de comunicación establecidos, en función de la estructura organizativa del establecimiento.

CR1.3 La coordinación entre los departamentos implicados en el proceso se planifica, contribuyendo así a asegurar el cumplimiento de las normas establecidas y el éxito del negocio.

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

RP2: Diseñar el proceso de preparación, presentación y servicio de elaboraciones culinarias y el acabado de platos a la vista del cliente de acuerdo a la definición del producto para homogeneizar el estilo del servicio prestado por su personal dependiente.

CR2.1 La oferta gastronómica se diseña en coordinación con el responsable del departamento de cocina especificando menús, sugerencias o productos de temporada que pudieran ser considerados de interés para el público objetivo.

CR2.2 Las elaboraciones de platos a la vista del cliente se determinan, incluyendo en la oferta gastronómica del establecimiento las que mejor se adapten a las características del mismo y a la demanda potencial.

CR2.3 Los equipos y utensilios necesarios se determinan, comprobando el estado y número de los disponibles y previendo posibles adquisiciones en función de la rotación establecida.

CR2.4 Las fichas técnicas de elaboración de cada uno de los platos confeccionados a la vista del cliente se formalizan incluyendo en cada una los ingredientes, proceso de elaboración, técnicas de manipulación y pautas de presentación.

CR2.5 La decoración de la zona del establecimiento destinada al consumo de alimentos y bebidas se propone, considerando el equipo humano, mobiliario, equipamiento, utensilios y posibles gastos imprevistos.

CR2.6 Los procedimientos de control necesarios se diseñan, potenciando así la mejor coordinación de recursos y tareas.

RP3: Diseñar y organizar los procesos de montaje, servicio y postservicio de banquetes y eventos especiales en función de la tipología y oferta gastronómica del establecimiento, de modo que se cumplan los objetivos del mismo y se satisfagan las expectativas del cliente.

CR3.1 La información necesaria para planificar el diseño de este tipo de servicios se obtiene de los planes generales del establecimiento y de los objetivos establecidos para el área de su responsabilidad.

CR3.2 Las posibilidades técnicas, organizativas y económicas del establecimiento se evalúan, obteniendo así una visión global e integrada de la prestación de este tipo de servicios y su implicación en el resto de las actividades cotidianas.

CR3.3 La coordinación entre los departamentos implicados en el proceso se establece, determinando los canales de comunicación a utilizar para recabar y transmitir la información que proceda.

CR3.4 Las técnicas de servicio propias de este tipo de eventos se determinan según criterios de eficacia, economía y productividad, rentabilizando los medios disponibles y contribuyendo a satisfacer las expectativas del cliente.

CR3.5 La decoración de la zona del establecimiento destinada a banquetes y/o eventos especiales se propone considerando los recursos disponibles: el equipo humano, mobiliario, equipamiento, utensilios y sus gastos derivados.

CR3.6 La coordinación con los departamentos de administración se planifica, diseñando el procedimiento a aplicar para la elaboración de los presupuestos, aportando datos de su competencia y recabando la información requerida.

CR3.7 Los procedimientos de control necesarios se diseñan, potenciando así la mejor coordinación de recursos y tareas entre los departamentos implicados.

RP4: Definir o colaborar en la implantación del protocolo de acogida al cliente, de la presentación de la oferta gastronómica y de atención a posibles reclamaciones para fidelizar al público objetivo y cumplir con los objetivos económicos de la empresa.

CR4.1 Las normas de protocolo se establecen, o se implantan en su caso, para su posterior aplicación en función del establecimiento, del tipo de evento, de la fórmula de restauración y del servicio gastronómico correspondiente.

CR4.2 Las normas de protocolo seleccionadas se transmiten al personal dependiente de forma clara, asegurándose de su comprensión y de su aplicación.

CR4.3 El procedimiento de atención a posibles quejas y reclamaciones se diseña, considerando que se efectúen de forma personal para dar respuesta positiva a las demandas de los clientes sin contravenir las normas de la empresa.

Contexto profesional

Medios de producción

Departamento o área de restauración. Instalaciones, espacios, equipos y otros recursos disponibles. Equipos y aplicaciones informáticas específicas.

Productos y resultados

Evaluación de las posibilidades técnicas, organizativas y económicas adecuadas a los objetivos del establecimiento. Diseño de procesos de servicio de comidas y bebidas, banquetes y eventos

gastronómicos especiales en restauración. Tipos de servicio establecidos. Fichas técnicas de elaboración de platos confeccionados a la vista del cliente, formalizadas. Decoración planificada de la zona del establecimiento destinada al consumo de alimentos y bebidas.

Información utilizada o generada

Planes generales del establecimiento. Manual de procedimientos y estructura organizativa de la entidad. Manuales de protocolo. Normativa laboral y convenios colectivos aplicables. Oferta gastronómica del establecimiento (menús, platos a la vista del cliente, vinos y otras bebidas, sugerencias, productos de temporada, otros). Hojas de reclamaciones. Vales de transferencia.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración

Nivel: 3
Código: UC1103_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Organizar y supervisar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en restauración para asegurar la calidad y fluidez del mismo, prestando asistencia técnica y operativa cuando sea necesario.

CR1.1 El acondicionamiento de los equipos, mobiliario y menaje del área o zona del establecimiento donde se ofrece el servicio de restauración se supervisa, comprobando que se ajusta a las normas establecidas y al tipo de servicio concertado.

CR1.2 La charla de inicio (briefing o reunión pre-servicio) para el funcionamiento del día se dirige, transmitiendo al equipo de trabajo la información relativa a la oferta de alimentos y bebidas servida en el establecimiento así como promociones, sugerencias del día, ingredientes y proceso de elaboración, entre otras.

CR1.3 El aprovisionamiento de cambio para la caja registradora, el arqueo de caja, el inicio y configuración del Terminal de Punto de Venta y los diferentes equipos utilizados para el cobro se comprueban, verificando su consonancia con las necesidades, categoría y previsiones de venta del establecimiento.

CR1.4 El sistema de reservas mediante técnicas de tele marketing se gestiona, en su caso, comprobando la reserva efectuada una vez el cliente llegue al establecimiento y ofreciéndole el trato correspondiente.

CR1.5 La "acogida al cliente" se efectúa saludando y dando la bienvenida cordialmente mediante frases estandarizadas, acompañando y acomodándole en la mesa asignada, prestando la información relativa a la oferta gastronómica del establecimiento y asesorándole cuando lo solicite.

CR1.6 La toma de comanda se efectúa relacionando el producto solicitado con la ubicación del comensal en la mesa a fin de evitar interrupciones, el sorteo de platos y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio, y especificando fecha, número de platos, de mesa, y de comensales.

CR1.7 El desarrollo del servicio se controla prestando asistencia técnica cuando se requiera y supervisando que el equipo aplique el protocolo establecido con el fin de ofrecer un servicio eficaz y de calidad.

CR1.8 La cuenta se confecciona a petición del cliente, verificando que se corresponde con los alimentos, bebidas y/o complementos servidos.

CR1.9 La "despedida al cliente" se efectúa de manera cordial, agradeciendo su visita mediante frases estandarizadas.

CR1.10 Las operaciones de post servicio se coordinan con los distintos departamentos según las normas establecidas, de manera que se mantengan y adecúen instalaciones, equipos y géneros para posteriores servicios.

RP2: Supervisar, en su caso, la elaboración y acabado de platos a la vista del cliente para ofrecer un servicio acorde con la categoría del establecimiento, prestando asistencia técnica cuando sea necesario.

CR2.1 El proceso de aprovisionamiento interno de géneros y la puesta a punto de utensilios varios para la preparación y presentación de elaboraciones culinarias propias de ofertas gastronómicas de bar-cafetería y/o platos a la vista del cliente se verifica, comprobando que se corresponde con las fichas técnicas de elaboración y las necesidades del servicio.

CR2.2 La carta de platos elaborados a la vista del cliente se oferta de acuerdo con la definición del producto y asesorando al comensal siempre que lo solicite de modo que se satisfagan sus expectativas.

CR2.3 El empleo de las técnicas de manipulación (como pelado, desespinado, trinchado, u otras) y las técnicas de cocinado (salteado, rehogado, flambeado u otras), se supervisan verificando que se ejecutan de forma elegante y correcta, utilizando los instrumentos adecuados y cuidando especialmente que no manchen, quemen o perjudiquen al cliente.

CR2.4 El empleo de las técnicas de servicio establecidas para el emplatado y presentación de la elaboración confeccionada se supervisan comprobando que se ejecutan siguiendo el procedimiento establecido, prestando asistencia técnica cuando sea necesario.

CR2.5 Las posibles observaciones o sugerencias de los clientes sobre la elaboración y presentación de los platos, o sobre sus curiosidades y gustos gastronómicos se atienden personalmente y se trasladan a los departamentos implicados para la toma de decisiones en cuanto a variación del plato o incorporación de novedades.

CR2.6 La comunicación entre los diferentes departamentos se mantiene en todo momento y se coordina con el responsable de cocina, optimizando los recursos disponibles y corrigiendo cualquier posible error durante el servicio.

CR2.7 La normativa de manipulación de alimentos se cumple durante todo el proceso vigilando su aplicación y corrigiendo prácticas que puedan producir intoxicaciones alimentarias.

RP3: Supervisar los procesos de montaje de salones o espacios destinados a clientes y expositores para géneros y elaboraciones culinarias en el marco de cualquier tipo de servicio gastronómico o evento especial en restauración, prestando asistencia técnica si fuera necesario.

CR3.1 La información del servicio a prestar y de los posibles eventos contratados se obtiene, consultando el libro de reservas, sistemas informatizados de reservas, calendario laboral y previsiones climatológicas, entre otras.

CR3.2 Los recursos para el montaje de servicios gastronómicos y/o eventos en restauración se organizan adecuándose a los medios disponibles y en función de las características del local y del tipo de servicio de ofertado.

CR3.3 El equipo de sala se distribuye y coordina asignando las tareas a desarrollar en función de las actividades propias del servicio o evento contratado.

CR3.4 La disposición y ubicación de los equipos, mobiliario y menaje necesarios para prestar el servicio o evento contratado se determinan en función de la orden de servicio.

CR3.5 La decoración de la zona y de los expositores destinados al consumo de alimentos y bebidas se diseña verificando que la colocación de géneros, productos gastronómicos y demás elementos (servilletas, cubertería, piezas de loza y cristalería, artículos de decoración, y otros) resulte equilibrada y sea atractiva para los clientes.

CR3.6 Las técnicas y los elementos decorativos a emplear se determinan, comprobando que cumplen con la normativa higiénico sanitaria y que dan respuesta a la oferta y a los géneros y

productos gastronómicos objeto de exposición, al tipo de servicio, a los expositores, la estacionalidad y al programa de ventas del establecimiento, entre otros.

CR3.7 Los procedimientos de control se definen, comprobando que dan respuesta a la capacidad y eficacia de los procesos establecidos para la prestación de los servicios.

RP4: Supervisar la realización de actos y eventos gastronómicos en restauración para optimizar los recursos y las instalaciones del establecimiento cumpliendo con los requisitos de protocolo en la mesa y fines a los que debe servir.

CR4.1 El protocolo de servicio a ejecutar se planifica en función del evento contratado y de las características de las personas asistentes, transmitiéndolo al equipo de sala de forma clara.

CR4.2 La disposición de las mesas y su ubicación se planifica, comprobando que se ajustan a las características y dimensiones del local y a las necesidades de cada acto o evento.

CR4.3 El tipo de presidencia se define en función del evento contratado, determinando el montaje, la orientación, el número de comensales y la ubicación de las mesas y del mobiliario requeridos para la prestación del servicio.

CR4.4 La concesión de presidencias y el orden de invitados se determina, en caso de que no existir indicaciones previas, aplicando las reglas del protocolo establecido para la celebración y considerando el orden de precedencia de cada asistente.

CR4.5 Los soportes utilizados como mesero, tarjeta individual, paneles u otros se supervisan comprobando que contienen la información necesaria para dar a conocer a los invitados su ubicación exacta.

RP5: Supervisar el proceso de facturación, cobro, cuadro y liquidación de la recaudación caja para comprobar que el abono de los servicios prestados concuerdan con los tiques emitidos, verificando que se ajusta a los planes de la empresa.

CR5.1 La operatividad del flujo de caja existente (movimientos de entrada y salida de efectivo, los cambios de moneda, pagos a proveedores y cobros a clientes pendientes de pago) se supervisa, comprobando que el personal que interviene en el proceso cumple con la metodología implementada en la empresa.

CR5.2 Las operaciones del proceso de facturación se comunican, asegurando la buena praxis de los componentes de la plantilla de sala a la hora de ejecutar movimientos de caja.

CR5.3 El empleo de equipos, materiales e impresos propios del departamento se supervisa, verificando que se hace buen uso por parte del personal y previendo el mantenimiento periódico de los mismos.

CR5.4 Los sistemas informáticos y de control del cobro, facturación, cuadro y liquidación de caja, arqueos, pagos y cuentas de clientes se utilizan, comprobando que se ajustan al procedimiento establecido por la entidad como registro y verificación de los resultados económicos obtenidos.

CR5.5 La ejecución de las acciones previstas para el seguimiento de los cobros y gastos se comprueba, verificando que se ajustan a los planes propuestos por la empresa para la consecución de los objetivos a corto, medio y largo plazo.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos, mobiliario y menaje de bar, restaurante, autoservicio, eventos gastronómicos u otros. Expositores de alimentos y bebidas. Equipos de refrigeración. Pequeña maquinaria y utensilios para la

confección de platos a la vista del cliente. Equipos de cocción: rechaud, planchas, otros. Géneros, elaboraciones culinarias, bebidas y complementos. Material para decoración. Caja registradora. TPV. Soportes habituales en actos y eventos como banderas, centros de mesa, paneles, meseros, u otros. Lencería (manteles, servilletas, litos). Equipos y aplicaciones informáticas específicas.

Productos y resultados

Organización y control del proceso establecido del servicio de alimentos y bebidas. Transmisión de órdenes al equipo dependiente. Acogida y asesoramiento al cliente. Toma de comanda efectuada. Cierre diario de la producción y liquidación de caja. Supervisión del personal dependiente durante el desarrollo del servicio y la elaboración de platos a la vista del cliente. Organización de actos y eventos especiales en restauración. Supervisión del montaje y decoración de servicios gastronómicos y de expositores de alimentos y bebidas.

Información utilizada o generada

Orden de trabajo: servicios concertados. Oferta gastronómica y carta de bebidas del establecimiento. Promociones, sugerencias del día, ingredientes y proceso de elaboración de los platos de la oferta gastronómica y de la carta de bebidas del establecimiento. Técnicas de manipulación y de cocinado. Protocolo de servicio. Libro de reservas, registros históricos, calendario laboral, previsiones climatológicas y otros. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental, tabla de alérgenos y riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Gestionar y dirigir departamentos de servicio de restauración

Nivel: 3
Código: UC1104_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Proponer el diseño y/o colaborar en la planificación de objetivos específicos viables para el área o departamento de su responsabilidad que respondan a las demandas del público objetivo, siguiendo en todo momento la planificación estratégica de la empresa o entidad de la que forma parte.

CR1.1 La planificación estratégica de la empresa o entidad en la que se ubica el departamento se interpreta a través de la información directa y expresa disponible, concluyendo las necesidades y expectativas de los clientes potenciales.

CR1.2 Los objetivos específicos para el área de su responsabilidad se definen proponiéndolos a su superior jerárquico, conforme al procedimiento establecido.

CR1.3 Las opciones de actuación se identifican, seleccionando las más adecuadas para la consecución de los objetivos establecidos, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y las características de los periodos en las diferentes temporadas estacionales.

CR1.4 Los planes y acciones para conseguir los objetivos específicos fijados se formulan, cuantificando su grado de cumplimiento y conforme a la planificación estratégica de la empresa.

RP2: Planificar las necesidades económicas y de personal en el departamento responsable del servicio de alimentos y bebidas o área de su responsabilidad para que el desarrollo de las actividades previstas sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento.

CR2.1 La previsión del gasto del departamento de su responsabilidad se define incluyendo los costes de producción y el seguimiento económico, de acuerdo con la planificación general establecida.

CR2.2 Los presupuestos pertinentes -económicos, de objetivos y planes de actuación- se confeccionan de modo que sean viables y se integren en la planificación general de la entidad.

CR2.3 Los procesos técnicos de elaboración y servicio de alimentos y bebidas se diseñan en función de los objetivos previstos y de manera que se consigan unos resultados rentables.

CR2.4 La estructura organizativa del departamento y el sistema de gestión de personal se planifican en función de los objetivos previstos, determinando el número y las funciones de cada integrante del equipo para dar respuesta a todos los servicios concertados.

CR2.5 La contratación del personal se efectúa, en su caso, colaborando con la persona o departamento responsable en la valoración de las cuestiones técnicas y siguiendo las directrices establecidas.

RP3: Administrar los recursos propios del departamento o área de su responsabilidad para optimizar su rentabilidad, teniendo en cuenta la cultura y el sistema de calidad implementados por la entidad.

CR3.1 El empleo de la maquinaria, los materiales, mobiliario y el utillaje propios del departamento se controla, supervisando el uso que reciben por parte del personal y planificando las actuaciones periódicas de revisión y mantenimiento.

CR3.2 Los suministros, equipamiento y zonas de trabajo se inspeccionan para garantizar que se cumplen las normas establecidas en la normativa aplicable en prevención de riesgos laborales y de seguridad e higiene alimentaria, registrando los datos oportunos según el procedimiento establecido por la entidad.

CR3.3 El stock de productos, materias primas, útiles y otros se determina, cuantificando mediante inventarios la cantidad necesaria de manera que se compense la diferencia entre el flujo de consumo y el de la producción.

CR3.4 La formalización del inventario de los materiales de uso en el departamento se organiza periódicamente, de modo que se concreten las posibles propuestas de reposición.

CR3.5 El pedido de las mercancías perecederas para la producción y servicio de comidas y bebidas se solicita, contactando con los proveedores oportunos y en función de los relevés emitidos por los responsables de cada subárea del departamento.

CR3.6 La cultura y el sistema de calidad implementado por la entidad se gestionan en su ámbito de responsabilidad, estableciendo directrices a todos los niveles y velando en todo momento por su cumplimiento.

RP4: Dirigir el departamento motivando e involucrando al personal dependiente para que desarrolle su trabajo profesionalmente y tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de la empresa.

CR4.1 El tipo de estructura organizativa más adecuado para el logro de los objetivos se determina, colaborando con el departamento responsable en la definición de funciones y tareas afines al equipo de sala.

CR4.2 La instrucción del personal a su cargo se efectúa colaborando en los planes de formación, corrigiendo actitudes y actuaciones desfavorables para la consecución de los objetivos establecidos.

CR4.3 La integración del nuevo personal se promueve, facilitando el manual de acogida y explicando las operaciones y los procesos más significativos del departamento.

CR4.4 Las metas y objetivos de la empresa se explican para su comprensión y asunción por cada miembro del equipo humano, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo y en la empresa.

CR4.5 Las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad se identifican, promoviendo y valorando el trabajo en equipo, la iniciativa, el esfuerzo y la creatividad.

CR4.6 La delegación de competencia en el personal dependiente se promueve, animando a la iniciativa individual y a la creatividad en el desarrollo de su trabajo, y exigiendo la responsabilidad correspondiente como medida de motivación.

CR4.7 Las medidas necesarias para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente se determinan con el fin de facilitar la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.

CR4.8 Los turnos y vacaciones se planifican en función de la normativa laboral aplicable, negociando con el personal a su cargo y en función de las necesidades del servicio y/o de la contratación de posibles eventos.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos y programas informáticos específicos. Instalaciones, equipos y útiles propios del área de su responsabilidad.

Productos y resultados

Planificación del gasto del área de su responsabilidad. Planificación de necesidades de personal del área de su responsabilidad. Diseño de los procesos técnicos de elaboración y servicio de alimentos y bebidas. Dirección del departamento. Control y mantenimiento en condiciones operativas de las instalaciones y equipos propios del departamento. Supervisión de inventarios y control de stocks. Gestión de la cultura y sistema de calidad implementados por la entidad. Servicio de comidas coordinado.

Información utilizada o generada

Planificación general de la entidad. Costes de producción. Programas de formación para el personal a su cargo. Manuales de mantenimiento de instalaciones y equipos. Stock. Relevés. Albaranes. Oferta gastronómica del establecimiento. Registro de reservas. Plan diario de la producción. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental y riesgos laborales. Cultura y sistema de calidad implementado por la entidad.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Asesorar sobre vinos y otras bebidas

Nivel: 3
Código: UC2301_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Diseñar la carta de bebidas en función de la tipología del establecimiento de restauración y de su oferta gastronómica de modo que resulte atractiva para el público objetivo y potencie su venta.

CR1.1 El tipo de las bebidas a incluir en la carta (aguas, infusiones, cervezas, refrescos, cafés, infusiones u otras) se selecciona en función de los gustos de los clientes potenciales, el suministro de géneros, los medios físicos, humanos y económicos, el tipo de establecimiento y la fórmula de restauración.

CR1.2 La carta de vinos y otras bebidas se determina considerando las condiciones pactadas con los proveedores, las existencias en la bodega, la relación calidad/precio, la oferta gastronómica propuesta por el establecimiento, el grado de calidad de los géneros, presentación y servicio, verificando que los productos ofertados tengan el nivel de calidad que espera el cliente y se cumplan los objetivos económicos propuestos.

CR1.3 Las fichas de especificación técnica para la preparación de bebidas distintas a vino se elaboran identificando las características cuantitativas y cualitativas de cada uno de los géneros utilizados.

CR1.4 El sistema de rotación de la carta de vinos y de otras bebidas se establece permitiendo cambiarla según la evolución de los hábitos, gustos del cliente, los objetivos del establecimiento y la temporalidad.

RP2: Controlar las existencias y el estado de los vinos y otras bebidas de consumo habitual en el establecimiento para rentabilizar la inmovilización del capital en función de las características de la demanda y del planteamiento económico de la entidad.

CR2.1 Los tipos y calidades de los vinos objeto de compra se determinan, teniendo en cuenta las demandas del posible cliente y los objetivos económicos del establecimiento.

CR2.2 Las características (como cantidad, tipo, origen, calidad, precio, entre otras) que se deben controlar en la recepción de los productos solicitados se determinan, estableciendo parámetros de aceptación o de rechazo de la mercancía recibida.

CR2.3 La disposición de los vinos durante su almacenamiento se establece determinando su ubicación en función del tipo, añada, características de conservación, rotación y factores de riesgo.

CR2.4 La conservación y reposo de los vinos se controla, verificando que el personal encargado de ello comprueba las condiciones idóneas de conservación (temperatura, humedad, ausencia de olores, iluminación, vibraciones y distribución).

CR2.5 Las existencias mínimas de vinos y de otras bebidas en el establecimiento se comprueban, comunicando su cantidad a la persona o departamento adecuado.

CR2.6 Las condiciones de limpieza, ambientales y sanitarias del almacén, bodega o bodega de día se controlan, verificando que se mantienen en condiciones de impedir el desarrollo bacteriológico y asegurar la conservación tanto de los vinos como del resto de las bebidas ofertadas en la carta del establecimiento.

RP3: Ofertar la carta de vinos y otras bebidas del establecimiento de restauración para incrementar las ventas, asesorando al cliente en función de la elección gastronómica realizada y potenciando el programa de ventas del establecimiento.

CR3.1 La carta de vinos y otras bebidas se ofrece al cliente, según protocolo establecido.

CR3.2 El asesoramiento se presta a petición del cliente, informando sobre la idoneidad de las bebidas ofrecidas con el menú elegido, en función del programa de ventas del establecimiento.

CR3.3 La venta de las bebidas elegidas por el cliente se concreta de acuerdo con los procedimientos establecidos y asegurándose, si fuera necesario, del pedido formulado durante la toma de comanda.

CR3.4 La apariencia personal y la comunicación con los clientes se cuidan, contribuyendo a la mejora de la calidad en el servicio.

RP4: Supervisar el servicio de vinos y otras bebidas para corregir las posibles deficiencias que puedan surgir durante el servicio, prestando asistencia técnica y operativa cuando sea necesario.

CR4.1 Los vales o documentos formalizados para el aprovisionamiento interno se comprueban verificando que se ajustan a las necesidades de servicio y a las sugerencias gastronómicas del día.

CR4.2 El estado de las instalaciones y equipamiento implicados en el mantenimiento de los vinos y otras bebidas a ofertar en el establecimiento se controlan, comprobando tanto el funcionamiento como la temperatura de conservación.

CR4.3 La comanda se verifica antes de servir, comprobando que los vinos o bebidas se corresponden con la solicitud de los clientes.

CR4.4 La botella de vino se muestra al cliente antes de su apertura, guardando las reglas de protocolo en su presentación.

CR4.5 El servicio de bebidas se supervisa, comprobando que se desarrolla con arreglo al protocolo específico para la bebida o vino solicitados, prestando asistencia técnica cuando se requiera.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos y programas informáticos específicos. Vinos. Bebidas distintas a vino: aguas, infusiones, cervezas, licores, refrescos, cafés, té u otras. Equipamiento implicado en el mantenimiento y conservación de los vinos y las bebidas. Cristalería. Utensilios varios para la preparación y servicio de bebidas: sacacorchos y abrebotellas; tastevín; decantadores; catavinos; frascas o jarras para decantar; champaneras. Lencería: litos y paños diversos.

Productos y resultados

Definición de carta de vinos y otras bebidas. Elaboración de fichas de especificación técnica para la preparación de bebidas distintas a vino. Control, almacenamiento y conservación de existencias de vinos

y otras bebidas de consumo habitual en el establecimiento. Atención y asesoramiento al cliente. Supervisión del personal dependiente durante el servicio de bebidas en barra y mesa.

Información utilizada o generada

Fórmula de restauración. Oferta gastronómica del establecimiento. Plan de comercialización. Listas de precios de proveedores. Vales de aprovisionamiento. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental y prevención riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

PREVENIR RIESGOS LABORALES Y GARANTIZAR LA HIGIENE, LA SEGURIDAD ALIMENTARIA Y LA PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LAS ACTIVIDADES DE HOSTELERÍA

Nivel: 3
Código: UC2283_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Velar por el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de higiene alimentaria para garantizar la seguridad y salubridad de los productos manipulados durante las actividades de hostelería, minimizando así los posibles riesgos alimentarios y cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.

CR1.1 El sistema de prácticas correctas de higiene y autocontrol de puntos críticos adoptado por la entidad se difunde entre el personal a su cargo, verificando que se comprende y aplica en todas las actividades del área de su responsabilidad.

CR1.2 La formación del personal dependiente en materia de prácticas correctas de higiene y seguridad alimentaria se efectúa, colaborando con el departamento o persona responsable de su impartición.

CR1.3 El control del personal en aspectos de higiene personal y de hábitos de trabajo - uniforme, lavado de manos, no estornudar sobre los alimentos, no probar alimentos con los dedos, entre otros- se registra, cumplimentando las listas de revisión establecidas.

CR1.4 Los informes de incidencias se elaboran a partir de las listas de revisión, reflejando las acciones correctoras adoptadas en cada caso.

CR1.5 Los registros de actividades, controles, incidencias y medidas correctoras adoptadas sobre la aplicación de las distintas prácticas correctas se archivan utilizando equipos y programas informáticos específicos.

CR1.6 La información relativa sobre todo ingrediente susceptible de provocar alergias o intolerancias se transmite al personal y se registra en una tabla que pueda ser presentada al consumidor, comprobando que la lista de alérgenos es clara, accesible y proactiva.

RP2: Controlar que el estado de las instalaciones y los equipamientos de protección individual son los adecuados para que el personal dependiente desarrolle su actividad laboral en condiciones de seguridad, supervisando su existencia y conservación.

CR2.1 La formación del personal dependiente en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales se efectúa, colaborando con el departamento o persona responsable de su impartición.

CR2.2 El control de los medios de protección personal y de equipamientos seguros se registra, cumplimentando las listas de revisión periódicas establecidas.

CR2.3 Los informes de incidencias se elaboran a partir de las listas de revisión, reflejando las acciones correctoras adoptadas en cada caso.

CR2.4 Los registros de actividades, controles, incidencias y medidas correctoras adoptadas sobre la utilización de medios adecuados y prácticas correctas se archivan utilizando equipos y programas informáticos específicos.

RP3: Controlar el mantenimiento en condiciones de salubridad de los equipos y las áreas de trabajo destinadas al almacenamiento, preparación y/o servicio de alimentos/bebidas, coordinando las operaciones necesarias de limpieza y desinfección conforme a la normativa aplicable en materia de higiene alimentaria.

CR3.1 La limpieza y desinfección del área de trabajo se supervisan, verificando que cumplen con los parámetros de control establecidos en el sistema de prácticas correctas de higiene adoptado por la entidad.

CR3.2 La sistematización de los tratamientos de desratización, desinsectación y desinfección se verifica controlando la periodicidad de aplicación y detectando posibles situaciones que por su naturaleza requieran de una rápida y puntual intervención.

CR3.3 Los peligros físicos -como cristales rotos, tornillos, óxido en cualquier elemento, entre otros- se vigila, evitando así la presencia de cualquier objeto de este tipo en los alimentos.

CR3.4 El estado de los suelos, paramentos verticales y techos se supervisa confirmando que se encuentran en buen estado de conservación y limpieza, conforme a los puntos de control establecidos.

CR3.5 El estado del resto de los elementos de la instalación -ventanas, puertas, focos de luz, y desagües entre otros- se comprueba, verificando que reúnen las condiciones óptimas de limpieza y mantenimiento.

CR3.6 El resultado de la comprobación visual de los elementos y del local en condiciones óptimas se registra en la lista de revisión de mantenimiento, especificando los avisos de averías, sustituciones o reparaciones realizadas en el informe de incidencias y acciones correctoras.

CR3.7 El listado de revisión se cumplimenta y archiva, utilizando equipos y programas informáticos específicos.

RP4: Controlar las operaciones de limpieza de equipos, maquinaria y utillaje propios de las actividades que desarrolla el área de su responsabilidad para favorecer su rendimiento, vida útil y que su uso sea el más eficiente y seguro.

CR4.1 Las fichas técnicas y datos de seguridad de los productos químicos de limpieza y desinfección se archivan, dando a conocer su ubicación al personal encargado de las tareas de limpieza.

CR4.2 La utilización y almacenamiento de los productos empleados en la limpieza y desinfección se vigila, de forma que no suponga ningún riesgo de contaminación para los alimentos.

CR4.3 Las tareas de limpieza y desinfección se supervisan, constatando que el personal encargado de realizarlas tiene la formación pertinente para la correcta utilización de los productos utilizados.

CR4.4 Las operaciones de mantenimiento técnico de equipos, maquinaria y utillaje de limpieza se controlan, verificando que se desarrollan conforme a las indicaciones del manual del fabricante y asegurando que se comunica al departamento correspondiente los posibles desperfectos.

CR4.5 La confección de los inventarios de equipos, maquinaria y utillaje del departamento se planifica, supervisando su ejecución y formalizando las oportunas propuestas de reposición por rotura o desgaste a la persona o departamento responsable.

CR4.6 La comprobación visual del resultado de las operaciones de limpieza y desinfección de instalaciones, equipos, maquinaria y utillaje se registra en la lista de revisión especificando en el informe de incidencias las acciones correctoras efectuadas.

CR4.7 La documentación generada durante el proceso se cumplimenta y archiva, utilizando equipos y programas informáticos específicos.

CR4.8 La aplicación del sistema de autocontrol de puntos críticos se coordina entre el personal de su departamento y aquellos otros implicados en la seguridad alimentaria, revisando periódicamente el grado de cumplimiento de las acciones llevadas a cabo.

RP5: Supervisar la aplicación de las medidas de autocontrol diseñadas para minimizar los riesgos potenciales de las materias primas y productos alimentarios utilizados.

CR5.1 El seguimiento y control de la trazabilidad de los productos recepcionados en el establecimiento se coordina entre el personal de su departamento y aquellos otros implicados en la seguridad alimentaria del establecimiento, supervisando los registros cumplimentados para tal fin.

CR5.2 La identificación de los productos -como origen, proveedor, cantidad, fechas de producción, recepción, caducidad, entre otros- se registra cumplimentando la documentación establecida, con el fin de reconstruir su histórico y su destino más inmediato a lo largo de la cadena alimentaria.

CR5.3 El proceso de descongelación se controla, en su caso, comprobando que las técnicas empleadas garanticen la inocuidad de los productos alimenticios.

CR5.4 El proceso de enfriamiento se supervisa, en su caso, verificando que se cumple en los tiempos mínimos establecidos.

CR5.5 Las temperaturas de mantenimiento de calor/frío en el interior de las elaboraciones se comprueban, verificando que alcanzan las condiciones de seguridad y anotando en el registro el alimento, la fecha de realización de la toma y el resultado obtenido.

CR5.6 Las elaboraciones sometidas al proceso de regeneración se controlan, supervisando que se desechan al final de la jornada.

CR5.7 Las prácticas que evitan la contaminación cruzada se vigilan, potenciando aquellas actuaciones personales que se ajusten al sistema establecido.

CR5.8 El producto o materia prima identificada como peligro fundamental ante una alerta alimentaria o pérdida de seguridad se localiza y se retira, reflejando en el informe de incidencias las acciones correctoras y avisando rápidamente a las autoridades sanitarias y al proveedor.

CR5.9 Los registros de actividades, controles, incidencias y medidas correctoras adoptadas sobre la aplicación de las distintas prácticas correctas de higiene se archivan utilizando equipos y programas informáticos específicos.

RP6: Colaborar en la gestión medio ambiental de la entidad para favorecer los principios de sostenibilidad, aplicando procesos de buenas prácticas en el área del establecimiento de su responsabilidad.

CR6.1 Los procesos de buenas prácticas ambientales a seguir se explican al personal dependiente, utilizando las actuaciones propias como modelo a seguir.

CR6.2 El empleo de productos de temporada se potencia, rentabilizando tanto los recursos de la naturaleza como los recursos económicos de la entidad.

CR6.3 El consumo energético derivado de las actividades propias de su departamento o área de su responsabilidad se controla, vigilando que se utilice la energía imprescindible.

CR6.4 Los distintos tipos de residuos generados -como grasas de fritura, vidrios, cartones, entre otros- se controlan, comprobando que se reducen y separan para un correcto reciclaje y se toman las medidas adecuadas para su almacenamiento y evacuación.

CR6.5 El flujo de retirada de los residuos se controla, supervisando que no coincida en el espacio o en el tiempo con la recepción o elaboración de alimentos y bebidas de manera que no se favorezcan contaminaciones cruzadas.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos y programas informáticos específicos. Programa de Formación de la entidad en materia de higiene, y autocontrol de puntos críticos y prevención de riesgos laborales.

Productos y resultados

Control y cumplimiento del sistema de Prácticas Correctas de Higiene y Autocontrol adoptado por la entidad. Formación del personal manipulador. Garantía de seguridad alimentaria del establecimiento: salud, higiene y mantenimiento de infraestructuras y equipos. Garantía de seguridad personal: equipos, utensilios, señalizadores. Control de plagas. Control de los residuos. Control de la trazabilidad de los productos alimenticios y materias primas. Mantenimiento de la cadena del frío. Control y vigilancia de peligros. Archivo de toda la documentación. Gestión medioambiental.

Información utilizada o generada

Sistema de Prácticas Correctas de Higiene y Autocontrol adoptado por la entidad. Listas de Revisión. Informes de incidencias, mejora y acciones correctoras. Programa de Limpieza y Desinfección. Plan de control de plagas. Partes de recogida de aceites y grasas de fritura. Albaranes, como registros de entradas. Registros de control de temperaturas. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental y riesgos laborales. Normativa aplicable de Seguridad Alimentaria y Nutrición referente a los alérgenos alimentarios.

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.

MÓDULO FORMATIVO 1

Diseño de procesos de servicio en restauración

| | |
|-------------------|--|
| Nivel: | 3 |
| Código: | MF1098_3 |
| Asociado a la UC: | UC1098_3 - Definir y planificar procesos de servicio en restauración |
| Duración (horas): | 150 |
| Estado: | BOE |

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar la estructura, evolución y tendencias del subsector de restauración, tanto a nivel local, nacional como internacional.
- CE1.1** Identificar diferentes fórmulas de restauración, definiendo las características básicas de cada una y referenciando modelos actuales en comparación con otros tradicionales.
- CE1.2** Clasificar establecimientos de restauración, teniendo en cuenta aspectos como:
- Características fundamentales.
 - Procesos básicos.
 - Tipo de ofertas gastronómicas.
 - Tipologías de clientes, entre otros.
 - Nuevas tendencias en restauración.
- CE1.3** Describir las relaciones, tanto internas como externas, que mantiene el área de su responsabilidad con otras áreas o departamentos propios de establecimientos dedicados a la restauración.
- CE1.4** Describir el proceso evolutivo del subsector de restauración en general, y de cada fórmula o modalidad en particular, identificando los factores sociales y económicos que han influido en su desarrollo.
- C2:** Analizar procesos de puesta a punto, apertura, servicio y cierre propios del área o departamento dedicados al servicio de alimentos y bebidas en establecimientos de restauración, identificando cada una de sus fases.
- CE2.1** Identificar necesidades de personal, equipos, utensilios, mobiliario e instrumentos necesarios para desarrollar diferentes tipos de servicio, describiendo sus características y posibles aplicaciones.
- CE2.2** Diseñar procesos de puesta a punto estandarizados para distintos tipos de servicio, describiendo sus etapas e identificando diversos recursos decorativos según fórmulas de restauración.
- CE2.3** Diseñar operaciones de preservicio (mise en place), reconociendo los utensilios y otros instrumentos necesarios para desarrollar el servicio y estableciendo posibles alternativas en el montaje global de mobiliario.
- CE2.4** Planificar procesos habituales de aprovisionamiento interno de géneros y material, así como disposición de mobiliario y equipos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios relativos al servicio de alimentos y bebidas.
- CE2.5** Analizar diferentes técnicas de servicio, evaluando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para distintas fórmulas de restauración.

CE2.6 Diseñar sistemas de comunicación interna analizando la relación del personal dependiente con los profesionales de otros departamentos implicados en el servicio de comidas y bebidas.

CE2.7 En un supuesto práctico de elaboración de planes de trabajo para el departamento o área de su responsabilidad, dada la estructura organizativa del establecimiento y caracterizado por el manual de procedimientos y las órdenes de producción para un período de tiempo previamente determinado:

- Estimar necesidades de recursos humanos y materiales.
- Definir una proyección de los objetivos de productividad del departamento a corto o medio plazo, a partir de los recursos estimados en el supuesto dado.
- Ajustar y priorizar las tareas objeto de realización por el personal disponible para dar respuesta a la planificación del día, semana o mes y teniendo en cuenta permisos, vacaciones y bajas, entre otros.
- Elegir y formalizar la documentación necesaria para la programación del trabajo, utilizando los medios más adecuados en cada caso.

CE2.8 Identificar y describir procesos habituales de trabajo que se realizan en el cierre del área de su responsabilidad para el diseño del sistema de reposición de existencias, procedimientos de limpieza y mantenimiento de equipos e instalaciones.

C3: Estructurar procedimientos estandarizados para la presentación y servicio de elaboraciones culinarias propias de ofertas gastronómicas de bar-cafetería y de platos a preparados o acabados a la vista del cliente, que resulten adecuados para diferentes tipologías de establecimientos de restauración.

CE3.1 Identificar elaboraciones culinarias significativas, indicando las características de los géneros que las componen, el tipo de servicio asociado y los resultados finales que deben obtenerse.

CE3.2 Relacionar técnicas de elaboración, trinchado y desespinado de platos a la vista del cliente, fijando tiempos de ejecución y explicando la actitud e imagen que este tipo de servicios requiere.

CE3.3 Clasificar materias primas alimentarias de uso común en las elaboraciones culinarias, describiendo variedades, características organolépticas y cualidades gastronómicas.

CE3.4 En un supuesto práctico de diseño del servicio de elaboraciones culinarias propias de ofertas gastronómicas de bar-cafetería y/o acabado de platos a la vista del cliente en un establecimiento de restauración de categoría media, caracterizado por los platos que componen la oferta gastronómica dada:

- Diseñar la documentación a utilizar para el proceso de aprovisionamiento interno, incluyendo todos aquellos apartados que sean necesarios para favorecer la actualización del stock.
- Identificar necesidades de útiles, menaje y equipos para efectuar operaciones de acabado, trinchado o distribución a la vista del comensal en sala.
- Categorizar tipos de guarnición y decoración que puedan acompañar la elaboración culinaria dada, indicando los géneros que la componen, las variables económicas y características del servicio.

C4: Organizar procesos de servicio para la preparación y desarrollo de eventos y banquetes en establecimientos de restauración detallando los recursos necesarios, tanto con los que se cuenta como con los de posible contratación externa.

CE4.1 Argumentar la aplicación de un determinado sistema organizativo en función del tipo de servicio a prestar y de los posibles medios disponibles, tanto humanos como materiales.

CE4.2 Diseñar la información y documentación necesarias para desarrollar este tipo de servicio, identificando los circuitos internos y externos que se generan entre departamentos y con proveedores externos.

CE4.3 Secuenciar procesos estandarizados de puesta a punto, manejo y mantenimiento de equipos, maquinaria, herramientas, utensilios y mobiliario de uso común en los servicios especiales en restauración.

CE4.4 Relacionar los principales recursos utilizados para la decoración, iluminación y ambientación musical de establecimientos, en función de su: tipología, público objetivo, fórmula de restauración, entre otros.

CE4.5 Citar la normativa aplicable en prevención de riesgos laborales, en la manipulación de alimentos y respecto a la petición de la Tabla de alérgenos del establecimiento durante la celebración de servicios especiales.

CE4.6 Explicar diferentes procedimientos de servicio de banquetes en establecimientos de restauración, identificando los recursos necesarios y el presupuesto derivado.

CE4.7 En un supuesto práctico de organización de un servicio especial, evento y/o banquete, caracterizado por la orden de servicio y el presupuesto dado:

- Interpretar la orden de servicio.
- Identificar los agentes implicados en la prestación del servicio, tanto internos como externos.
- Determinar los medios necesarios, tanto humanos como materiales.
- Diseñar las técnicas de servicio a aplicar para optimizar la producción según criterios de eficacia, economía y productividad, consiguiendo la satisfacción de las expectativas del cliente.

C5: Estimar la aplicación de las normas de protocolo utilizadas en el servicio de alimentos y bebidas en establecimientos de restauración, argumentando la idoneidad de elección en distintas situaciones.

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

CE5.2 Identificar las normas de protocolo más habituales en el servicio de alimentos y bebidas, relacionándolas con aspectos tales como tipología y categoría de distintos establecimientos o fórmulas de restauración.

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

CE5.4 Diferenciar y caracterizar protocolos estandarizados para diferentes tipos de servicios especiales en establecimientos de restauración como pueden ser congresos, convenciones, reuniones, eventos gastronómicos o foros, entre otros.

CE5.5 En un supuesto práctico de diseño del protocolo de servicio para un evento concreto en un establecimiento de restauración caracterizado por la orden de trabajo, por la tipología del acto en sí y por las dimensiones del espacio destinado a la celebración:

- Obtener información de la orden de trabajo para la elección de espacios y posible ubicación en las instalaciones del establecimiento.
- Planificar la disposición de los elementos del mobiliario que faciliten la aplicación de las normas del protocolo de servicio.
- Proponer la colocación y distribución de presidencias y distribución de invitados al acto en función de las normas de protocolo seleccionadas y las características del evento contratado.

- Explicar las normas básicas de cortesía y protocolo que deben tenerse en cuenta en el desarrollo de eventos en restauración.
- Diseñar los instrumentos de información necesarios para dar a conocer el desarrollo entre organizadores y asistentes, como el número de mesa y ocupantes.

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

C2 respecto a CE2.7 y CE2.8; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.7; C5 respecto a CE5.5.

Otras Capacidades:

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

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

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

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

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

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

Contenidos

1 Departamentos de restauración encargados de atender al cliente durante la elaboración y servicio de alimentos y bebidas

Restaurante, bar y cafetería como departamentos y como establecimientos: definición, clasificación, categorías y nuevas tendencias.

Instalaciones, mobiliario y equipos básicos para el servicio de alimentos y bebidas tanto en barra como en mesa: clasificación, descripción, funciones y aplicaciones, ubicación y distribución, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.

Cubertería, cristalería y vajilla: clasificación y descripción.

Mantelería: tipos.

Introducción al sistema de producción de alimentos y vocabulario específico.

Información gastronómica: cocina regional e internacional.

2 Locales, servicios especiales y eventos en restauración

Locales de restauración: instalaciones y escaparates del establecimiento.

Características del área destinada a la celebración de los servicios especiales o eventos: decoración, acondicionamiento de las instalaciones, ambientación lumínica y musical, regulación de temperatura u otras.

Servicios especiales o eventos en restauración: servicios tipo buffet, banquetes, autoservicio y otros.

Nuevas tendencias en restauración.

Caracterización y organización de servicios especiales o eventos en restauración.

3 Mobiliario, instalaciones y equipo de la zona de servicio de alimentos y bebidas

Áreas del establecimiento de restauración dedicadas al servicio de alimentos y bebidas: sala, barra, autoservicio, otras.

Técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.

Instalaciones, mobiliario y equipos básicos: clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones; ubicación y distribución en planta; cálculos y dotaciones de material.

Comunicación y coordinación interdepartamental.

4 Procesos de servicio, en barra y en mesa, de alimentos y bebidas en establecimientos de restauración

Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales.

El preservicio: proceso y secuencia de operaciones más importantes; descripción, documentación, preparación de material y montaje de barras y mesas y diseño de la decoración y ambientación.

El servicio: según tipo de establecimiento y fórmula de restauración, procesos y normas generales.

La comanda. Sistema de comanda tradicional y de ticket de impresión.

Marcaje de cubiertos, tipos de servicios, desbarase y otros.

El postservicio: descripción de tipos y modalidades, supervisión de instalaciones y equipamiento, secuencia de operaciones; estudio de tiempos, recorridos y procesos.

Confección de horarios y turnos de trabajo.

La facturación y el cobro: sistemas de cobro, liquidaciones, caja del día, diario de producción e informe de ventas.

5 Elaboraciones culinarias y acabado de platos a la vista del cliente

Clasificación y descripción de elaboraciones culinarias significativas de ofertas gastronómicas propias del bar-cafetería y de platos elaborados a la vista del cliente de la cocina regional e internacional.

Presentación y decoración de elaboraciones culinarias: características organolépticas de los géneros y sus posibles combinaciones, fases de los procesos, puntos críticos en la ejecución y control de resultados.

6 Protocolo de servicio en hostelería

Eventos de diferentes ámbitos y tipologías: cócteles, aperitivos, recepciones, coffé breaks, buffet, y otros.

Concepto de protocolo de servicio: origen, clases, utilidad y usos sociales.

El protocolo en los banquetes y en la mesa: formas y colocación de mesas y organización de presidencias, metodología habitual de ubicación de comensales, planos de mesa y meseros, entre otros.

El protocolo institucional tradicional y la necesidad de un protocolo empresarial.

Análisis y aplicación de las técnicas de protocolo más habituales y presentación personal: normas reguladoras, precedencias, tratamientos, colocación de participantes en presidencias y en actos, banderas.

Protocolo en la organización de eventos en restauración: aperitivos, cócteles, recepciones, banquetes y otros.

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:

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el diseño de procesos de servicio en restauración, que se acreditará mediante 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

Supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración

| | |
|-------------------|--|
| Nivel: | 3 |
| Código: | MF1103_3 |
| Asociado a la UC: | UC1103_3 - Supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración |
| Duración (horas): | 180 |
| Estado: | BOE |

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Esquematizar procesos estandarizados de servicio de alimentos y bebidas propios de establecimientos de restauración, en función de previsiones de producción y objetivos económicos y comerciales definidos.

CE1.1 Describir procesos técnicos de servicio en restauración, explicando ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para distintas tipologías o fórmulas de restauración.

CE1.2 Explicar características y ubicación de los equipos, mobiliario y menaje propio del área o zona del establecimiento donde se ofrece el servicio de restauración.

CE1.3 Precisar los ingredientes utensilios y menaje necesarios para confeccionar elaboraciones culinarias a la vista del cliente, en función de ofertas gastronómicas tipo.

CE1.4 Calcular las necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas y productos culinarios en función de unas determinadas previsiones de producción.

CE1.5 En un supuesto práctico de organización del proceso de elaboración de platos a la vista del cliente, que componen una oferta gastronómica previamente determinada:

- Establecer y analizar las recetas para su posterior desarrollo.
- Secuenciar el proceso en función del tiempo de ejecución de cada una de ellas.
- Formular instrucciones claras para lograr el resultado esperado.
- Diseñar tiempos de control para asegurar que el personal dependiente realice sus tareas de acuerdo a las instrucciones recibidas y que cumple en todo momento con la normativa aplicable de manipulación de alimentos.
- Estimar si la calidad de las elaboraciones ejecutadas se ajustan a las expectativas previstas.

CE1.6 Describir el proceso de acogida, atención al cliente y despedida, identificando los tipos de clientes y las técnicas de comunicación verbal, no verbal y de habilidades sociales apropiadas en el ámbito de la restauración.

CE1.7 Describir las diferentes técnicas de venta aplicables al bar-cafetería y restaurante.

CE1.8 En un supuesto práctico de supervisión del proceso de servicio de atención al cliente durante el consumo de comida y bebida en un establecimiento de restauración, previamente caracterizado en aspectos como tipología, público potencial u otros:

- Secuenciar el proceso en función de las características del servicio a prestar.
- Formular instrucciones claras para lograr el resultado esperado.
- Demostrar con habilidad las técnicas de manipulación a utilizar (pelado, desespinado, flambeado u otras).
- Corregir la actuación del personal dependiente ante posibles desviaciones, prestando asistencia técnica y operativa.
- Supervisar que se aplican las técnicas de servicio con rapidez, eficacia, estilo y elegancia.

CE1.9 Justificar las condiciones de limpieza y desinfección en que deben quedar las instalaciones, maquinaria, equipo y útiles de trabajo una vez finalizado el servicio.

C2: Planificar la aplicación de técnicas de acogida y atención al cliente durante el servicio de comidas y bebidas en establecimientos de restauración, cumpliendo con las expectativas de una entidad tipo.

CE2.1 Explicar las diferentes tipologías de clientes de establecimientos de restauración (bar, cafetería, restaurante) describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.

CE2.2 Argumentar 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 Diseñar la aplicación de las normas de protocolo habituales a utilizar en la recepción y atención durante el servicio de un cliente representativo de una tipología previamente definida.

CE2.4 En un supuesto práctico de atención al cliente durante la venta de comidas y bebidas de una oferta gastronómica dada:

- Recibir y acoger al cliente.
- Comprobar, en su caso, la reserva, acompañar y acomodar al cliente a la mesa predeterminada.
- 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.

CE2.5 Asumir la necesidad de atender al público con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que ofrece y presta el servicio de venta, estimando su aplicación a diferentes tipologías de clientes.

C3: Identificar técnicas y habilidades de comunicación para aplicar en la relación con el departamento de cocina, y con aquellos otros departamentos implicados en el servicio, y durante la atención al cliente en la resolución de posibles peticiones o quejas propias del servicio de restauración.

CE3.1 Definir las diferentes tipologías de clientes en restauración, describiendo sus actitudes y comportamientos habituales.

CE3.2 Estimar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto en un establecimiento de restauración determinado por una tipología de cliente previamente definida.

CE3.3 Identificar normas de actuación relacionadas con los servicios de restauración, en función de la tipología de clientes, durante el proceso de asesoramiento gastronómico y/o de resolución de quejas en situaciones simuladas.

CE3.4 Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

CE3.5 Argumentar la necesidad de atender a los clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus gustos, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

CE3.6 En un supuesto práctico de coordinación entre los departamentos implicados en el desarrollo del servicio de comidas de un establecimiento de categoría media y con un aforo previamente determinado:

- Explicar al personal de cocina la información sobre composición, tiempo de servicio y tratamiento de los platos elaborados a la vista del cliente.
- Sensibilizar al personal implicado en el servicio sobre supuestas prioridades de consumo u objetivos de venta.
- Asegurar que las elaboraciones culinarias se sirven a la temperatura adecuada y que el tiempo de espera por parte del cliente sea razonable.

CE3.7 Argumentar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

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 Relacionar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, con situaciones habituales en establecimientos de hostelería.

CE4.2 Identificar la normativa aplicable sobre protección de consumidores y usuarios del ámbito de la restauración y ejemplarizar comportamientos personales en situaciones habituales.

CE4.3 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.

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

C5: Especificar técnicas habituales de facturación y cobro del servicio y venta de alimentos, bebidas y otros complementos gastronómicos propios de establecimientos de restauración.

CE5.1 Identificar diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro utilizados en establecimientos de restauración, analizando sus características y las ventajas e inconvenientes de cada uno de ellos.

CE5.2 Describir el proceso habitual de control y facturación en un restaurante y/o bar-cafetería, identificando los diferentes sistemas de cobro.

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 Esquematisar 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 En un supuesto práctico de control de la facturación del servicio prestado de alimentos y bebidas en un establecimiento de restauración caracterizado por unas especificaciones previamente dadas y a partir de unos resultados de producción suministrados:

- Ejecutar las operaciones de apertura de caja (aprovisionamiento de cambio, el arqueado de caja y el inicio y configuración del Terminal de Punto de Venta y de los diferentes equipos utilizados para el cobro).
- Efectuar el cierre diario de la producción y la liquidación de caja utilizando equipos y programas informáticos específicos.
- 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.
- Informar sobre posibles incidencias detectadas.

C6: Plantear diferentes propuestas de montaje de espacios y expositores de ofertas gastronómicas, en el marco de cualquier tipo de servicio gastronómico y/o evento especial en restauración.

CE6.1 Describir y aplicar técnicas y elementos decorativos en espacios y expositores para géneros y elaboraciones culinarias adecuadas al local y tipo de servicio, de forma que el diseño y colocación resulte atractivo para el cliente.

CE6.2 Argumentar los elementos clave a tener en cuenta para la planificación de cualquier montaje de evento gastronómico.

CE6.3 En un supuesto práctico de acondicionamiento de los espacios de un local para montar expositores de elaboraciones culinarias, y a partir de un proyecto de evento gastronómico con unas previsiones de producción determinadas tales como el motivo de la exposición, las características físicas del espacio a utilizar, la tipología del establecimiento, el público objetivo al que se dirige la oferta u otras:

- Deducir los recursos humanos y materiales necesarios para dar un servicio de calidad.
- Justificar la distribución espacial de los expositores, las condiciones de mantenimiento y las necesidades de reposición.
- Establecer el orden y la colocación de las elaboraciones culinarias, atendiendo a condicionantes como la temperatura de servicio, la técnica de cocinado utilizada, u otros.

CE6.4 Describir protocolos de servicio estandarizados argumentando su idoneidad en función del tipo de evento, del número y de las características de las personas asistentes.

CE6.5 En un supuesto práctico de supervisión del montaje y servicio de alimentos y bebidas en un acto o evento caracterizado por unas especificaciones dadas como número y características del público asistente, oferta gastronómica acordada, entre otras:

- Obtener información objetiva de las peculiaridades del acto o evento contratado.
- Diseñar el montaje y disposición del mobiliario, optimizando el espacio disponible.
- Planificar las tareas a realizar por su personal dependiente y los tiempos necesarios de ejecución.
- Concretar el protocolo de servicio a aplicar.
- Controlar y corregir, en su caso, la labor desarrollada por el personal en aquellos casos que sea necesario.

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

C1 respecto a CE1.5 y CE1.8; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.6; C4 respecto a CE4.3 y CE4.4; C5 respecto a CE5.5; C6 respecto a CE6.3 y CE6.5.

Otras Capacidades:

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

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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

Contenidos

1 Procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas

El preservicio, proceso y secuencia de las operaciones más importantes, descripción y ejecución: el check list o lista de comprobación, documentación, proceso de aprovisionamiento interno, puesta a punto 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, 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.

Protocolo de servicio en restauración.

2 Servicio de ofertas gastronómicas propias de bar-cafetería y elaboraciones culinarias a la vista del cliente

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

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

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

Equipos: rechaud, vitrocerámicas móviles, planchas y otros.

Útiles: sautés, pinzas, sartenes, sifones, cacillos, jarras, y otros.

Otros: como mesa auxiliar o guerdón, aparador y piezas de lencería (litos, paños, muletones, manteles, cubres).

Técnicas básicas de cocina y terminología culinaria.

Manipulación y elaboración culinaria a la vista del cliente (pelado, fraccionado, desespinado y trinchado, salteado, flambeado, asado en plancha, u otras).

3 Atención al cliente 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.

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

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 Asesoramiento gastronómico

Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.

Normas de protocolo y de conducta e imagen personal.

Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas.

Asesoramiento gastronómico especializado.

Normativa aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.

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

5 Venta y facturación de servicios prestados 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, tickets restaurante, bonos o cargo habitación, y otros.

Operaciones de cálculo del cierre de caja.

La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

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:

Perfil profesional del formador o formadora:

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

Gestión y dirección de departamentos de servicio de restauración

| | |
|-------------------|--|
| Nivel: | 3 |
| Código: | MF1104_3 |
| Asociado a la UC: | UC1104_3 - Gestionar y dirigir departamentos de servicio de restauración |
| Duración (horas): | 120 |
| Estado: | BOE |

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para unidades encargadas de prestar el servicio de alimentos y bebidas en restauración.
- CE1.1** Justificar la importancia de la planificación en procesos de administración empresarial.
 - CE1.2** Diferenciar los principales tipos de planes empresariales para unidades encargadas del servicio de comidas y bebidas en restauración.
 - CE1.3** Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación empresarial como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.
 - CE1.4** Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.
 - CE1.5** En un supuesto práctico de planificación empresarial propia de la unidad o área de su responsabilidad y a partir de un proyecto dado:
 - Formular objetivos en el marco de hipotéticos planes generales de empresas de restauración.
 - Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.
 - Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.
 - CE1.6** Valorar la importancia de la revisión periódica de los planes empresariales en función de la aplicación de los sistemas de control característicos del sector.
- C2:** Analizar la importancia de la gestión y el control presupuestarios, optimización de costes y elaboración de presupuestos económicos en el marco de empresas de restauración, que permitan establecer programas de actuación para el área de su responsabilidad.
- CE2.1** Identificar los tipos de costes empresariales y comparar estructuras de costes de distintos tipos de empresas del sector.
 - CE2.2** Calcular costes totales unitarios y márgenes de beneficio con respecto a los precios de venta de diferentes servicios y/o ofertas gastronómicas.
 - CE2.3** Justificar la gestión presupuestaria como subfunción empresarial vinculada a las de planificación y control.
 - CE2.4** Diferenciar los tipos de presupuestos más utilizados por las entidades de restauración, expresando los objetivos de cada uno de ellos y describir la estructura y las partidas que componen dichos presupuestos.
 - CE2.5** Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.

CE2.6 En un supuesto práctico de análisis económico y presupuestario caracterizado por los objetivos establecidos para la unidad y en base a la estructura económica estudiada y al volumen de un negocio concreto:

- Obtener información objetiva del proyecto dado.
- Analizar los presupuestos de inversión (y financiación), de explotación y de tesorería.
- Explicar el concepto de punto muerto de explotación y los niveles de productividad.

CE2.7 En un supuesto práctico de gestión y control presupuestarios caracterizado por las previsiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos en un periodo de tiempo previamente determinado:

- Detectar las posibles desviaciones presupuestarias.
- Aislar las causas de estas desviaciones y analizar los motivos por los que se han producido.
- Proponer medidas correctoras, estableciendo instrumentos de seguimiento y control de las mismas.

C3: Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de establecimientos de restauración, y su entorno de relaciones internas y externas, justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipología de empresa o entidad.

CE3.1 Clasificar y caracterizar los diferentes tipos de entidades que prestan servicios de restauración.

CE3.2 Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.

CE3.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de distintos tipos de establecimientos, identificando los objetivos la consecuente distribución de funciones del personal a su cargo.

CE3.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

CE3.5 En un supuesto práctico de diseño de estructuras organizativas y funcionales de unidades encargadas de los servicios de atención al cliente para el consumo de comida y bebida, almacenamiento y administración de equipamiento y mercancías y a partir de un proyecto dado:

- Obtener información objetiva del proyecto.
- Evaluar la organización, definiendo críticamente la idoneidad de las soluciones organizativas existentes.
- Proponer soluciones y planes de mejoras sobre la estructura organizativa y relaciones departamentales analizadas, justificando de forma objetiva dichas propuestas.

CE3.6 Describir los puestos de trabajo más característicos de las unidades encargadas del servicio de comida y bebida en establecimientos de restauración, caracterizándolos por la competencia profesional expresada en término de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.

CE3.7 En un supuesto práctico de organización funcional de una unidad tipo, caracterizado por el organigrama y la tipología de la entidad de un proyecto dado:

- Caracterizar el tipo de entidad y el público objetivo a quien va dirigido la oferta gastronómica.
- Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo de la unidad.
- Estimar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

- C4:** Analizar distintos métodos estandarizados para la definición de puestos de trabajo y selección de personal propios de empresas de restauración, comparándolos críticamente.
- CE4.1** Analizar distintos métodos estandarizados para la definición de puestos de trabajo y selección de personal propios de empresas de restauración, comparándolos críticamente.
 - CE4.2** Relacionar funciones y competencias profesionales expresadas en distintos convenios laborales del ámbito de la restauración.
 - CE4.3** Comparar métodos habituales para la selección de trabajadores cualificados, argumentando la idoneidad de cada uno de ellos.
- C5:** Analizar las funciones de integración y dirección de personal, utilizando las técnicas aplicables en el área de su responsabilidad.
- CE5.1** Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.
 - CE5.2** Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones, justificando la figura del líder en una organización.
 - CE5.3** En un supuesto práctico de integración y dirección de personal en una unidad de restauración y caracterizado por un organigrama funcional dado:
 - Dar una breve información sobre la unidad, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.
 - Aplicar técnicas para la comunicación intragrupal entre los supuestos miembros antiguos y nuevos de la unidad.
 - Simular acciones que conlleven delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y a la creatividad y exigiendo responsabilidades como medida de motivación.
 - CE5.4** Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a unidades encargadas de servicios de atención al cliente para el consumo de alimentos y bebidas, almacenamiento y administración de equipamiento y mercancías propios de empresas de restauración.
 - CE5.5** En un supuesto práctico de relación jerárquica entre miembros del área de su responsabilidad caracterizado por la tipología de la entidad y por el número y las funciones del personal dependiente:
 - Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.
 - Intervenir en los supuestos conflictos originados mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.
 - Adoptar las decisiones idóneas en función de las circunstancias que las propician y las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.
 - Ejercer el liderazgo, de una manera efectiva, en el marco de sus competencias profesionales, adoptando el estilo más apropiado en cada situación.
 - Dirigir equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.
 - Dirigir, animar y participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.

- C6:** Organizar procesos de formalización de inventarios de mercancías, utensilios, mobiliario y equipos propios del área de su responsabilidad, argumentando la necesidad de prestar asistencia personal tanto técnica como operativamente en función del número de personal a su cargo.
- CE6.1** Comparar los sistemas y procesos habituales de control y valoración de inventarios de mercancías, utensilios, mobiliario y equipos propios del área de su responsabilidad en establecimientos de restauración.
- CE6.2** Justificar procedimientos para valorar económicamente las existencias, consumos y bajas, así como para confeccionar planes de reposición y amortización a medio y a corto plazo.
- CE6.3** Proponer planes de reposición y amortización a corto, medio y largo plazo, a partir de supuestas previsiones de utilización para cada periodo predeterminado.
- CE6.4** En un supuesto práctico de control y chequeo de un inventario previamente definido de un establecimiento de restauración de categoría y explotación media:
- Supervisar si la actuación del personal dependiente durante las actividades de actualización del inventario dado se ajusta a los planes e instrucciones establecidos y a la normativa aplicable de seguridad e higiene alimentaria.
 - Verificar los resultados presentados haciendo los muestreos que sean precisos y ejecutando las rectificaciones oportunas.
 - Supervisar la formalización de los informes relativos a cantidad, nivel de consumo, grado de rotación y conservación del stock fijado, valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición.
 - Utilizar los programas informáticos de gestión y control de inventarios que sean de aplicación.
 - Reforzar las actividades del personal dependiente prestando asistencia técnica y operativa.
- C7:** Analizar diferentes modos de implementación y gestión de sistemas de calidad en unidades o áreas encargadas de los servicios de atención al cliente para el consumo de alimentos y bebidas en establecimientos de restauración, justificando sus aplicaciones.
- CE7.1** Explicar el concepto de calidad y de cultura de la calidad en los servicios de restauración e identificar los factores causales de la no-calidad.
- CE7.2** Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa o entidad y de los departamentos o unidades que la componen.
- CE7.3** Proponer la implantación de un sistema de calidad en los servicios de restauración, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.
- CE7.4** Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad de los servicios propios de su área de responsabilidad, determinando las necesarias especificaciones de calidad, tales como estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo.
- CE7.5** Establecer e interpretar indicadores de calidad propios de su área de actuación y aplicar métodos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.
- CE7.6** Aplicar herramientas básicas para la determinación y análisis de las causas de la no-calidad de los servicios en restauración.
- CE7.7** Valorar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de los servicios ofertados.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.6 y CE2.7; C5 respecto a CE5.3 y CE5.5; C6 respecto a CE6.4.

Otras Capacidades:

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

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos del establecimiento, área o departamento de restauración.

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

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

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

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

Contenidos

1 La planificación empresarial en entidades de restauración

La planificación departamental en el proceso de planificación empresarial.

Principales tipos de planes empresariales: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.

Pasos lógicos del proceso de planificación de la actividad.

La planificación de los departamentos de bar, restaurante y banquetes.

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

Características diferenciadoras de las entidades del sector de la restauración en el proceso de planificación.

Normativa aplicable sobre entidades vinculadas a la gestión de productos y servicios propios de restauración.

Tipología y clasificación de estas entidades.

Aplicaciones informáticas específicas para la administración de los departamentos de restauración.

2 El control presupuestario en departamentos de servicio de restauración

Conceptos básicos: principales partidas, estructura de la cuenta de resultados, tipos y cálculo de costes, el punto muerto y ratios de productividad, otros.

Justificación de la gestión presupuestaria.

Concepto y tipos de presupuestos.

Clasificación de los presupuestos: el presupuesto base o maestro.

Elaboración de presupuestos.

El control presupuestario.

Elementos diferenciadores del proceso presupuestario.

3 Definición de puestos de trabajo, selección y dirección de personal en departamentos de servicio de alimentos y bebidas

Principales métodos para la definición de puestos de trabajo en una organización.

Principales métodos para la selección de trabajadores cualificados en una entidad.

Planificación de los RRHH: horarios, temporadas, formación continua, otros.

La función de integración del personal de unidades de negocios.

Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal en las instituciones.

La dirección y el liderazgo en las organizaciones.
La comunicación en las organizaciones de trabajo.
Negociación en el entorno laboral.
Solución de problemas y toma de decisiones.
Dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
La evaluación, la formación y la motivación en el entorno laboral.

4 Gestión de la Calidad en la gestión de los departamentos de servicio de restauración

Concepto de calidad en los productos y servicios y evolución histórica de la calidad.
Sistemas y normas de calidad.
La gestión de la calidad total.
Proceso de implementación de un sistema de calidad.
Diseño de los productos y servicios y sus estándares de calidad.
Gestión de la calidad y los planes de mejora continua.
La evaluación de la satisfacción del cliente de productos y servicios ofertados.
Procedimientos para el tratamiento de quejas y sugerencias.
Gestión documental del sistema de calidad.
Evaluación del sistema de calidad.

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:

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión y dirección de departamentos de servicio de restauración, 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 4

Vinos y otras bebidas

| | |
|-------------------|---|
| Nivel: | 3 |
| Código: | MF2301_3 |
| Asociado a la UC: | UC2301_3 - Asesorar sobre vinos y otras bebidas |
| Duración (horas): | 150 |
| Estado: | BOE |

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Identificar vinos y bebidas distintas a vinos (alcohólicas y no alcohólicas) de consumo generalizado 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** Localizar 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 vino, café, chocolate, infusiones, whisky, ginebra, ron, agua y otras.
 - CE1.2** Secuenciar distintos procesos de elaboración de los vinos y de las bebidas más significativas, indicando su origen, evolución, 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 las bebidas servidas en establecimientos de restauración.
- C2:** Formular la composición y características de cartas de vinos y cartas de otras bebidas adecuadas a diferentes ofertas gastronómicas, que resulten atractivas para clientes potenciales y favorezcan la consecución de objetivos que habitualmente se contemplan en el sector.
- CE2.1** Describir cartas estandarizadas de vinos, y de otras bebidas indicando elementos y características que habitualmente las componen, en función de los productos a ofertar como pueden ser vinos, cafés e infusiones, refrescos, combinados y cócteles, aperitivos y cervezas, aguas y zumos naturales y otros.
 - CE2.2** Relacionar cartas de vinos y de otras bebidas con distintas ofertas gastronómicas que concuerden con entornos locales significativos.
 - CE2.3** En un supuesto práctico de diseño de la carta de vinos y otras bebidas para un establecimiento de restauración debidamente caracterizado por un proyecto en el que se define su tipología, categoría, fórmula de restauración, tipo de servicio y objetivos económicos marcados:
 - Estructurar la composición y los apartados de las cartas.
 - Valorar las posibilidades de suministro de los proveedores en función de la ubicación del establecimiento.

- Seleccionar vinos y otras bebidas para incluir en la carta que armonicen con la oferta gastronómica y la fórmula de restauración del establecimiento y respondan a los objetivos económicos de la empresa.

- Utilizar programas informáticos específicos para el diseño de cartas.

CE2.4 Justificar la utilización de distintos sistemas de rotación de cartas de vino y de bebidas de establecimientos con distintas fórmulas de restauración, 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.

CE2.5 Formular con creatividad e imaginación propuestas personales de composición y diseño de una carta de vinos y otras bebidas para establecimientos de restauración de distintas tipologías.

C3: Secuenciar procesos de preparación, presentación y conservación de vinos y otras bebidas significativos, 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, modo, 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 Detallar 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.

C4: Deducir márgenes de beneficio a obtener dentro del área de su responsabilidad, en función de los costes de producción de las bebidas que habitualmente se ofertan en establecimientos de restauración.

CE4.1 Relacionar la documentación necesaria para la obtención de los costes de los productos utilizados en el área de su responsabilidad -bebidas, materiales diversos, elementos de decoración, productos de limpieza, u otros-.

CE4.2 Argumentar la información obtenida de los costes de servicio y personal, a partir de planes de negocio previamente definidos en los que se contextualice el organigrama del departamento.

CE4.3 Definir los diferentes mecanismos esenciales de fijación de precios de ofertas de bebidas, justificando el uso de aplicaciones informáticas específicas como medidas de verificación de los resultados obtenidos.

CE4.4 En un supuesto práctico de cálculo del margen de beneficio de una oferta de vinos y/o de otras bebidas previamente aportada en la que se detallan los precios de venta al público y las ventas efectuadas durante un período concretado de tiempo:

- Cuantificar el coste del pago a proveedores.
- Precisar los porcentajes de mermas de las distintas materias primas utilizadas.
- Calcular el gasto del personal y de los suministros generales.
- Estimar el valor de las ventas no efectuadas y de los costes de los posibles excedentes.
- Utilizar herramientas informáticas específicas de la actividad.

- C5:** Aplicar prácticas habituales necesarias para el control del consumo y de los suministros almacenados de todo tipo de bebidas, demostrando que se tiene conocimiento en todo momento del stock existente o de la necesidad de pedido.
- CE5.1** Diferenciar y caracterizar la documentación y aplicaciones informáticas de uso común para controlar consumos de vinos y de otras bebidas en establecimientos de restauración.
- CE5.2** Utilizar equipos y programas informáticos específicos de gestión de aprovisionamiento, demostrando habilidad y soltura.
- CE5.3** En un supuesto práctico de control de consumos en restauración y a partir de unas especificaciones previamente determinadas en la documentación que se utiliza habitualmente en el proceso:
- Revisar los vales de pedido y los vales de transferencia emitidos por los distintos departamentos.
 - Verificar los datos correspondientes a entradas, salidas y bajas por mal estado o rotura de suministros.
 - Contrastar la documentación relativa a las ventas con los albaranes de proveedores y con los vales de pedido interno.
 - Considerar el método a utilizar para el registro y archivo de la documentación generada durante el proceso.
- C6:** Organizar técnicas estandarizadas de servicio, tanto en barra como en mesa, específicas para todo tipo de bebidas, en consonancia del protocolo de servicio y que se adapten a diversas fórmulas de restauración.
- CE6.1** Describir procesos técnicos habituales de servicio en barra y mesa de bebidas y las tareas tipo asociadas a cada uno de ellos.
- CE6.2** Enunciar la necesidad de atender a los clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.
- CE6.3** En un supuesto práctico de supervisión del servicio de bebidas caracterizado por una previsión 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.
 - Supervisar que la organización de las provisiones se ha hecho de tal forma que se respetan sus características, temperatura y fácil disposición para el servicio.
 - Comprobar la idoneidad de 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 cursarla.
 - Comprobar que las bebidas servidas se corresponden con las demandadas por el cliente.
 - Asegurar que se sirven a la temperatura adecuada y en el recipiente correspondiente.
 - Verificar que se presentan al cliente siguiendo los protocolos establecidos e intervenir técnica y operativamente en cualquier momento que le sea requerido.
- C7:** Planificar la aplicación de técnicas de acogida y atención al cliente durante el servicio de alimentos y bebidas en establecimientos de restauración, cumpliendo con las expectativas de una entidad tipo.
- CE7.1** Explicar las diferentes tipologías de clientes de establecimientos de restauración (bar, cafetería, restaurante) describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.

CE7.2 Argumentar 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.

CE7.3 Diseñar la aplicación de las normas de protocolo habituales a utilizar en la recepción de un cliente tipo.

CE7.4 En un supuesto práctico de asesoramiento, venta y supervisión del servicio de vinos y/o de otras bebidas en un establecimiento de restauración caracterizado por un proyecto dado:

- Recibir y acoger al cliente.
- Comprobar, en su caso, la reserva y acompañar y acomodar al cliente a la mesa predeterminada.
- Ofertar las bebidas mediante la entrega de la carta, asesorando en aquellos aspectos que se le solicite y armonizando el menú elegido por el comensal con la bebida que más se le adecúe.
- 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.

CE7.5 Asumir la necesidad de atender al público con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que ofrece y presta el servicio de venta, estimando su aplicación a diferentes tipologías de clientes y fórmulas de restauración y servicio.

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

C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C4 respecto a CE4.4; C5 respecto a CE5.3; C6 respecto a CE6.3; C7 respecto a CE7.4.

Otras Capacidades:

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

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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

Contenidos

1 El vino

Tipos de uva, 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.

Propiedades organolépticas: la cata de vinos.

Cata: metodología, elementos necesarios, tipos de cata, equilibrio aroma/sabor, lenguaje específico y ficha de cata.

Alteraciones y defectos de los vinos.

2 Bebidas distintas a vino

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.

Combinados preparados directamente a base de bebidas alcohólicas (ginebra, vodka, tequila, ron, whisky, brandy y otros) y refrescos variados.

Principales marcas de bebidas de consumo internacional.

Aplicación en la cocina actual de las bebidas en general.

3 Carta de bebidas del establecimiento de restauración

Definición, tipos, estructura y elementos que la componen.

Tipos de cartas: de vino, de aguas, de cafés e infusiones, de coctelería, temáticas, entre otras.

Planificación y diseño para menús, cartas, galas, banquetes y otros.

La estacionalidad: ventajas e inconvenientes.

El ciclo de compra. Registros documentales de compras.

Cálculo de necesidades de aprovisionamiento de vinos y otras bebidas: gestión y control de inventarios; el inventario permanente y métodos de valoración de existencias.

Determinación de precios: métodos estándar; concepto de margen de contribución; métodos para evaluar las ventas.

4 Asesoramiento especializado para el consumo de vinos y de otras bebidas

Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.

Normas de protocolo y de conducta e imagen personal.

Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas.

Asesoramiento gastronómico especializado: adecuación entre tipos de ofertas gastronómicas, platos y tipos de vinos y otras bebidas.

Normativa aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.

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

5 Servicio en barra y en mesa, de vinos y otras bebidas

Cálculo de necesidades, stocks, control de fecha de caducidad, rotación de productos, control de temperaturas.

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

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 técnicas de servicio.

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

La "estación central" en el bar-cafetería: tipos, componentes y función.

Elaboración y preparación de bebidas distintas a vino: presentación y decoración, técnicas de servicio.

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:

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el asesoramiento sobre vinos y otras bebidas, que se acreditará mediante 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 5

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, HIGIENE, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LAS ACTIVIDADES DE HOSTELERÍA

| | |
|-------------------|---|
| Nivel: | 3 |
| Código: | MF2283_3 |
| Asociado a la UC: | UC2283_3 - PREVENIR RIESGOS LABORALES Y GARANTIZAR LA HIGIENE, LA SEGURIDAD ALIMENTARIA Y LA PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LAS ACTIVIDADES DE HOSTELERÍA |
| Duración (horas): | 90 |
| Estado: | BOE |

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Organizar acciones y aplicación de las normas y medidas necesarias en su área de responsabilidad para asegurar la calidad higiénico-sanitaria de la actividad de hostelería en distintos modelos de establecimientos de restauración.

CE1.1 Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales y utillaje de hostelería, priorizando en orden de importancia aquéllas de obligado cumplimiento.

CE1.2 Estimar las consecuencias para la salubridad de los productos y seguridad de los consumidores de la falta de higiene en los procesos y medios de producción o servicio y en los hábitos de trabajo.

CE1.3 Identificar los requisitos higiénico-sanitarios que deben cumplir las instalaciones y equipos de hostelería.

CE1.4 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.

CE1.5 Describir las principales alteraciones sufridas por los alimentos, identificando los agentes causantes de las mismas, su origen, mecanismos de transmisión y condiciones óptimas para su multiplicación.

CE1.6 Clasificar y explicar los riesgos y principales toxiinfecciones de origen alimentario y sus consecuencias para la salud y relacionarlas con las alteraciones y agentes causantes.

CE1.7 Identificar las intolerancias y alergias alimentarias y sus consecuencias para la salud y relacionarlas con los alimentos que pueden contener las sustancias causantes.

CE1.8 Precisar planes de formación para el departamento o área de su responsabilidad con unas instalaciones y un número de personal previamente determinado y por unas características sujetas al plan de producción del establecimiento.

C2: Organizar acciones y aplicación de normas y medidas preventivas para su área de responsabilidad potenciando la seguridad de los empleados en las actividades de hostelería en distintos modelos de establecimientos de restauración.

CE2.1 Identificar e interpretar las normas de prevención de riesgos laborales relacionadas con la seguridad y la salud, priorizando en orden de importancia aquéllas de obligado cumplimiento.

CE2.2 Estimar las consecuencias para la seguridad del personal la falta de formación y carencia de medios de EPIs (equipos de protección individual) en las rutinas de trabajo.

CE2.3 Identificar los requisitos de seguridad que deben cumplir las instalaciones y equipos de hostelería.

CE2.4 Definir medios de protección personal propios del área de su responsabilidad y reconocer todos aquellos comportamientos o actitudes susceptibles de producir un accidente laboral.

CE2.5 Precisar planes de formación para el departamento o área de su responsabilidad con unas instalaciones y un número de personal previamente determinado y por unas características sujetas al plan de producción del establecimiento.

C3: Sistematizar la aplicación de tratamientos de limpieza y desinfección de instalaciones y equipos propios del área de su responsabilidad, justificando la idoneidad de cada uno de ellos.

CE3.1 Identificar, clasificar y comparar los distintos productos y tratamientos de limpieza tales como desinfección, esterilización, desinsectación y desratización, y sus condiciones de empleo.

CE3.2 Interpretar fichas técnicas de los productos químicos de uso común en las operaciones de limpieza y desinfección en el área de su responsabilidad.

CE3.3 En un supuesto práctico de revisión del estado de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización de unas instalaciones determinadas y dedicadas a actividades propias de hostelería:

- Identificar todas aquellas acciones de higiene y comportamiento personal que se deben adoptar.
- Seleccionar los productos y tratamientos utilizables.
- Fijar los parámetros objeto de control.
- Enumerar los equipos necesarios.
- Establecer la frecuencia de aplicación del tratamiento.
- Detectar posibles deficiencias y justificar la aplicación de medidas correctoras concretas.

CE3.4 Valorar el uso de programas informáticos específicos de control y registro de la frecuencia y aplicación de las operaciones de limpieza.

C4: Relacionar las distintas medidas de seguridad a adoptar en situaciones de riesgo personal en las actividades de hostelería, argumentando las acciones a seguir y los métodos de control que aseguren su cumplimiento por parte de todos los componentes del equipo de trabajo.

CE4.1 Analizar los factores y situaciones de riesgo para la seguridad personal y las medidas de prevención y protección aplicables en la actividad de hostelería.

CE4.2 Interpretar los aspectos más relevantes de la normativa y de los planes de seguridad relativos a derechos y deberes del trabajador y de la empresa, reparto de funciones y responsabilidades, medidas preventivas, señalizaciones, normas específicas para cada puesto, actuación en caso de accidente y de emergencia, entre otras.

CE4.3 Identificar los riesgos o peligros más relevantes en la actividad de hostelería y analizar las medidas de seguridad aplicables en el diseño del local e instalaciones, condiciones ambientales, estado del puesto de trabajo, entorno y servidumbres, medidas de seguridad y protecciones de maquinarias, señalización de situaciones de riesgo y emergencias, equipos de protección individuales, toxicidad o peligrosidad y manejo apropiado de los productos.

CE4.4 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, entre otros.

C5: Definir criterios a cumplir y aspectos a evaluar en materia de autocontrol para las actividades de hostelería propias del área de su responsabilidad, justificando la necesidad un riguroso cumplimiento por parte de todo el personal.

CE5.1 Diseñar planes de control y ámbitos y frecuencia de aplicación para un establecimiento dedicado a la actividad de hostelería previamente caracterizado.

CE5.2 Definir actividades de control para llevar a cabo en cada plan de control.

CE5.3 Estandarizar puntos de vigilancia y de control para aspectos críticos de parámetros de seguridad.

CE5.4 Adaptar documentos tipo empleados en registros y listas de revisión de puntos críticos de aplicación en el ámbito de su responsabilidad.

CE5.5 Determinar acciones correctivas a aplicar a partir de la lectura de distintos informes de mejora.

C6: Formular propuestas de mejora para minimizar la problemática medioambiental originada en la actividad de hostelería, justificando las medidas a adoptar para el control de los residuos producidos.

CE6.1 Enunciar los distintos tipos de residuos generados de acuerdo con su origen, estado, reciclaje y necesidad de depuración.

CE6.2 Explicar los sistemas y procedimientos adecuados para la gestión y eliminación de residuos en la actividad de hostelería.

CE6.3 Diferenciar los posibles efectos de contaminación medioambiental de los residuos y otras afecciones originadas por la actividad de hostelería.

CE6.4 Identificar las instalaciones eléctricas, de gas y otras de un establecimiento de hostelería y los puntos críticos donde pueden presentar disfunciones.

CE6.5 Analizar buenas prácticas en el consumo de agua y de energía en un establecimiento de hostelería previamente determinado e identificar posibles acciones que supongan su disminución.

CE6.6 Caracterizar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo para un departamento tipo del área de su responsabilidad.

CE6.7 Reconocer los parámetros que posibilitan los principios de sostenibilidad en los procesos de hostelería.

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

C1 respecto a CE1.8; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.3.

Otras Capacidades:

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Participar y colaborar activamente con el equipo de trabajo.

Favorecer el desarrollo profesional y personal en el equipo de trabajo.

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

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Contenidos

1 Higiene y seguridad alimentaria. Manipulación de alimentos

Normativa aplicable en materia de higiene alimentaria.

Normativa aplicable de Seguridad Alimentaria y Nutrición referente a los alérgenos alimentarios.

Programas informáticos específicos para el control de la actividad.

Alteración y fuentes de contaminación de los alimentos.

Alimentación y salud: riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos.

Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos, intolerancias, alergias, principales alérgenos.

Calidad higiénico-sanitaria: conceptos y aplicaciones.

Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC), registros y listas de revisión, trazabilidad alimentaria.

Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH).

Personal manipulador: vestimenta y equipo de trabajo autorizados, asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos.

2 Condiciones de salubridad de instalaciones y equipos propios de hostelería

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

Productos de limpieza de uso común: tipos, características principales de uso, medidas de seguridad y normas de almacenamiento.

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

Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos.

Procedimientos de actuación en situaciones de emergencia: primeros auxilios, planes de emergencia y evacuación.

3 Condiciones de seguridad en el manejo de equipos propios de hostelería y recomendaciones posturales, ergonomía

Concepto de accidente laboral y enfermedad profesional.

Medidas de prevención y protección: en instalaciones, en utilización de máquinas, equipos y utensilios y equipamiento personal de seguridad (EPIs).

Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos.

Técnicas básicas de primeros auxilios. Quemaduras, heridas y su protección.

4 Gestión medioambiental

Agentes y factores de impacto.

Control y tratamiento de residuos.

Ahorro y alternativas energéticas.

Normativa aplicable sobre protección ambiental.

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:

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la prevención de riesgos laborales y garantía de la higiene, la seguridad alimentaria y la protección medioambiental en las actividades de hostelería, 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 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 deícticos 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.