

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

- 8773** *Orden PRE/1635/2015, de 23 de julio, por la que se actualizan tres cualificaciones profesionales de la familia profesional Hostelería y Turismo, recogidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, establecidas por Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero y Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre; y se modifican parcialmente determinados anexos establecidos por Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero.*

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, tiene por objeto la ordenación de un sistema integral de formación profesional, cualificaciones y acreditación, que responda con eficacia y transparencia a las demandas sociales y económicas a través de las diversas modalidades formativas. Para ello, crea el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, definiéndolo en el artículo 2.1 como el conjunto de instrumentos y acciones necesarios para promover y desarrollar la integración de las ofertas de la formación profesional, a través del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, así como la evaluación y acreditación de las correspondientes competencias profesionales, de forma que se favorezca el desarrollo profesional y social de las personas y se cubran las necesidades del sistema productivo.

El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, según indica el artículo 7.1, se crea con la finalidad de facilitar el carácter integrado y la adecuación entre la formación profesional y el mercado laboral, así como la formación a lo largo de la vida, la movilidad de los trabajadores y la unidad del mercado laboral. Dicho catálogo está constituido por las cualificaciones identificadas en el sistema productivo y por la formación asociada a las mismas, que se organiza en módulos formativos.

El artículo 5.3 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, atribuye al Instituto Nacional de Cualificaciones, la responsabilidad de definir, elaborar y mantener actualizado el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, en su calidad de órgano técnico de apoyo al Consejo General de la Formación Profesional, cuyo desarrollo reglamentario se recoge en el artículo 9.2 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, estableciéndose en su artículo 9.4, la obligación de mantenerlo permanentemente actualizado mediante su revisión periódica que, en todo caso, deberá efectuarse en un plazo no superior a cinco años a partir de la fecha de inclusión de la cualificación en el catálogo.

Por tanto, la presente orden se dicta en aplicación del Real Decreto 817/2014, de 26 de septiembre, por el que se establecen los aspectos puntuales de las cualificaciones profesionales para cuya modificación, procedimiento de aprobación y efectos es de aplicación el artículo 7.3 de la ley orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las cualificaciones y de la formación profesional, que en su tramitación obtuvo Dictamen del Consejo de Estado número 618/2014, de 23 de julio de 2014.

Así, en la presente orden se actualizan, por sustitución completa de sus anexos, tres cualificaciones profesionales de la Familia Profesional Hostelería y Turismo que cuentan con una antigüedad en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales igual o superior a cinco años, a las que les es de aplicación el Real Decreto 817/2014, de 26 de septiembre. Asimismo, se modifican parcialmente determinadas cualificaciones profesionales, mediante la sustitución de determinadas unidades de competencia transversales y sus módulos formativos asociados, incluidos en las cualificaciones profesionales actualizadas recogidas en los anexos de esta orden.

En el proceso de elaboración de esta orden han sido consultadas las Comunidades Autónomas y han emitido informe el Consejo General de la Formación Profesional y el Consejo Escolar del Estado.

En su virtud, a propuesta conjunta del Ministro de Educación, Cultura y Deporte y de la Ministra de Empleo y Seguridad Social, dispongo:

**Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.**

Esta orden ministerial tiene por objeto actualizar tres cualificaciones profesionales correspondientes a la Familia Profesional Hostelería y Turismo, procediéndose a la sustitución de los anexos correspondientes, y modificar parcialmente determinadas cualificaciones profesionales mediante la sustitución de determinadas unidades de competencia y módulos formativos asociados, en aplicación del Real Decreto 817/2014, de 26 de septiembre, por el que se establecen los aspectos puntuales de las cualificaciones profesionales para cuya modificación, procedimiento de aprobación y efectos es de aplicación el artículo 7.3 de la ley orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las cualificaciones y de la formación profesional.

Las cualificaciones profesionales actualizadas y las parcialmente modificadas por este procedimiento tienen validez y son de aplicación en todo el territorio nacional, y no constituyen una regulación del ejercicio profesional.

**Artículo 2. Actualización de determinadas cualificaciones profesionales de la Familia Profesional Hostelería y Turismo establecidas por Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, por el que se establecen determinadas cualificaciones profesionales que se incluyen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que se incorporan al Catálogo Modular de Formación Profesional.**

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, se procede a la actualización de las cualificaciones profesionales cuyas especificaciones están contenidas en los anexos XCI y XCII del citado real decreto:

Uno. Se da una nueva redacción al anexo XCI, Cualificación Profesional «Operaciones básicas de cocina». Nivel 1. HOT091\_1, que figura como anexo I de la presente orden.

Dos. Se da una nueva redacción al anexo XCII, Cualificación Profesional «Operaciones básicas de restaurante y bar». Nivel 1. HOT092\_1, que figura como anexo II de la presente orden.

**Artículo 3. Actualización de una cualificación profesional establecida por Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de trece cualificaciones profesionales de la Familia Profesional Hostelería y Turismo.**

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre, se procede a la actualización de la cualificación profesional cuyas especificaciones están contenidas en el Anexo CCCXXXIII del citado real decreto:

Uno. Se da una nueva redacción al anexo CCCXXXIII, Cualificación Profesional «Gestión de pisos y limpieza en alojamientos». Nivel 3. HOT333\_3, que figura como anexo III de la presente orden.

**Artículo 4. Modificación parcial de una cualificación profesional de la Familia Profesional Hostelería y Turismo, establecida por Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, por el que se establecen determinadas cualificaciones profesionales que se incluyen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que se incorporan al Catálogo Modular de Formación Profesional.**

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, se procede a la actualización de la cualificación profesional cuyas especificaciones están contenidas en el Anexo XCIV del citado real decreto:

Se modifica la cualificación profesional establecida como «Anexo XCIV: Recepción. Nivel 3. HOT094\_3» sustituyendo respectivamente, la unidad de competencia «UC0265\_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento» y el módulo formativo asociado «MF0265\_3: Gestión de departamentos del área de alojamiento (120 h)» por la unidad de competencia «UC0265\_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento» y el módulo formativo asociado «MF0265\_3: Gestión de departamentos del área de alojamiento (120 h)», correspondientes al «Anexo III Gestión de pisos y limpieza en alojamientos» de la presente orden.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Esta orden se dicta en virtud de las competencias que atribuye al Estado el artículo 149.1.1.<sup>a</sup> y 30.<sup>a</sup> de la Constitución, sobre regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales, y para la regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de los títulos académicos y profesionales.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente orden ministerial entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 23 de julio de 2015.—La Vicepresidenta del Gobierno y Ministra de la Presidencia, Soraya Sáenz de Santamaría Antón.

## ANEXO I

**Cualificación profesional: Operaciones básicas de cocina****Familia Profesional: Hostelería y Turismo****Nivel: 1****Código: HOT091\_1****Competencia general**

Efectuar operaciones auxiliares de aprovisionamiento, preelaboración y conservación de géneros y productos culinarios, y presentar elaboraciones sencillas de cocina colaborando, a su nivel, en la confección de todo tipo de elaboraciones culinarias.

**Unidades de competencia**

**UC0255\_1:** Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, preelaboración y conservación culinarios

**UC0256\_1:** Asistir en la elaboración culinaria y realizar y presentar preparaciones sencillas

**Entorno Profesional****Ámbito Profesional**

Desarrolla su actividad profesional en unidades de producción culinaria en entidades de naturaleza pública o privada con independencia de su forma jurídica, de cualquier tamaño y dedicadas a la preparación y servicio de comidas. Desarrolla su actividad profesional por cuenta ajena dependiendo funcional o jerárquicamente de un superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la normativa aplicable.

**Sectores Productivos**

Se ubica en el sector productivo de hostelería, concretamente en el subsector de restauración en el que se desarrollan procesos de aprovisionamiento, preelaboración, elaboración y distribución de elaboraciones culinarias. También en cualquier otro sector productivo en el que se desarrollen este tipo de procesos como 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 omnicomprensivo de mujeres y hombres.

Ayudantes de cocina

Preparadores de comida rápida (hamburgueserías, pizzerías, bocadillerías, entre otros)

**Formación Asociada (240 horas)****Módulos Formativos**

**MF0255\_1:** Aprovisionamiento, preelaboración y conservación culinarios (120 horas)

**MF0256\_1:** Elaboración culinaria básica (120 horas)

**UNIDAD DE COMPETENCIA 1: EJECUTAR OPERACIONES BÁSICAS DE APROVISIONAMIENTO, PREELABORACIÓN Y CONSERVACIÓN CULINARIOS****Nivel: 1****Código: UC0255\_1****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP 1: Efectuar la recepción y almacenaje de las mercancías solicitadas, cumpliendo con los requerimientos del sistema de calidad establecido y las instrucciones prefijadas.

CR 1.1 La limpieza de superficies, equipos y utillaje se efectúa, utilizando los productos de limpieza establecidos y cumpliendo la normativa aplicable de seguridad e higiene.

CR 1.2 Las instrucciones de seguridad, uso y manipulación de productos utilizados en la limpieza y puesta a punto se cumplen, teniendo en cuenta su toxicidad y/o posibilidad de contaminación medioambiental.

CR 1.3 Las instrucciones recibidas relativas al mantenimiento de equipos, máquinas y útiles se ejecutan para su correcta conservación.

CR 1.4 Las materias primas solicitadas se reciben comprobando que cumplen, entre otras, con las siguientes condiciones:

- Unidades y pesos solicitados.
- Estado y calidad determinados.
- Vigencia de su fecha de caducidad.
- Embalaje en perfecto estado.
- Temperatura de conservación durante el transporte, entre otras.

CR 1.5 Las mercancías recibidas se almacenan en función de su naturaleza y teniendo en cuenta las indicaciones del fabricante para su correcta conservación.

CR 1.6 Las fichas de almacén se formalizan, bajo supervisión y siguiendo el procedimiento establecido.

CR 1.7 Las disfunciones o anomalías observadas durante el proceso de recepción y almacenamiento de mercancías se transmiten con prontitud a la persona adecuada.

RP 2: Efectuar el aprovisionamiento interno de géneros culinarios y utensilios varios para su utilización en la preelaboración de alimentos, siguiendo las instrucciones recibidas.

CR 2.1 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se formalizan, siguiendo instrucciones previas y según el procedimiento establecido.

CR 2.2 El aprovisionamiento interno de materias primas y utensilios se efectúa, bajo supervisión y siguiendo el plan de trabajo establecido.

CR 2.3 Los géneros previstos para la ejecución de las operaciones culinarias se distribuyen entre las zonas correspondientes de la cocina, según la orden de trabajo.

CR 2.4 El acopio de utensilios se efectúa en función de las necesidades establecidas en el plan de trabajo.

CR 2.5 Las existencias mínimas establecidas, tanto de materias primas como de productos culinarios, se comprueban y se comunica su cantidad a la persona o departamento responsable.

CR 2.6 La normativa aplicable de manipulación de alimentos se cumple durante el proceso de aprovisionamiento interno, evitando posibles fuentes de contaminación y manteniendo la calidad establecida.

RP 3: Manipular y preelaborar materias primas en crudo para su utilización culinaria o su posterior comercialización según la normativa aplicable higiénico-sanitaria de manipulación de alimentos y siguiendo las instrucciones recibidas.

CR 3.1 La preparación de los vegetales se efectúa siguiendo instrucciones y ejecutando técnicas básicas de preelaboración y tratamiento de vegetales en crudo, y técnicas de cocción establecidas para aquellos vegetales que lo necesiten una vez finalizada su manipulación en crudo.

CR 3.2 La preelaboración de los pescados, mariscos, aves, caza y distintas piezas de carne para su posterior elaboración y/o conservación se ejecuta, siguiendo las instrucciones recibidas.

CR 3.3 La temperatura requerida durante el proceso de preelaboración se mantiene, actuando sobre los reguladores de los equipos de calor y de frío utilizados, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR 3.4 Los utensilios y equipos utilizados en el proceso de preelaboración se limpian y desinfectan, aplicando los productos y métodos establecidos.

CR 3.5 La normativa aplicable de manipulación de alimentos se cumple durante el proceso de preelaboración, evitando posibles fuentes de contaminación y manteniendo la calidad establecida.

RP 4: Aplicar métodos sencillos de conservación de géneros y/o elaboraciones culinarias y de regeneración, en su caso, que resulten aptos para su consumo o posterior distribución, bajo supervisión y siguiendo las instrucciones recibidas.

CR 4.1 La conservación de los géneros y elaboraciones culinarias se efectúa siguiendo las instrucciones recibidas y presentando el producto de acuerdo con las normas definidas, teniendo en cuenta:

- Las características del género y/o elaboración culinaria en cuestión.
- Los procedimientos establecidos.
- Los recipientes, envases y equipos asignados.
- Las técnicas preestablecidas como pueden ser de abatimiento rápido de temperatura, envasado tradicional, al vacío, refrigeración, entre otras.

CR 4.2 La regeneración de las preparaciones culinarias se efectúa aplicando los métodos preestablecidos, bajo supervisión y siguiendo las instrucciones recibidas.

CR 4.3 La temperatura requerida durante los procesos de conservación y/o regeneración se mantiene actuando sobre los reguladores de los equipos de calor y de frío utilizados, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR 4.4 Los utensilios y equipos utilizados en el proceso se limpian y desinfectan, aplicando los productos y métodos determinados con la frecuencia establecida.

CR 4.5 La normativa aplicable de manipulación de alimentos se cumple durante todo el proceso de conservación y/o regeneración, evitando posibles fuentes de contaminación y manteniendo la calidad establecida.

#### **Contexto profesional:**

#### **Medios de producción:**

Equipos e instrumentos de medida. Almacenes. Equipos de refrigeración. Mobiliario y maquinaria propia de un cuarto frío: abatidor de temperatura, máquinas de vacío, batidoras de brazo, máquina corta fiambres, vasos batidores y otros. Equipos de cocción. Pilas estáticas y móviles para lavar géneros crudos. Utensilios y herramientas propios de la preelaboración culinaria. Materias primas, mercancías y material de acondicionamiento y etiquetado. Material de limpieza.

#### **Productos y resultados:**

Limpieza y mantenimiento de equipos, máquinas y útiles propios de cuarto frío. Registro cumplimentado con datos correspondientes a recepción, almacenamiento y distribución en los soportes establecidos. Mercancías y géneros preelaborados, acondicionados y conservados para su consumo inmediato o posterior distribución.

#### **Información utilizada o generada:**

Instrucciones de seguridad, uso y manipulación de productos de limpieza y desinfección. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones propias de cuarto frío. Documentos normalizados como 'relevés', vales de pedidos, albaranes y fichas de almacén. Órdenes de trabajo. Tablas de temperaturas de conservación de alimentos. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental y riesgos laborales.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2: ASISTIR EN LA ELABORACIÓN CULINARIA Y REALIZAR Y PRESENTAR PREPARACIONES SENCILLAS

Nivel: 1

Código: UC0256\_1

### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Ejecutar las diferentes operaciones de limpieza y puesta a punto de equipos y utillaje en el área de producción culinaria, respetando la normativa aplicable higiénico-sanitaria y las instrucciones recibidas.

CR 1.1 La limpieza de superficies, equipos y utillaje propios del área de producción culinaria se efectúa según el sistema establecido, con los productos y métodos determinados.

CR 1.2 Las instrucciones de seguridad, uso y manipulación de productos utilizados en la limpieza y puesta a punto se cumplen, teniendo en cuenta su posible toxicidad y contaminación medioambiental.

CR 1.3 Las instrucciones recibidas relativas al mantenimiento de equipos, máquinas y útiles se cumplen, optimizando así los recursos disponibles y alargando su vida útil.

CR 1.4 Las disfunciones y anomalías observadas se comunican con prontitud al responsable encargado de solventar las incidencias surgidas.

RP 2: Preparar y presentar elaboraciones culinarias elementales y de múltiples aplicaciones, de acuerdo con la definición del producto y mediante técnicas sencillas de cocina.

CR 2.1 El aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos se efectúa a partir de la ficha técnica de fabricación o procedimiento que la sustituya.

CR 2.2 La preparación culinaria elemental o de múltiples aplicaciones que resulte apta para su posterior utilización se elabora bajo supervisión, aplicando las técnicas básicas de manipulación y tratamiento de alimentos en crudo y utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

CR 2.3 El acabado y presentación de la preparación culinaria elemental se efectúa, bajo supervisión y en el tiempo establecido.

CR 2.4 La conservación y el almacenamiento de la preparación culinaria elemental o de múltiples aplicaciones se efectúa, bajo supervisión y teniendo en cuenta:

- Las características de la elaboración culinaria en cuestión.
- Los procedimientos establecidos.
- Los recipientes, envases y equipos asignados.
- La temperatura idónea de conservación según la naturaleza del producto.
- Las normas de manipulación de alimentos, entre otras.

CR 2.5 Las preparaciones culinarias se regeneran a la temperatura de servicio aplicando los métodos establecidos con los equipos designados, siguiendo las instrucciones recibidas.

CR 2.6 Los utensilios y equipos utilizados en el proceso de preparación de elaboraciones culinarias elementales y de múltiples aplicaciones se limpian con la frecuencia necesaria, usando los productos y métodos establecidos.

CR 2.7 La temperatura requerida durante el proceso se mantiene, actuando sobre los reguladores de los equipos de calor y de frío utilizados, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

RP 3: Preparar y presentar platos combinados y aperitivos sencillos conforme a la definición del producto y las técnicas básicas de su elaboración.

CR 3.1 El aprovisionamiento interno de materias primas y la preparación de útiles y equipos se efectúa a partir de la ficha técnica de elaboración o procedimiento que la sustituya.

CR 3.2 La elaboración de platos combinados y aperitivos sencillos se ejecuta bajo supervisión, aplicando las técnicas básicas de manipulación y tratamiento de alimentos en crudo y utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

CR 3.3 El acabado y presentación de los platos combinados y aperitivos sencillos se efectúa, bajo supervisión y según la ficha técnica de elaboración.

CR 3.4 La conservación y el almacenamiento, en su caso, de aperitivos sencillos y platos combinados se efectúa, teniendo en cuenta:

- Las características de la elaboración culinaria en cuestión.
- Los procedimientos establecidos.
- Los recipientes, envases y equipos asignados.
- La temperatura idónea de conservación para cada tipo de producto.
- La normativa aplicable de manipulación de alimentos, otros.

CR 3.5 Los utensilios y equipos utilizados en el proceso de elaboración de aperitivos sencillos y platos combinados se limpian, con la frecuencia necesaria, usando los productos y métodos establecidos.

CR 3.6 La temperatura requerida durante el proceso se mantiene, actuando sobre los reguladores de los equipos de calor y de frío utilizados, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

RP 4: Colaborar en la confección de todo tipo de elaboraciones culinarias, prestando la asistencia requerida a su nivel y cumpliendo con las instrucciones recibidas.

CR 4.1 El aprovisionamiento de materias primas y la preparación y puesta a punto de útiles y equipos se efectúa a partir de la ficha técnica de fabricación o procedimiento que la sustituya.

CR 4.2 La asistencia requerida para la preparación y presentación de todo tipo de elaboraciones culinarias se presta, colaborando con el superior jerárquico y siguiendo instrucciones precisas.

CR 4.3 Las mesas de trabajo, utensilios y equipos utilizados en el proceso se limpian y desinfectan con la frecuencia que se necesite, usando los productos adecuados y según los métodos establecidos.

CR 4.4 Los equipos y medios energéticos establecidos para la realización de los procesos se utilizan de forma racional evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR 4.5 La normativa aplicable de manipulación de alimentos se cumple en todo momento, evitando posibles fuentes de contaminación y manteniendo la calidad establecida.

#### **Contexto profesional:**

#### **Medios de producción:**

Mobiliario y maquinaria propia área de producción culinaria: horno, plancha, salamandra, freidora y otros. Máquinas auxiliares, utensilios y menaje de cocina. Materias primas, mercancías y material de acondicionamiento y etiquetado. Material de limpieza.

#### **Productos y resultados:**

Limpieza y mantenimiento de equipos, máquinas y útiles propios del área de producción culinaria. Aprovisionamiento interno de mercancías y útiles para la ejecución de los trabajos. Preparación y presentación de elaboraciones culinarias elementales y de múltiples aplicaciones, platos combinados y aperitivos sencillos. Asistencia a sus superiores jerárquicos. Elaboraciones culinarias acondicionadas y/o conservadas para su consumo inmediato o distribución posterior.



**Información utilizada o generada:**

Instrucciones de seguridad, uso y manipulación de productos de limpieza. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones propias de la zona de producción culinaria. Documentos normalizados como 'relevés', vales de pedidos y fichas técnicas de elaboración. Órdenes de trabajo. Tablas de temperaturas de conservación de alimentos. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental y riesgos laborales.

**MÓDULO FORMATIVO 1: APROVISIONAMIENTO, PREELABORACIÓN Y CONSERVACIÓN CULINARIOS****Nivel: 1****Código: MF0255\_1****Asociado a la UC: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, preelaboración y conservación culinarios****Duración: 120 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Efectuar la recepción de alimentos y bebidas para su posterior almacenaje y distribución.

CE1.1 Interpretar etiquetas y documentación habitual que acompaña a los alimentos y bebidas suministrados.

CE1.2 Asistir en la realización de operaciones de control, utilizando medios e instrucciones aportados para tal fin, detectando desviaciones entre las cantidades-calidades de los géneros solicitados y los recibidos.

CE1.3 Manipular correctamente, y de acuerdo con la normativa aplicable higiénico-sanitaria, tanto los equipos de control como los propios géneros destinados al almacén o a consumo inmediato.

CE1.4 Ejecutar operaciones básicas de almacenamiento de alimentos y bebidas, ordenándolos de acuerdo con el lugar, dimensiones, equipamiento y sistema establecido, y aplicando rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria.

CE1.5 Detectar posibles deterioros o pérdidas de géneros durante el período de almacenamiento, efectuando las operaciones de retirada e indicando los posibles departamentos a informar en los distintos tipos de establecimientos.

CE1.6 Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de mercancías.

C2: Diferenciar las materias primas alimentarias de uso común en la cocina, describiendo las principales variedades y cualidades.

CE2.1 Identificar las materias primas alimentarias de uso común, describiendo sus características físicas (forma, color, tamaño, etc.), sus cualidades gastronómicas (aplicaciones culinarias básicas), sus necesidades de preelaboración básica y sus necesidades de conservación.

CE2.2 Describir las fórmulas usuales de presentación de las materias primas culinarias de uso común, indicando calidades, características y necesidades de regeneración y conservación.

C3: Utilizar los equipos, máquinas, útiles y herramientas que conforman la dotación básica del departamento de cocina, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.

CE3.1 En un supuesto práctico de identificación de útiles, herramientas, equipos y maquinaria de un departamento de cocina tipo, describir:

- Funciones.
- Normas de utilización.
- Resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen.
- Riesgos asociados a su manipulación.
- Mantenimiento de uso necesario.

CE3.2 Seleccionar los útiles, herramientas, equipos y maquinaria idóneos en función del tipo de género, instrucciones recibidas y volumen de producción.

CE3.3 Describir las acciones más oportunas para efectuar las operaciones de limpieza y mantenimiento de uso de los equipos y útiles propios del departamento de cocina de acuerdo a las instrucciones recibidas, verificando su puesta a punto mediante pruebas sencillas.

CE3.4 Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas y útiles de cocina siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

CE3.5 Asumir el compromiso de mantener y cuidar los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C4: Caracterizar cortes y piezas y realizar las operaciones de preelaboración de los géneros culinarios más comunes, en función del plan de trabajo establecido, de las elaboraciones culinarias que se vayan a realizar o de las necesidades de comercialización.

CE4.1 Describir los cortes básicos o las piezas más usuales asociados a los géneros culinarios más comunes.

CE4.2 Efectuar las operaciones de regeneración que precisan las materias primas de uso más común de acuerdo con su estado para su posterior preelaboración.

CE4.3 Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo de acuerdo con las preelaboraciones que se vayan a efectuar.

CE4.4 Efectuar técnicas de preelaboración básicas para un plan de trabajo determinado, de acuerdo con la naturaleza de los géneros utilizados.

CE4.5 Realizar las operaciones de preelaboración de alimentos obteniendo el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C5: Aplicar métodos sencillos de regeneración, conservación y envasado de géneros crudos y elaboraciones culinarias que se adapten a las necesidades específicas de conservación con los equipos idóneos para cada caso.

CE5.1 Identificar lugares apropiados para necesidades de conservación y regeneración de alimentos.

CE5.2 Diferenciar y describir los métodos básicos y equipos de regeneración, conservación y envasado de uso más común.

CE5.3 Ejecutar las operaciones auxiliares previas que necesitan los productos en crudo, semielaborados y las elaboraciones culinarias, en función del método o equipo elegido, instrucciones recibidas y destino o consumo asignados.

CE5.4 Efectuar las operaciones necesarias para los procesos de regeneración, conservación y envasado de todo tipo de géneros.

CE5.5 Asumir el compromiso de sacar el máximo provecho a las materias y productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C6: Analizar y aplicar las normas higiénico-sanitarias referidas a las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas, para evitar riesgos de toxiinfecciones alimentarias y contaminación ambiental.

CE6.1 Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales, utillaje y manipulación de alimentos.

CE6.2 Clasificar e interpretar el etiquetado de productos y útiles de limpieza y desinfección más comunes, de acuerdo con sus aplicaciones, describiendo propiedades, ventajas, modos de utilización y respeto al medioambiente.

CE6.3 Identificar los productos y útiles de limpieza autorizados y usar los adecuados en cada caso, atendiendo a las características de las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas.

CE6.4 Enumerar los riesgos y toxiinfecciones alimentarias más comunes, identificando sus posibles causas.

CE6.5 Cumplir las normas higiénico-sanitarias y aplicar correctamente los métodos de limpieza y orden al operar con equipos, máquinas, útiles y géneros y al limpiar las instalaciones.

CE6.6 Reconocer los graves efectos que se derivan de las toxiinfecciones alimentarias producidas como consecuencia del incumplimiento de la normativa aplicable higiénico-sanitaria en los procesos de aprovisionamiento, preelaboración, conservación, envasado y regeneración de géneros y elaboraciones culinarios.

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

C1 completa; C3 respecto a CE3.1; C5 respecto a CE5.4; C6 completa.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

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

Respetar los procedimientos y las normas internas de la organización.

Cumplir con las normas de producción fijadas por la organización.

**Contenidos:**

**1. El departamento de cocina**

Definición y organización característica.

Estructuras habituales de locales y zonas de producción culinaria.

Especificidades en distintos tipos de restauración: tradicional, colectiva, moderna, rápida, otras.

Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento.

Maquinaria: tipos, ubicación, modos de operación característicos, limpieza y mantenimiento.

Materias primas: clasificación gastronómica y clasificación comercial.

Recepción y almacenamiento: métodos sencillos, documentación y aplicaciones.

Formalización y traslado de solicitudes de aprovisionamiento interno.

**2. Preelaboración de géneros culinarios de uso común**

Términos culinarios relacionados con la preelaboración.

Técnicas de preelaboración básicas.

Preelaboración de verduras, pesados, mariscos, carnes, otros.

Obtención de cortes básicos y piezas más usuales.

**3. Conservación y regeneración de géneros y elaboraciones culinarias**

Conservación: fundamentos, identificación de los principales equipos asociados, clases de técnicas y procesos simples y aplicaciones sencillas.

Regeneración: fundamentos, identificación de los principales equipos asociados, clases de técnicas y procesos simples y aplicaciones sencillas.

**4. Seguridad e higiene alimentaria en las operaciones básicas de aprovisionamiento, preelaboración y conservación culinarias**

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

Requisitos de los manipuladores de alimentos.

Manejo de residuos y desperdicios.

Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos, aplicaciones.

Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria.

Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.

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

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

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

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la ejecución de operaciones básicas de aprovisionamiento, preelaboración y conservación culinarios, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

**MÓDULO FORMATIVO 2: ELABORACIÓN CULINARIA BÁSICA**

Nivel: 1

Código: MF0256\_1

Asociado a la UC: Asistir en la elaboración culinaria y realizar y presentar preparaciones sencillas

Duración: 120 horas

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Realizar elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones y preparar y presentar elaboraciones culinarias simples, aplicando técnicas de cocinado sencillas, previamente definidas.

CE1.1 Realizar las operaciones de aprovisionamiento interno de géneros, interpretando fichas técnicas o procedimientos alternativos y formalizando los vales o documentos predeterminados.

CE1.2 Identificar y disponer correctamente los géneros, útiles y herramientas necesarios para la realización de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones y elaboraciones culinarias sencillas.

CE1.3 Efectuar operaciones de regeneración sencillas y necesarias para los géneros culinarios que se van a emplear.

CE1.4 Aplicar técnicas sencillas para la preparación de elaboraciones culinarias básicas y elementales, a partir de la información suministrada, siguiendo los procedimientos adecuados y cumpliendo las normas de manipulación de alimentos.

CE1.5 Realizar presentaciones poco complejas de elaboraciones culinarias elementales, mostrando sensibilidad y gusto artísticos al efectuar las respectivas operaciones de acabado.

CE1.6 Identificar los métodos de conservación y lugares de almacenamiento adecuados para las elaboraciones y aplicarlos, atendiendo a su destino o consumo asignado, la naturaleza de sus componentes y las normas de manipulación.

CE1.7 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C2: Realizar y presentar platos combinados y aperitivos sencillos de acuerdo con la definición del producto, aplicando normas de elaboración básicas.

CE2.1 Realizar las operaciones de aprovisionamiento interno de géneros, interpretando fichas técnicas o procedimientos alternativos y formalizando los vales o documentos previstos.

CE2.2 Identificar y disponer correctamente los géneros, útiles y herramientas necesarios para la realización de platos combinados y aperitivos sencillos.

CE2.3 Aplicar técnicas sencillas de elaboración y presentación de platos combinados y aperitivos sencillos, a partir de la información suministrada, siguiendo los procedimientos adecuados, mostrando sensibilidad y gusto artísticos al efectuar las operaciones de acabado y cumpliendo las normas de manipulación de alimentos.

CE2.4 Identificar los métodos de conservación de alimentos y lugares de almacenamiento adecuados para las elaboraciones y aplicarlos, atendiendo a su destino o consumo asignado, la naturaleza de sus componentes y las normas de manipulación.

CE2.5 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C3: Realizar las operaciones necesarias para la prestación de asistencia en procesos de preparación y presentación de todo tipo de elaboraciones culinarias, mostrando receptividad y espíritu de cooperación.

CE3.1 Realizar las operaciones de aprovisionamiento interno de géneros, interpretando fichas técnicas o procedimientos alternativos y formalizando los vales o documentos previstos.

CE3.2 Identificar y disponer correctamente los géneros, útiles y herramientas necesarios para la ejecución de operaciones sencillas en procesos de preparación y presentación de todo tipo de elaboraciones culinarias, siguiendo indicaciones precisas.

CE3.3 Realizar operaciones concretas y sencillas para prestar asistencia en los procesos de elaboración culinaria, en el tiempo establecido, aplicando técnicas sencillas y adecuadas, cumpliendo con las normas e instrucciones recibidas y manteniendo un espíritu de colaboración.

CE3.4 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C4: Analizar y aplicar las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas, para evitar posible riesgos de toxiinfecciones alimentarias y contaminación ambiental.

CE4.1 Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales, utillaje y manipulación de alimentos.

CE4.2 Clasificar e interpretar el etiquetado de productos y útiles de limpieza más comunes, de acuerdo con sus aplicaciones, describiendo propiedades, ventajas, modos de utilización y respeto al medioambiente.

CE4.3 Identificar los productos y útiles de limpieza autorizados y usar los adecuados en cada caso, atendiendo a las características de las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas.

CE4.4 Explicar los riesgos y toxiinfecciones alimentarias más comunes, identificando sus posibles causas.

CE4.5 Cumplir las normas higiénico-sanitarias y aplicar correctamente los métodos de limpieza y orden al operar con equipos, máquinas, útiles y géneros y al limpiar las instalaciones.

CE4.6 Argumentar los graves efectos que se derivan de las toxiinfecciones alimentarias generadas como consecuencia del incumplimiento de las normas higiénico-sanitarias en los procesos de elaboración culinaria.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 completa; C3 completa.

Otras capacidades:

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

Habituar al ritmo de trabajo de la organización.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

Cumplir con las normas de producción fijadas por la organización.

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

**Contenidos:**

**1. Técnicas básicas de cocina**

Clasificación, definición, descripción y aplicaciones.

Procesos de ejecución: fases, instrumentos y procedimientos más habituales.

Tratamiento y efectos en las materias primas.

Terminología utilizada en la producción culinaria.

**2. Elaboraciones culinarias elementales y de múltiples aplicaciones**

Definición, clasificación, y aplicaciones.

Fases de los procesos y riesgos en la ejecución.

Aplicación de técnicas y procedimientos sencillos de ejecución.

Elaboraciones culinarias elementales: fondos básicos de cocina, caldos cortos, salsas básicas, guarniciones sencillas, otros.

Aplicación de técnicas de conservación.

**3. Platos combinados y aperitivos sencillos**

Definición, clasificación, y aplicaciones.

Fases de los procesos y riesgos en la ejecución.

Aplicación de técnicas y procedimientos sencillos de ejecución.

Elaboraciones culinarias sencillas: platos combinados, aperitivos sencillos, comida rápida, otros.

Aplicación y técnicas sencillas de decoración.

Aplicación de técnicas de conservación.

**4. Seguridad e higiene alimentaria en la producción culinaria**

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

Requisitos de los manipuladores de alimentos.

Manejo de residuos y desperdicios.

Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos, aplicaciones.

Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria.

Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.

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

**Parámetros de contexto de la formación:**

**Espacios e instalaciones:**

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo

en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la asistencia en la elaboración culinaria y la realización y presentación de preparaciones sencillas, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## ANEXO II

### Cualificación profesional: Operaciones básicas de restaurante y bar

**Familia Profesional:** Hostelería y Turismo

**Nivel:** 1

**Código:** HOT092\_1

#### Competencia general

Efectuar operaciones auxiliares de aprovisionamiento, preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas colaborando, a su nivel, en el servicio de alimentos y bebidas.

#### Unidades de competencia

**UC0257\_1:** Asistir en el servicio de alimentos y bebidas

**UC0258\_1:** Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas

#### Entorno Profesional

##### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área de restauración de entidades dedicadas a la preparación y servicio de comidas y bebidas, en entidades de naturaleza pública o privada con independencia de su forma jurídica de cualquier tamaño. Desarrolla su actividad por cuenta ajena y dependiendo en su caso, funcional o jerárquicamente de un superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la normativa aplicable.

##### Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo de hostelería, concretamente en el subsector de restauración en el que se desarrollan los procesos de aprovisionamiento, preparación y servicio de bebidas y comidas. También en cualquier otro sector productivo en el que se desarrollen este tipo de procesos como 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 omnicomprensivo de mujeres y hombres.

Empleados de sala en pequeños establecimientos de restauración

Ayudantes de camarero

Ayudantes de bar

##### Formación Asociada (240 horas)

##### Módulos Formativos

**MF0257\_1:** Servicio básico de restaurante-bar (120 horas)

**MF0258\_1:** Aprovisionamiento, bebidas y comidas rápidas (120 horas)

##### UNIDAD DE COMPETENCIA 1: ASISTIR EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

**Nivel:** 1

**Código:** UC0257\_1

##### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Colaborar en el montaje de mesas y elementos de apoyo y en la decoración/ambientación de la zona de consumo de alimentos y bebidas, de acuerdo con las normas del establecimiento e instrucciones recibidas.



CR 1.1 Las superficies, equipos y utillaje se acondicionan, desinfectan y ponen a punto usando los productos de limpieza establecidos, siguiendo las instrucciones de seguridad, uso y manipulación por su posible toxicidad y contaminación medioambiental.

CR 1.2 El menaje se limpia y pone a punto usando los productos de limpieza recomendados, siguiendo las instrucciones de seguridad, uso y manipulación, teniendo en cuenta su posible toxicidad y contaminación medioambiental.

CR 1.3 Las instrucciones relativas al mantenimiento se interpretan y aplican, prolongando así la vida útil de los equipos y útiles comunicando las disfunciones y anomalías observadas a la persona adecuada.

CR 1.4 El montaje de las diferentes zonas de consumo de alimentos y bebidas se efectúa siguiendo órdenes de servicio y colaborando con el superior jerárquico en:

- El alineado y equilibrado de mesas.
- El repaso del material para el montaje.
- En el montaje de mesas y aparadores.
- La revisión y puesta en marcha de equipos.
- La revisión del estado de cartas y menús, entre otros.

CR 1.5 La decoración y ambientación de las zonas del consumo de alimentos y bebidas se efectúa siguiendo órdenes de servicio y colaborando con el superior jerárquico en:

- La colocación de elementos decorativos en los lugares indicados.
- El encendido y mantenimiento de la iluminación y del ambiente térmico.
- La selección de la ambientación musical.
- El control de volumen de la música, entre otros.

RP 2: Colaborar en el servicio de alimentos y bebidas, siguiendo las instrucciones recibidas y en determinadas fórmulas de restauración ejecutar dicho servicio con cierta autonomía.

CR 2.1 La comanda se verifica antes de servir los alimentos y bebidas solicitados, comprobando que se corresponden con la petición de los clientes.

CR 2.2 La prestación del servicio de alimentos y bebidas se desarrolla, colaborando con el superior jerárquico y aplicando las normas de protocolo del servicio.

CR 2.3 Las contingencias no previstas en el proceso se comunican inmediatamente al superior jerárquico, prestando atención a las mejoras que puedan incorporarse hasta su resolución.

CR 2.4 Las posibles rupturas y anomalías generadas durante el proceso se solventan en el marco de su responsabilidad, informando de ello a sus superiores y minimizando en lo posible el plazo de tiempo, los costes y los perjuicios que se deriven.

RP 3: Realizar las operaciones de post servicio de comidas y bebidas siguiendo las órdenes del superior jerárquico.

CR 3.1 El almacenamiento y reposición de alimentos y bebidas para el siguiente servicio se realiza siguiendo las instrucciones recibidas, en función de las características de conservación propias de cada producto y de su posterior uso.

CR 3.2 La adecuación y reposición de material para el siguiente servicio se realiza colaborando con el superior jerárquico en el repaso de las instalaciones, especialmente suelos y sillas, en el cambio de mantelería, en la desconexión de los equipos de servicio, entre otros.

CR 3.3 Las operaciones de fin de servicio se efectúan, limpiando y desinfectando útiles y equipos, reponiendo el material y la lencería propios del servicio y ventilando el local, entre otras, en función de las instrucciones recibidas.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Mobiliario y maquinaria propia de bar-cafetería y restaurante. Material para ambientación/decoración de la zona de servicio. Vajillas, cuberterías, cristalerías y mantelerías. Oferta gastronómica del establecimiento. Productos de limpieza.

**Productos y resultados:**

Puesta a punto de equipos, útiles y menaje de trabajo en el área de consumo de alimentos y bebidas. Asistencia en el montaje de mesas y elementos de apoyo, así como en la decoración y ambientación de la zona de consumo de alimentos y bebidas. Asistencia en el servicio de alimentos y bebidas. Realización de servicios sencillos en determinadas fórmulas de restauración. Operaciones de post servicio.

**Información utilizada o generada:**

Instrucciones de seguridad, uso y manipulación de productos de limpieza. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones propias del bar-cafetería y del restaurante. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados: comanda, vales interdepartamentales, entre otros. Menús y cartas. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental y riesgos laborales.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 2: EJECUTAR OPERACIONES BÁSICAS DE APROVISIONAMIENTO, Y PREPARAR Y PRESENTAR BEBIDAS SENCILLAS Y COMIDAS RÁPIDAS**

Nivel: 1

Código: UC0258\_1

**Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP 1: Efectuar la recepción y almacenaje de las mercancías solicitadas, cumpliendo con los requerimientos del sistema de calidad establecido y las instrucciones prefijadas.

CR 1.1 La limpieza de superficies, equipos y utillaje se efectúa utilizando los productos de limpieza establecidos y aplicando las normas de seguridad e higiene.

CR 1.2 Las instrucciones de seguridad, uso y manipulación de los productos utilizados en la limpieza y puesta a punto se cumplen, teniendo en cuenta su posible toxicidad y/o posibilidad de contaminación medioambiental.

CR 1.3 Las instrucciones recibidas relativas al mantenimiento de equipos, máquinas y útiles se ejecutan para su correcta conservación.

CR 1.4 Las mercancías solicitadas se reciben comprobando que cumplen, entre otras, con las siguientes condiciones:

- Unidades y pesos solicitados.
- Estado y calidad determinados.
- Vigencia de su fecha de caducidad.
- Embalaje en perfecto estado.
- Temperatura de conservación durante el transporte, entre otras.

CR 1.5 Las mercancías recibidas se almacenan en función de su naturaleza y teniendo en cuenta las indicaciones del fabricante para su correcta conservación.

CR 1.6 Las fichas de almacén se formalizan, bajo supervisión y cumpliendo con los procedimientos establecidos.

CR 1.7 Las disfunciones o anomalías observadas durante el proceso de recepción y almacenamiento de mercancías se transmiten con prontitud a la persona adecuada.

RP 2: Efectuar el aprovisionamiento interno de géneros y utensilios varios para su utilización posterior en la preparación y presentación de bebidas sencillas y de comidas rápidas, en función de las necesidades del servicio y de las instrucciones recibidas.

CR 2.1 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se formalizan, siguiendo instrucciones previas y según el procedimiento establecido.

CR 2.2 El aprovisionamiento interno de materias primas y utensilios se efectúa, bajo supervisión y siguiendo el plan de trabajo establecido.

CR 2.3 Los géneros previstos para la preparación y presentación de bebidas sencillas y de comidas rápidas se disponen en los lugares previstos, cumpliendo con la normativa aplicable de manipulación alimentaria.

CR 2.4 El acopio de utensilios se realiza teniendo en cuenta las necesidades establecidas en el plan de trabajo o necesidades de servicio.

CR 2.5 Las existencias mínimas establecidas, tanto de materias primas como del resto de productos, se comprueban verificando y comunicando su cantidad a la persona o departamento responsable.

CR 2.6 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso de aprovisionamiento interno, evitando fuentes de contaminación y manteniendo la calidad establecida.

RP 3: Preparar, presentar y servir bebidas sencillas de acuerdo con la definición del producto, tipo de servicio y normas básicas de su elaboración.

CR 3.1 La preparación de la bebida sencilla se realiza siguiendo las instrucciones recibidas y:

- Utilizando los recipientes adecuados.
- Aplicando técnicas básicas de elaboración.
- Ajustando las cantidades a la ficha técnica de producción.
- Siguiendo secuencias ordenadas y utilizando los recursos necesarios.
- Actuando, dentro de sus responsabilidades, de manera correcta y en el mínimo plazo de tiempo.
- Aplicando en todo momento las normas de seguridad e higiene en la manipulación de bebidas.

CR 3.2 Las operaciones de acabado, guarnición y decoración de la bebida preparada se realizan ajustándose al tipo de servicio, definición del producto y normas preestablecidas.

CR 3.3 La presentación de la bebida se efectúa, comprobando que se ajusta plenamente a la petición del cliente y con la temperatura idónea de servicio.

CR 3.4 El área de trabajo se acondiciona y mantiene en orden y perfecto estado, efectuando las operaciones necesarias de limpieza.

CR 3.5 El servicio de bebidas en barra o mesa se realiza siguiendo instrucciones o normas de servicio y atención al cliente, según el protocolo establecido.

CR 3.6 Los medios establecidos para todo el proceso de preparación de bebidas sencillas se utilizan, evitando costes y desgastes innecesarios.

RP 4: Elaborar comidas rápidas sencillas bajo supervisión, de acuerdo con la definición del producto y aplicando técnicas básicas de cocinado y de manipulación de alimentos.

CR 4.1 La elaboración de aperitivos, canapés, bocadillos, sándwiches y platos combinados se realiza bajo supervisión, aplicando técnicas sencillas de cocina y atendiendo a la temperatura de servicio.

CR 4.2 El acabado y presentación de las elaboraciones confeccionadas se realiza atendiendo a su tipología, bajo supervisión y en el tiempo establecido.

CR 4.3 La conservación y el almacenamiento de las preparaciones culinarias sencillas se realiza, bajo supervisión, en los recipientes, envases, expositores y

equipos asignados, a las temperaturas idóneas de conservación según la naturaleza del producto y teniendo en cuenta los procedimientos establecidos.

CR 4.4 Los métodos y los equipos establecidos para la regeneración a temperatura de servicio de las preparaciones culinarias se utilizan, siguiendo las instrucciones recibidas.

CR 4.5 Los utensilios y equipos utilizados en el proceso de preparación de elaboraciones culinarias sencillas se limpian con la frecuencia necesaria, usando los productos y métodos establecidos.

CR 4.6 La temperatura requerida durante el proceso se mantiene, actuando sobre los reguladores de los equipos de calor y de frío utilizados, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Equipos e instrumentos de medida. Almacenes. Bodega. Mobiliario y maquinaria propia de producción de comidas sencillas: horno, plancha, freidora y otros. Máquinas auxiliares, utensilios y menaje de cocina. Mobiliario y maquinaria propia de bar-cafetería y restaurante. Utensilios y herramientas propios para la preparación de bebidas y comidas rápidas. Materias primas, mercancías, bebidas y material de acondicionamiento y etiquetado. Productos de limpieza.

#### Productos y resultados:

Limpieza y mantenimiento de equipos, máquinas y útiles propios del bar-cafetería y del restaurante. Limpieza y mantenimiento de equipos, máquinas y útiles propios del área de producción culinaria del bar-cafetería. Registro cumplimentado con datos correspondientes a recepción, almacenamiento interno y distribución en los soportes establecidos. Preparación y presentación de bebidas sencillas y comidas rápidas sencillas. Elaboraciones culinarias acondicionadas y/o conservadas para su consumo inmediato o posterior distribución.

#### Información utilizada o generada:

Instrucciones de seguridad, uso y manipulación de productos de limpieza. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones propias del bar-cafetería y del restaurante. Documentos normalizados como «relevés», fichas de especificación técnica, vales de pedidos, albaranes y fichas de almacén. Órdenes de trabajo. Fichas técnicas de elaboración. Tablas de temperaturas de conservación de alimentos. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental y riesgos laborales.

### MÓDULO FORMATIVO 1: SERVICIO BÁSICO DE RESTAURANTE-BAR

Nivel: 1

Código: MF0257\_1

Asociado a la UC: Asistir en el servicio de alimentos y bebidas

Duración: 120 horas

#### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Utilizar los equipos, máquinas, útiles y herramientas que conforman la dotación básica del área de restaurante, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.

CE1.1 En un supuesto práctico de selección de maquinaria, útiles y herramientas, a partir de unas indicaciones dadas para el montaje de la zona de consumo de alimentos y bebidas de un bar-cafetería o restaurante:

- Seleccionar la maquinaria, útiles y herramientas necesarias justificando la decisión.
- Organizar la secuencia de uso de maquinaria, útiles y herramientas.

- Describir las normas de utilización.
- Explicar los riesgos asociados a su manipulación.
- Explicar el mantenimiento de uso necesario.

CE1.2 Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas, útiles y menaje de restaurante siguiendo los procedimientos establecidos, para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

CE1.3 Asumir el compromiso de mantener y cuidar los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C2: Asistir en el proceso de preservicio para adecuar los locales y equipos para el posterior servicio de alimentos y bebidas.

CE2.1 Identificar los utensilios e instrumentos comúnmente utilizados en el servicio.

CE2.2 Realizar las diferentes operaciones de limpieza, puesta a punto y mantenimiento de útiles, máquinas, menaje y mobiliario de la zona de consumo de alimentos y bebidas.

CE2.3 Realizar o asistir en las operaciones de montaje de mesas, elementos de apoyo, utensilios e instrumentos, de tal manera que la instalación esté en perfectas condiciones para desarrollar los distintos tipos de servicio.

CE2.4 Ayudar en el montaje de los servicios tipo bufé, autoservicio o análogos, incorporando las elaboraciones culinarias en el orden y lugar determinados por las instrucciones preestablecidas, para obtener los niveles de calidad predeterminados.

CE2.5 Detectar las disfunciones o anomalías observadas e informar con prontitud a la persona adecuada.

C3: Realizar tareas sencillas de servicio de alimentos, bebidas y complementos, utilizando técnicas simples en función de la fórmula de restauración y tipo de servicio y atendiendo debidamente al cliente.

CE3.1 Identificar las técnicas básicas de servicio y aplicar las más sencillas y de uso común.

CE3.2 Seleccionar y usar los útiles e instrumentos necesarios para el servicio.

CE3.3 En un supuesto práctico de asistencia y colaboración en la prestación del servicio de alimentos y bebidas en un establecimiento de restauración con una oferta gastronómica dada y un volumen de trabajo previamente definido:

- Verificar los datos de la comanda y trasladarla a la zona de producción culinaria del establecimiento.
- Comprobar la correspondencia entre la comanda y los platos solicitados por el cliente.
- Trasladar los platos a la zona de servicio de comidas y bebidas del establecimiento.
- Ejecutar operaciones básicas y de asistencia en el de servicio de comidas y bebidas de acuerdo con las instrucciones definidas y con rapidez y eficacia.
- Demostrar soltura pulcritud, estilo y elegancia en el proceso.

CE3.4 Aplicar en todo momento las técnicas de atención al cliente que resulten adecuadas.

CE3.5 Asumir la necesidad de atender a los clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

C4: Realizar el proceso de cierre de las áreas de consumo de alimentos y bebidas, aplicando instrucciones definidas y normas de seguridad correspondientes.

CE4.1 Diferenciar los tipos de postservicio habituales, describiendo sus etapas básicas.

CE4.2 Identificar y realizar las tareas habituales que se desarrollan para el cierre de áreas de consumo de alimentos y bebidas, tanto en lo que se refiere a su preparación para otro servicio como a la finalización de la jornada, teniendo en cuenta las normas de seguridad.

CE4.3 Identificar necesidades de géneros que han de ser solicitados para reponer existencias de bebidas y complementos.

CE4.4 Identificar las operaciones de limpieza del local, mobiliario y equipos, y los procedimientos, utensilios y productos necesarios, teniendo en cuenta las normas higiénico-sanitarias.

CE4.5 Desarrollar correctamente los procesos de preparación para otro servicio o de finalización de jornada, de acuerdo con instrucciones definidas y aplicando las normas de seguridad.

CE4.6 Formalizar y distribuir las comunicaciones relativas a reposición de géneros y material y posibles averías, anomalías o incidencias.

C5: Analizar y aplicar las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a la zona de servicio de alimentos y bebidas de bar-cafetería o restaurante, para evitar riesgos de toxiinfecciones alimentarias y contaminación ambiental.

CE5.1 Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales, utillaje propios del servicio del bar-cafetería y/o restaurante.

CE5.2 Interpretar el etiquetado de productos y útiles de limpieza más comunes, de acuerdo con sus aplicaciones, describiendo propiedades, ventajas, modos de utilización y respeto al medioambiente.

CE5.3 Identificar los productos y útiles de limpieza autorizados y usar los adecuados en cada caso, atendiendo a las características de las unidades de servicio de alimentos y bebidas.

CE5.4 Explicar los riesgos y toxiinfecciones alimentarias más comunes, identificando sus posibles causas.

CE5.5 Cumplir las normas higiénico-sanitarias y aplicar correctamente los métodos de limpieza y orden al operar con equipos, máquinas, útiles y géneros y al limpiar las instalaciones.

CE5.6 Reconocer los graves efectos que se derivan de las toxiinfecciones alimentarias producidas como consecuencia del incumplimiento de las normas higiénico-sanitarias en los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas.

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

C1 respecto a CE1.1; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.3.

Otras capacidades:

Respetar los procedimientos y las normas internas de la organización.

Habituar al ritmo de trabajo de la organización.

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

**Contenidos:**

**1. El restaurante como establecimiento y como departamento**

Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos.

Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento.

Formalización y traslado de solicitudes sencillas de aprovisionamiento interno.

Maquinaria y equipos básicos: identificación, clasificación, ubicación y distribución, mantenimiento y limpieza característicos.

## **2. Operaciones de preservicio, mise en place, en el área de consumo de alimentos y bebidas**

Proceso y secuencia de operaciones más importantes.

Apertura del local: previsiones y actuación en caso de anomalías.

Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno de géneros y de reposición de material: formalización de la documentación interna necesaria.

Puesta a punto del área de servicio y consumo de alimentos y bebidas: repaso y preparación del material de servicio; montaje de aparadores y de otros elementos de apoyo; montaje y disposición de mesas y de elementos decorativos y de ambientación, otros.

Montaje de servicios tipo bufé, autoservicio o análogos.

## **3. El servicio de comidas y bebidas y la atención al cliente en el establecimiento de restauración**

Tipos de servicio según fórmula de restauración gastronómica.

Funciones de la brigada.

Organización y distribución de la zona: rangos, sectores.

Desarrollo de las tareas propias de asistencia y colaboración: traslado de la comanda a la zona de producción culinaria, servicio de pan, servicio de agua, transporte de los platos de la cocina a la zona de consumo y servicio de comidas, desbarasado, otras.

Características específicas de los servicios tipo bufé y de servicios a colectividades.

Aplicación de técnicas básicas de atención al cliente: protocolo de servicio.

## **4. Operaciones de post servicio**

Tipos y modalidades de post servicio.

Secuencia y ejecución de operaciones de postservicio más habituales.

Acondicionamiento y reposición de elementos auxiliares y decorativos (convoys, floreros, otros).

Adecuación de la zona de servicio: ventilación, repaso de mobiliario, cambio de mantelería, otras.

Limpieza de instalaciones y equipos de la zona de servicio de comidas y bebidas: productos de limpieza de uso común, sistemas y métodos de limpieza.

## **5. Seguridad e higiene alimentaria en la prestación del servicio de comidas y bebidas**

Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de las unidades de servicio de alimentos y bebidas.

Requisitos de los manipuladores de alimentos.

Manejo de residuos y desperdicios.

Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos, aplicaciones.

Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria.

Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.

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

### **Parámetros de contexto de la formación:**

#### **Espacios e instalaciones:**

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

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la asistencia en la prestación del servicio de alimentos y bebidas, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

**MÓDULO FORMATIVO 2: APROVISIONAMIENTO, BEBIDAS Y COMIDAS RÁPIDAS****Nivel: 1****Código: MF0258\_1****Asociado a la UC: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas****Duración: 120 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Efectuar la recepción de alimentos y bebidas para su posterior almacenaje y distribución.

CE1.1 Interpretar etiquetas y documentación habitual que acompaña a los alimentos y bebidas suministrados.

CE1.2 Asistir en la realización de operaciones de control, utilizando medios e instrucciones aportados para tal fin, detectando desviaciones entre las cantidades-calidades de los géneros solicitados y los recibidos.

CE1.3 Manipular correctamente, y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, tanto los equipos de control como los propios géneros destinados al almacén o a consumo inmediato.

CE1.4 En un supuesto práctico de recepción de alimentos y bebidas para una oferta gastronómica dada en unas instalaciones previamente definidas:

- Ejecutar operaciones básicas de almacenamiento.
- Ordenar las mercancías de acuerdo con el lugar, dimensiones, equipamiento y sistema establecido.
- Aplicar rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria.

CE1.5 Detectar posibles deterioros o pérdidas de géneros durante el período de almacenamiento, efectuando las operaciones de retirada e indicando los posibles departamentos a los que se debería informar en los distintos tipos de establecimientos.

CE1.6 Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de mercancías.

C2: Diferenciar las bebidas y alimentos de uso común en el bar, describiendo sus aplicaciones, variedades y cualidades.

CE2.1 Identificar las materias primas alimentarias y bebidas de uso común en el bar, describiendo sus características y necesidades de regeneración y conservación.

CE2.2 Describir sus fórmulas usuales de comercialización, diferenciando calidades.

CE2.3 Identificar lugares apropiados para necesidades de conservación.

C3: Utilizar los equipos, máquinas, útiles y herramientas que conforman la dotación básica de bar, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.

CE3.1 En un supuesto práctico de selección de maquinaria, útiles y herramientas, a partir de unas indicaciones dadas para la elaboración de una bebida sencilla:

- Seleccionar la maquinaria justificando la decisión en función de la bebida.



- Organizar la secuencia de uso de maquinaria, útiles y herramientas.
- Describir las normas de utilización.
- Explicar los riesgos asociados a su manipulación.
- Explicar el mantenimiento de uso necesario.

CE3.2 Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas y útiles de bar siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

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

C4: Colaborar y participar en los procesos de preparación, presentación y conservación de los tipos de bebidas sencillas más significativos, mostrando receptividad y siguiendo las instrucciones recibidas.

CE4.1 Clasificar preparaciones sencillas significativas a base de bebidas en función de diversos criterios:

- Componentes básicos.
- Técnicas aplicables.
- Tipo de servicio.
- Otros.

CE4.2 En un supuesto práctico de preparación y presentación de bebidas sencillas, a partir de su ficha técnica de elaboración:

- Describir las técnicas básicas más habituales para su preparación.
- Enumerar las fases de aplicación y procesos.
- Describir los procedimientos básicos y modos operativos.
- Seleccionar los instrumentos base que se deben utilizar.
- Explicar los resultados que se obtienen.

CE4.3 Calcular y solicitar correctamente las cantidades de bebidas y géneros necesarios para su provisión interna, en función de planes de trabajo determinados o necesidades de servicio.

CE4.4 Distribuir las bebidas y géneros en forma, lugar y cantidad adecuados para poder aplicar las técnicas de elaboración en cuestión.

CE4.5 Prestar asistencia o ejecutar con autonomía las técnicas de elaboración de bebidas sencillas siguiendo las fichas técnicas o procedimientos que las sustituyan, en el orden y tiempo estipulados, utilizando con estilo los diferentes útiles y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria y de seguridad.

CE4.6 Efectuar operaciones sencillas de decoración y presentación de las bebidas, mostrando sensibilidad y gusto artísticos.

CE4.7 Asumir el compromiso de sacar el máximo provecho a las materias primas y productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C5: Colaborar y participar en los procesos de preparación, presentación y conservación de comidas rápidas, aplicando las técnicas culinarias correspondientes.

CE5.1 Identificar y clasificar los tipos de aperitivos, canapés, bocadillos, sándwiches y platos combinados más ofertados en establecimientos de restauración.

CE5.2 En un supuesto práctico de preparación y presentación de comidas rápidas sencillas de una oferta gastronómica dada:

- Describir las técnicas culinarias básicas aplicables a este tipo de elaboraciones.
- Enumerar fases de aplicación y procesos.

- Describir procedimientos básicos y modos operativos.
- Enumerar los instrumentos base que se deben utilizar.
- Explicar los resultados que se obtienen.

CE5.3 Seleccionar útiles, herramientas y equipos necesarios para la aplicación de las técnicas que se precisen.

CE5.4 Distribuir los géneros en forma, lugar y cantidad necesarios para poder aplicar las técnicas culinarias en cuestión.

CE5.5 Prestar asistencia o ejecutar con autonomía las técnicas culinarias para la obtención de las comidas rápidas, siguiendo las recetas base o procedimientos que las sustituyan, en el orden y tiempo establecidos y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria.

CE5.6 Realizar las operaciones de decoración necesarias de forma que se obtenga un producto acabado que cumpla con el nivel de calidad predeterminado, mostrando sensibilidad y gusto artísticos.

CE5.7 Asumir el compromiso de sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C6: Aplicar métodos sencillos y operar correctamente equipos para la regeneración, conservación y envasado de bebidas sencillas y comidas rápidas, que se adapten a las necesidades específicas de conservación y envasado de dichos productos.

CE6.1 Identificar lugares apropiados para necesidades de conservación y regeneración de bebidas y alimentos.

CE6.2 Diferenciar y describir los métodos y equipos de regeneración, conservación y envasado de uso más común.

CE6.3 Ejecutar las operaciones auxiliares previas que necesitan los géneros y productos, en función del método o equipo elegido, instrucciones recibidas y destino o consumo asignados.

CE6.4 Efectuar las operaciones necesarias para los procesos de regeneración, conservación y envasado de géneros, bebidas y comidas rápidas.

CE6.5 Asumir el compromiso de sacar el máximo provecho a las materias y productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C7: Analizar y aplicar las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a las zonas de producción de bebidas sencillas y comidas rápidas, para evitar riesgos de toxiinfecciones alimentarias y contaminación ambiental.

CE7.1 Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales, utillaje propios de la zona de preparación y servicio de bebidas sencillas y comidas rápidas.

CE7.2 Interpretar el etiquetado de productos y útiles de limpieza más comunes, de acuerdo con sus aplicaciones, describiendo propiedades, ventajas, modos de utilización y respeto al medioambiente.

CE7.3 Identificar los productos y útiles de limpieza autorizados y usar los adecuados en cada caso, atendiendo a las características de las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas.

CE7.4 Explicar los riesgos y toxiinfecciones alimentarias más comunes, identificando sus posibles causas.

CE7.5 Cumplir las normas higiénico-sanitarias y aplicar correctamente los métodos de limpieza y orden al operar con equipos, máquinas, útiles y géneros y al limpiar las instalaciones.

CE7.6 Reconocer los graves efectos que se derivan de las toxiinfecciones alimentarias, producidas como consecuencia del incumplimiento de las normas higiénico-sanitarias

en los procesos de aprovisionamiento y de elaboración y presentación de bebidas sencillas y comidas rápidas.

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

C1 respecto a CE1.4; C3 respecto a CE3.1; C4 respecto a CE4.2; C5 respecto a CE5.2.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Mantener el área de trabajo, almacenes y zona de producción con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

Cumplir con las normas de producción fijadas por la organización.

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

Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

**Contenidos:**

**1. El bar como establecimiento y como departamento**

Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos.

Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento.

Materias primas de uso común en el bar: clasificación comercial.

Recepción y almacenamiento de géneros culinarios y bebidas: métodos sencillos, documentación y aplicaciones.

Formalización y traslado de solicitudes de aprovisionamiento interno.

**2. Maquinaria y equipos básicos del área de producción y servicio de bebidas y comidas rápidas sencillas**

Identificación y clasificación según características fundamentales, funciones y aplicaciones más comunes.

Especificidades en el bar-cafetería, en el restaurante y en la restauración colectiva.

Ubicación y distribución de la maquinaria, equipos, útiles y menajes.

Aplicación de técnicas, procedimientos, modos de operación, control, mantenimiento y limpieza característicos de la maquinaria, equipos, útiles y menajes.

**3. Bebidas sencillas y comidas rápidas sencillas**

Preparación y presentación de bebidas sencillas no alcohólicas: cafés, zumos de frutas, infusiones, copas de helados, batidos, bebidas refrescantes embotelladas y aperitivos no alcohólicos, entre otros.

Preparación y presentación de bebidas sencillas alcohólicas: cervezas, aguardientes, licores.

Preparación y presentación de comidas rápidas sencillas: canapés, bocadillos y sándwiches, platos combinados y aperitivos sencillos, entre otros.

Servicio: en barra y en mesa.

Conservación y regeneración de elaboraciones: equipos asociados, fases de los procesos, riesgos en la ejecución.

**4. Limpieza de instalaciones y equipos de la zona de preparación de bebidas y sencillas y de la zona de producción culinaria del bar-cafetería**

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

Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos, procedimientos y ejecución más habituales.

## **5. Seguridad e higiene alimentaria en las operaciones básicas de aprovisionamiento y preparación de bebidas sencillas y comidas rápidas**

Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de las unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas.

Requisitos de los manipuladores de alimentos.

Manejo de residuos y desperdicios.

Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos, aplicaciones.

Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria.

Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.

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

### **Parámetros de contexto de la formación:**

#### **Espacios e instalaciones:**

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

#### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la ejecución de operaciones básicas de aprovisionamiento, y la preparación y presentación de bebidas sencillas y comidas rápidas, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
  - Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## ANEXO III

### Cualificación profesional: Gestión de pisos y limpieza en alojamientos

**Familia Profesional: Hostelería y Turismo**

**Nivel: 3**

**Código: HOT333\_3**

#### Competencia general

Gestionar las actividades propias del departamento de pisos que se realizan en habitaciones, áreas de servicio públicas y área de lavandería-lencería de los alojamientos, optimizando los recursos materiales y humanos de que se dispone, tanto propios como externos, para ofrecer la mejor calidad de servicio y atención al cliente, en concordancia con los objetivos del establecimiento.

#### Unidades de competencia

**UC1067\_3:** Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente

**UC1068\_3:** Supervisar los procesos del departamento de pisos

**UC0265\_3:** Gestionar departamentos del área de alojamiento

#### Entorno Profesional

##### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área de pisos dedicado a la limpieza y acondicionamiento de habitaciones, zonas nobles y zonas comunes en establecimientos de alojamiento, en entidades de naturaleza pública o privada de cualquier tamaño, habitualmente por cuenta ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Tiene personal a su cargo, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la normativa aplicable.

##### Sectores Productivos

Se ubica en el sector de hostelería y especialmente en el subsector de alojamiento turístico como hoteles, balnearios y ciudades de vacaciones entre otros o en cualquier sector productivo que cuente con esta actividad como 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 omnicomprensivo de mujeres y hombres.

Gobernantes (hostelería)

Subgobernantes o encargados de sección del servicio de pisos y limpieza

Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos

Encargados de lencería y lavandería (hostelería)

Mayordomos de hostelería

##### Formación Asociada (420 horas)

##### Módulos Formativos

**MF1067\_3:** Organización y atención al cliente en pisos (120 horas)

**MF1068\_3:** Control de procesos en pisos (180 horas)

**MF0265\_3:** Gestión de departamentos del área de alojamiento (120 horas)

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1: DEFINIR Y ORGANIZAR LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS Y PRESTAR ATENCIÓN AL CLIENTE

Nivel: 3

Código: UC1067\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Determinar los procesos de prestación de los servicios propios del departamento de pisos, en función de la modalidad y categoría del establecimiento dedicado al alojamiento, utilizando medios tecnológicos de información y comunicación específicos.

CR 1.1 Los procesos para la prestación del servicio en el departamento de pisos se determinan en función de los medios disponibles, del tipo de establecimiento de alojamiento y del Plan de Seguridad, Emergencia y Sostenibilidad establecido por la empresa.

CR 1.2 El espacio físico correspondiente al área de su responsabilidad como el office, los despachos y los almacenes de lencería se organiza, cumpliendo las normativas que establece el plan de seguridad de la organización y teniendo en cuenta:

- La adaptación a los medios disponibles.
- El establecimiento de un flujo de trabajo rápido.
- La facilidad en el contacto y comunicación personal.
- La optimización de las tareas y circulaciones, adaptándose a las directrices de la empresa, la capacidad del establecimiento y tipo de oferta, el presupuesto económico y la relación eficacia-coste de cada elemento y los principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene.

CR 1.3 El plan de trabajo periódico para la prestación de los servicios asignados al departamento se define determinando los procedimientos específicos y en función de:

- Las características del establecimiento como capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de empresa y tipología de clientes.
- Las técnicas propias del área.
- Las máquinas, equipos y otros medios disponibles.
- La estructura organizativa establecida.
- Los recursos externos, entre otros.

CR 1.4 La documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento se establece y controla de modo que se asegure la coordinación de recursos, tareas y la transmisión de información interdepartamental -recepción, restaurante, salones, otros-, y con empresas externas utilizando para ello los medios tecnológicos de información y comunicación específicos.

RP 2: Dirigir la formalización y control de los inventarios de ropa, productos, materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario de modo que se pueda conocer su cantidad y grado de rotación y conservación, prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

CR 2.1 Los procedimientos para la valoración económica de las existencias y pérdidas del departamento de pisos se establecen, utilizando los medios tecnológicos de información y de gestión de inventarios.

CR 2.2 Los planes de reposición y amortización de existencias y stock -ropa, productos, materiales de limpieza, maquinaria, utensilios y mobiliario- a corto, medio y largo plazo se confeccionan, teniendo en cuenta las cuotas previstas de ocupación y los procedimientos establecidos para su valoración económica.

CR 2.3 La previsión de dotaciones de ropa y de productos, útiles y máquinas de limpieza para el acondicionamiento de habitaciones, espacios comunes y específicos

se efectúa, en función de los servicios ofrecidos por el establecimiento y la categoría del mismo.

CR 2.4 Los inventarios de existencias -ropa, productos y materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario- y los registros de pérdidas se asignan para su realización a las personas idóneas, dando las instrucciones con precisión y claridad, prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

CR 2.5 Los inventarios confeccionados se supervisan efectuando, en caso necesario, los muestreos que sean precisos y ordenando las rectificaciones oportunas.

CR 2.6 La actualización de los inventarios se efectúa periódicamente manteniendo el stock mínimo fijado para su distribución y consumo.

CR 2.7 Los informes necesarios para superiores u otros departamentos relativos a la cantidad, nivel de consumo y grado de rotación y conservación de los productos inventariados se elaboran valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición.

RP 3: Establecer los procedimientos para el aprovisionamiento, almacenamiento, distribución interna, control y reposición de los productos, materiales y utensilios propios del departamento de pisos, de modo que se pueda obtener el máximo provecho económico de los recursos disponibles.

CR 3.1 Los procedimientos de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución de los productos, materiales y utensilios para la prestación del servicio se diseñan, en función de la modalidad, categoría y ocupación del establecimiento.

CR 3.2 El método para el control y reposición de los productos de gran consumo o perecederos se establece, supervisando diariamente la previsión de ocupación y las actividades del establecimiento.

CR 3.3 La rotación de suministros de productos de limpieza, la distribución de elementos de higiene y antisepsia se supervisa, según lo establecido en el manual de normas y procedimientos del acondicionamiento de habitaciones, espacios comunes y específicos.

CR 3.4 Las medidas necesarias de seguridad y control para evitar posibles sustracciones y pérdidas así como un mal uso de los utensilios, productos, materiales y artículos de acogida a clientes, se determinan requiriendo al personal a su cargo que efectúe las rectificaciones oportunas.

RP 4: Coordinar, en colaboración con los departamentos implicados y/o con empresas externas, el mantenimiento y reparación de las instalaciones del área de pisos, ajustándose al plan preventivo y correctivo establecido por la entidad.

CR 4.1 Las condiciones de los espacios e instalaciones del área de su responsabilidad se inspeccionan detallando los defectos apreciados, con especial atención a las instalaciones y equipos de prevención y atención de incendios, comunicando de forma inmediata al responsable las necesidades y grado de urgencia de las reparaciones.

CR 4.2 Las acciones de mantenimiento preventivo y de reparación de las instalaciones se programan de acuerdo al plan general de mantenimiento establecido y de las funciones asignadas a los departamentos y/o empresas externas implicadas, en función de las previsiones de ocupación y del grado de conservación de instalaciones, mobiliarios y equipos detectados en las inspecciones.

CR 4.3 Los partes de averías o de mantenimiento de las instalaciones del área de su responsabilidad se formalizan, utilizando los soportes y los medios establecidos, diseñando, en caso necesario, los documentos correspondientes y dando cuenta al departamento y/o empresa externa responsable.

CR 4.4 Los trabajos realizados de mantenimiento y reparación se supervisan, comprobando que coinciden con los resultados previstos en los plazos fijados y con el plan de mantenimiento de instalaciones y maquinaria.

RP 5: Vigilar el cumplimiento de las normas en materia de seguridad de las personas y de las cosas, informando y controlando al personal a su cargo y participando en la evacuación en casos o simulacros de emergencias.

CR 5.1 Los riesgos potenciales que afecten la seguridad de los clientes y del personal del establecimiento se identifican, incluyendo su tratamiento en el plan de emergencia vinculado al plan de seguridad de la organización.

CR 5.2 La existencia de planos indicativos de vías de emergencia en las habitaciones y en las demás zonas nobles del establecimiento se comprueba con regularidad verificando que están en buen estado de uso, conforme al plan de emergencia establecido.

CR 5.3 La accesibilidad a los dispositivos de alarma acústica y su estado de funcionamiento se comprueban, tramitando las posibles anomalías detectadas al departamento correspondiente para su rápida subsanación.

CR 5.4 Las modificaciones habidas en las instalaciones en materia de seguridad o en las normas de emergencia se comunican al personal a su cargo siguiendo el procedimiento establecido.

CR 5.5 La participación en los casos de emergencia o en simulacros se efectúa, colaborando con el equipo de emergencias establecido, siguiendo las instrucciones dadas por el servicio técnico o el director de operaciones y cumpliendo con su obligación de evacuar clientes de las habitaciones, aplicando, en caso necesario, técnicas de primeros auxilios.

CR 5.6 La seguridad de los clientes se procura, controlando que el personal vigile la entrada de personas ajenas a las habitaciones y aplicando las normas de actuación establecidas para estos casos.

CR 5.7 La actuación del personal con respecto al tratamiento y devolución de los objetos olvidados por los clientes se controla, registrando las entradas y salidas de los objetos olvidados y custodiándolos hasta el momento de su entrega al propietario, garantizando el cumplimiento del procedimiento interno del establecimiento.

CR 5.8 El cumplimiento por parte del personal a su cargo de las normas referidas a la seguridad e higiene en el trabajo se comprueba, corrigiendo las desviaciones detectadas.

RP 6: Atender las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias planteadas por los clientes que afecten a su área de trabajo, directamente o a través del departamento correspondiente, para facilitarles el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.

CR 6.1 Las modificaciones producidas en los servicios prestados al cliente se comunican a los departamentos implicados y al personal dependiente, adecuando la nueva situación administrativa según el procedimiento establecido.

CR 6.2 Las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias que demanden los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, registrándolas y derivándolas al departamento correspondiente para su rápida resolución.

CR 6.3 Las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias se identifican tramitándolas a través del sistema integral del establecimiento que gestiona la comunicación directa con el cliente o a través de las redes sociales, con la finalidad de conseguir la máxima satisfacción del cliente y la adecuada reputación on line de la misma.

CR 6.4 El desempeño profesional del personal a su cargo se supervisa colaborando en su formación continua para aumentar su implicación en el proceso de atención al cliente, evitando futuros problemas que puedan generar reclamaciones y/o quejas.

CR 6.5 El sistema de calidad vigente para el aumento de la mejora continua del establecimiento se aplica durante todo el proceso, a través de los canales de información e indicadores el sistema.



RP 7: Vigilar el cumplimiento de su personal dependiente de las normas de protocolo establecidas, en función del tipo de evento que se desarrolle en el establecimiento de alojamiento.

CR 7.1 Los planes de trabajo -montaje, decoración y desmontaje- vinculados a la celebración de reuniones, incentivos, congresos y eventos se coordinan entre los departamentos implicados de acuerdo a las normas internas de la empresa, haciendo uso de medios tecnológicos de información y comunicación.

CR 7.2 Las normas de protocolo y cortesía exigibles se identifican e interpretan en función del tipo de evento o acto a celebrar en el que intervenga personal del departamento de pisos, seleccionando aquéllas que resulten más afines al acto en cuestión.

CR 7.3 Las normas de protocolo seleccionadas se transmiten al personal dependiente de forma clara, asegurándose de su comprensión y supervisando la aplicación de las mismas durante el desarrollo y post servicio del evento o acto.

### **Contexto profesional:**

### **Medios de producción:**

Equipos y programas informáticos específicos del departamento de pisos. Internet. Equipos, mobiliario y material de oficina. Medios tecnológicos de información y comunicación.

### **Productos y resultados:**

Planes de trabajo periódicos para la prestación de los servicios del departamento de pisos. Organización del espacio físico del área. Control de inventarios, de la dotación y de la reposición de ropa, productos, materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario del área. Planes de reposición y amortización existencias y stock. Procedimientos para el aprovisionamiento, almacenamiento, distribución interna, control y reposición de los productos, materiales y utensilios propios del departamento de pisos. Coordinación con los departamentos implicados y/o con empresas externas en el mantenimiento y reparación de las instalaciones del área de pisos. Control de la seguridad de las personas y de las cosas en el alojamiento. Atención y resolución, en el marco de su responsabilidad, de reclamaciones, quejas y sugerencias planteadas por los clientes. Normas de protocolo establecidas en función del tipo de evento. Prestación de primeros auxilios en caso de emergencia.

### **Información utilizada o generada:**

Información interna referente a las políticas y programas de la empresa y a los procesos, procedimientos y métodos de operación. Información interdepartamental y jerárquica. Información sobre tarifas, precios y otras condiciones de contratación de servicios de empresas de limpieza de instalaciones. Información sobre uso y conservación de equipos, mobiliario, utensilios y materiales. Información de nuevas tecnologías. Planes de mantenimiento. Planes de emergencia. Soportes: instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías, manuales de operación, manuales de funcionamiento y mantenimiento de equipos, formularios, fichas e impresos normalizados, inventarios, partes de averías y otros. Libro de objetos olvidados. Normas de protocolo. Información a clientes sobre el funcionamiento y los servicios del establecimiento. Manuales de primeros auxilios. Protocolos de actuación en situaciones de emergencia. Plan de Seguridad, Emergencia y Sostenibilidad establecido por la empresa. Planos indicativos de vías de emergencia. Sistema de calidad adoptado en el establecimiento.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2: SUPERVISAR LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS

Nivel: 3

Código: UC1068\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Verificar el estado de limpieza y puesta a punto de las instalaciones asignadas al departamento de pisos, prestando la asistencia técnica y operativa necesaria para conseguir un óptimo rendimiento y facilitar el trabajo del personal dependiente.

CR 1.1 Las prioridades en cuanto a limpieza y puesta a punto de áreas se establecen, adecuándose y adaptándose a cada tipo de situación, utilizando para ello los procedimientos fijados y coordinándose con los departamentos relacionados.

CR 1.2 El sistema de chequeos para el mantenimiento preventivo de la maquinaria y equipos de limpieza de superficies se establece en el departamento o empresa externa, asegurando un óptimo funcionamiento de los mismos y facilitando el trabajo al personal dependiente.

CR 1.3 El procedimiento definido para el control de calidad de los procesos de prestación de los servicios propios del departamento de pisos se aplica:

- Revisando diariamente las habitaciones y comprobando que los procedimientos establecidos se respetan de modo que la higiene, orden y decoración sean óptimos.
- Efectuando la supervisión diaria de las zonas nobles y detectando, además de la necesidad o insuficiencia del grado de frecuencia de limpieza, cualquier anomalía en decoración y conservación o avería.
- Relacionando permanentemente las necesidades de limpieza con el personal disponible, y solicitando personal extra en caso de necesidad para la realización de las tareas según las previsiones de ocupación.
- Coordinando, en caso necesario, la limpieza realizada por empresas externas para los servicios contratados, tales como limpieza de fachadas, cristales, moquetas, lámparas, jardinería o la propia limpieza interior.
- Asegurándose de la corrección de las desviaciones, anomalías o fallos detectados.
- Bloqueando las habitaciones o zonas que no alcancen la calidad establecida teniendo en cuenta el plan de seguridad y de sostenibilidad de la empresa.

CR 1.4 Los productos y materiales se seleccionan en función de las características de las superficies a tratar y del tipo de limpieza establecido, concertando visitas previas con proveedores o suministradores de productos y eligiendo los más convenientes para proporcionar el máximo grado de conservación, limpieza, desinfección y protección medio ambiental.

CR 1.5 Las instrucciones y órdenes de trabajo para el desarrollo de las operaciones de limpieza y puesta a punto de las instalaciones por parte del personal dependiente se transmiten de forma clara, verbalmente o por escrito, asegurándose de su comprensión y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

CR 1.6 La documentación empleada para el seguimiento, control y verificación de los procesos de puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes se formaliza, registra y archiva, utilizando los medios tecnológicos de información y comunicación.

RP 2: Controlar los procesos de lavandería-lencería, prestando la asistencia técnica y operativa necesaria, y asegurando un nivel óptimo de acabado y la coordinación con todos los departamentos o empresas implicados.

CR 2.1 Las prioridades que se derivan de las necesidades correspondientes en materia de lavandería-lencería se determinan, coordinándose con los departamentos

implicados y, en su caso, con las empresas externas de lavandería industrial siguiendo los procedimientos establecidos.

CR 2.2 El control de entradas y salidas de prendas, así como de la calidad en el lavado, planchado, transporte, presentación y tiempo de entrega, se efectúa aplicando los procedimientos establecidos y supervisando el acabado final.

CR 2.3 El sistema de chequeos para el mantenimiento preventivo de la maquinaria de lavandería y lencería, tales como lavadoras, planchas, calandrias, secadoras y otras se establece con el departamento o empresa externa, asegurando un óptimo funcionamiento de los mismos y facilitando el trabajo al personal dependiente.

CR 2.4 La dotación de uniformes para el personal del establecimiento se comprueba verificando el número y diseño, en función de las secciones a las que van destinados.

CR 2.5 Los parámetros de control de la ropa de habitaciones -sábanas, toallas, colchas, cortinas y otras- y de la ropa de restauración -mantel, servilletas, faldones, fieltros y otras- se establecen verificando su estado, óptimo rendimiento y reposición en caso de deterioro.

CR 2.6 Las instrucciones y órdenes de trabajo para el desarrollo de las actividades por parte del personal dependiente del área de lavandería-lencería se transmiten de forma clara, verbalmente o por escrito utilizando los medios tecnológicos de información y comunicación y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

CR 2.7 Los pequeños arreglos de costura y la confección de ropa sencilla propia del establecimiento de alojamiento se supervisan comprobando que cumplen con los resultados esperados.

RP 3: Supervisar el montaje de decoración y ambientación de la zona de habitaciones y áreas públicas del establecimiento, participando en su definición con el fin de lograr que el cliente pueda disfrutar de un entorno confortable y accesible y se ofrezca, además, una imagen actualizada y acorde con la imagen corporativa de la empresa o entidad.

CR 3.1 El tipo de decoración y ambientación se define de acuerdo con la dirección del establecimiento y teniendo en cuenta:

- La imagen corporativa de la empresa.
- Las características del establecimiento, tales como arquitectura exterior e interior, categoría, estilo y tipo de clientela actual o potencial, entre otras.
- Los objetivos económicos y presupuestos de la entidad.
- La posible utilización de elementos decorativos en las distintas temporadas.
- Las últimas tendencias en materia de decoración y ambientación.
- La accesibilidad.
- La tipología de los eventos contratados: reuniones, incentivos, congresos y otros.

CR 3.2 La realización de elementos decorativos y otras operaciones de embellecimiento de las instalaciones a su cargo se asignan a las personas idóneas, dando instrucciones y orientaciones precisas y claras, verbalmente o por escrito y prestando asistencia operativa si fuera necesario.

CR 3.3 El plan de trabajo vinculado a los sistemas preventivos y correctivos de limpieza propios de cada elemento decorativo, como mobiliario, tapicería, alfombras, jarrones, cristalerías y otros se define en función de las características y de la naturaleza de cada elemento decorativo.

CR 3.4 La ejecución de inventarios de los elementos decorativos se asigna al personal dependiente, supervisando los datos obtenidos y realizando propuestas de reposición de los mismos en el presupuesto anual del departamento.

CR 3.5 El plan de trabajo vinculado a la celebración de reuniones, incentivos, congresos y eventos en las instalaciones del establecimiento se define teniendo en cuenta los procedimientos específicos para el montaje, decoración y ambientación de salones y de los espacios contratados.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Equipos y programas informáticos específicos del departamento de pisos en alojamientos. Internet. Equipos, mobiliario y material de oficina. Instrumentos de comunicación. Instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento. Dotaciones auxiliares, tales como cunas, camas supletorias u otras. Equipos de limpieza y tratamiento de superficies. Equipos de lavandería, lencería y costura. Productos de limpieza y lavandería. Dotación de lencería y ropa del establecimiento. Productos y atenciones para clientes.

**Productos y resultados:**

Control del estado de limpieza y puesta a punto de las instalaciones asignadas al departamento de pisos. Establecimiento de parámetros de control del estado de la ropa propia de establecimientos de alojamiento. Control de procesos de lavandería-lencería. Asistencia técnica y operativa al personal dependiente. Decoración y ambientación de la zona de pisos y áreas públicas u otras instalaciones del establecimiento. Sistema de chequeos para el mantenimiento preventivo de la maquinaria y equipos de limpieza y de lavandería y lencería. Sistema preventivo y correctivo de limpieza de cada elemento decorativo, como mobiliario, tapicería, alfombras, otros. Inventario de los elementos decorativos.

**Información utilizada o generada:**

Información interna referente a las políticas y programas de la empresa y a los procesos, procedimientos y métodos de operación. Información sobre necesidades periódicas de contratación de servicios de lavanderías industriales. Información sobre uso y conservación de equipos, mobiliario, utensilios y materiales. Soportes, tales como instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías, manuales de operación, manuales de funcionamiento y mantenimiento de equipos y maquinaria de limpieza, lavado, planchado y costura, formularios, fichas e impresos normalizados. Información sobre proveedores. Información sobre decoración de establecimientos. Información sobre accesibilidad.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 3: GESTIONAR DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO****Nivel: 3****Código: UC0265\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP 1: Proponer el diseño y planificación de objetivos específicos viables para el departamento o área de su responsabilidad, siguiendo en todo momento la planificación estratégica del establecimiento de alojamiento.

CR 1.1 La planificación estratégica de la empresa o entidad se analiza a través de la información directa y expresa disponible, identificando las necesidades que afectan a su área de actuación.

CR 1.2 Los objetivos específicos para la unidad de su responsabilidad se proponen a su superior jerárquico, conforme al procedimiento establecido.

CR 1.3 Las opciones de actuación se identifican seleccionando las más adecuadas para la consecución de los objetivos establecidos, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos, la modalidad y la categoría del establecimiento.

CR 1.4 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.

RP 2: Diseñar la estructura organizativa del área de su responsabilidad, determinando y organizando los recursos necesarios para el logro de los objetivos específicos establecidos.

CR 2.1 El tipo de estructura organizativa se determina, adaptándola a la planificación establecida y a los recursos disponibles.

CR 2.2 Las funciones y tareas, las relaciones internas, las relaciones interdepartamentales y las relacionadas con otros agentes externos a la organización se establecen, en función de la estructura organizativa y de los objetivos específicos del departamento.

CR 2.3 Los recursos necesarios se determinan, adaptando las funciones y tareas que deben cubrirse para el logro de los objetivos específicos establecidos.

CR 2.4 Los perfiles de los puestos de trabajo se definen, colaborando en el proceso de selección de personal con el superior jerárquico o responsable del proceso.

RP 3: Confeccionar el presupuesto del departamento o área de su responsabilidad, efectuando el control presupuestario.

CR 3.1 Las previsiones económicas para el siguiente ejercicio se establecen en base a la planificación general de la empresa o entidad y analizando los datos históricos del departamento o área de su responsabilidad.

CR 3.2 Los presupuestos por partidas de inversiones, de explotación y de tesorería se confeccionan, con aplicaciones informáticas específicas y técnicas de presupuestación idóneas en función de la tipología de establecimiento.

CR 3.3 El presupuesto completo se presenta al superior jerárquico para su integración en el presupuesto global de la empresa o entidad, considerando las observaciones que se formulen para hacer las modificaciones necesarias.

CR 3.4 El control presupuestario se efectúa, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos específicos formulados para el departamento.

CR 3.5 Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan, proponiendo las posibles medidas correctivas.

CR 3.6 Los informes del control presupuestario se confeccionan, transmitiendo a las personas y departamentos correspondientes su resultado.

RP 4: Dirigir al personal dependiente del departamento o área de su responsabilidad, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.

CR 4.1 Los objetivos estratégicos y específicos del departamento se explican al equipo humano dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo correspondiente.

CR 4.2 Las responsabilidades y funciones para cada puesto de trabajo se determinan, otorgando la autoridad necesaria para su cumplimiento.

CR 4.3 Las instrucciones e indicaciones al personal para la ejecución de sus funciones se transmiten de forma clara, asegurando su perfecta comprensión.

CR 4.4 La integración en la unidad del personal dependiente se efectúa de forma activa, garantizando que en el futuro realice las tareas propias con eficacia y eficiencia.

CR 4.5 Las necesidades de formación y evaluación, así como las posibilidades de motivación del personal dependiente se identifican utilizando los instrumentos establecidos para ello.

CR 4.6 Los planes formativos se definen colaborando con el superior jerárquico, en función de las diferentes necesidades de formación del personal.

CR 4.7 Las reuniones con el personal se fijan y dirigen, formalizando los informes pertinentes.

CR 4.8 La motivación del personal del departamento se promueve valorando la iniciativa, el esfuerzo, la creatividad, el trabajo en equipo y su papel en la transmisión de imagen de la marca de la entidad.

CR 4.9 La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa siguiendo los criterios establecidos, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

RP 5: Gestionar en su ámbito de responsabilidad la cultura y el sistema de calidad adoptado en el área de alojamiento para contribuir al logro de los objetivos de la empresa.

CR 5.1 Los estándares de calidad, procedimientos e instrucciones de trabajo se diseñan en función de la cultura y el sistema de calidad adoptados por la empresa.

CR 5.2 La cultura de la calidad adoptada en el departamento se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad que lo soporta y fomentando su participación en la mejora continua.

CR 5.3 Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, o métodos equivalentes, se diseñan en colaboración del superior jerárquico o departamento responsable, facilitando y fomentando la participación de los clientes.

CR 5.4 La medición de los indicadores y el control de la calidad interna se efectúa, analizando los datos disponibles, informando a su superior jerárquico y a otros departamentos o empresas externas implicadas.

CR 5.5 La evaluación periódica de la cultura y el sistema de calidad adoptado en su ámbito de responsabilidad se efectúa, verificando la aplicación de los procedimientos e instrucciones establecidos.

#### **Contexto profesional:**

#### **Medios de producción:**

Equipos informáticos y programas informáticos específicos. Internet. Mobiliario y equipo de oficina básico. Redes telemáticas.

#### **Productos y resultados:**

Propuesta y planificación de objetivos y planes específicos para el área de su responsabilidad. Estructura organizativa del área y sus funciones definidas. Proceso de integración del personal dependiente. Acciones diseñadas de evaluación, formación y motivación del personal dependiente. Presupuesto de la unidad confeccionado. Informes redactados de control presupuestario. Implementación del sistema y de la cultura de la calidad adoptados por la empresa.

#### **Información utilizada o generada:**

Plan estratégico de la empresa. Información económica y administrativa de la empresa. Información sobre los recursos económicos, materiales y humanos disponibles. Registro de personal. Manual de empresa. Manuales de procedimiento administrativo. Formularios de presupuestación. Plan de calidad adoptado por la entidad. Disposiciones legales y administrativas de obligado cumplimiento. Manual y normas internas de la empresa o entidad.

## MÓDULO FORMATIVO 1: ORGANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN PISOS

Nivel: 3

Código: MF1067\_3

Asociado a la UC: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente

Duración: 120 horas

### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Comparar los modelos más característicos de organización de los servicios asignados al departamento de pisos, justificando los más adecuados para determinados tipos y modalidades de establecimientos de alojamiento.

CE1.1 Relacionar modelos característicos de organización de la prestación de los servicios asignados al departamento de pisos con diferentes tipos y modalidades de establecimientos de alojamiento.

CE1.2 Justificar la elección de procesos propios del departamento de pisos que resulten adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios, en función de supuestos medios disponibles y modalidades de alojamiento.

CE1.3 En un supuesto práctico de distribución de equipos, máquinas y mobiliario característicos del departamento de pisos, para un establecimiento determinado por su tipología y modalidad:

- Identificar los elementos materiales necesarios y más apropiados.
- Realizar gráficos donde se represente la mejor distribución en planta de los elementos materiales en función de diferentes tipos y características de establecimientos de alojamiento.
- Justificar la distribución de elementos materiales según criterios de ergonomía y fluidez del trabajo.

C2: Definir planes de trabajo periódicos para el departamento de pisos, adaptados a diferentes tipos de alojamiento y situaciones.

CE2.1 Enumerar los factores que determinan las necesidades que deben ser cubiertas por el departamento, en función del tipo de establecimiento y clientela.

CE2.2 Manejar equipos y programas informáticos específicos para la organización de la prestación de los servicios propios del departamento de pisos.

CE2.3 En un supuesto práctico de elaboración de planes de trabajo para el departamento de pisos de un establecimiento de alojamiento previamente definido:

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

C3: Aplicar sistemas de aprovisionamiento externo, mantenimiento, reposición y control de las dotaciones de lencería, materiales, equipos y mobiliario que permitan evaluar su grado de aprovechamiento.

CE3.1 Clasificar los utensilios, equipos, productos, materiales y piezas de lencería más usuales en un establecimiento de alojamiento, en función de su tipología.

CE3.2 Comparar los métodos más utilizados para identificar necesidades de aprovisionamiento y fuentes de suministro, efectuar solicitudes de compra y desarrollar procesos de recepción y control de materiales y atenciones a clientes.

CE3.3 Justificar criterios de almacenamiento en función de supuestos espacios disponibles y tipos de productos, describiendo los procedimientos de control de entradas y salidas de almacén más utilizados en establecimientos de alojamiento.

CE3.4 Explicar los procedimientos de mantenimiento, reposición y control de la dotación y rotación de existencias en el establecimiento.

CE3.5 En una simulación práctica de reposición y control de dotaciones:

- Determinar el stock mínimo de materiales y productos de limpieza y los mínimos de uso y reserva de ropa.

- Elaborar propuestas de reposición haciendo constar cantidades, especificaciones técnicas y estimación de costes para lograr un nivel óptimo de existencias.

- Elaborar inventarios y presentarlos según los criterios establecidos en el supuesto.

- Registrar y valorar las existencias utilizando los métodos más habituales.

CE3.6 Argumentar la necesidad de intervenir en los procesos de aprovisionamiento y distribución de materiales con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C4: Explicar la función de mantenimiento de establecimientos de alojamiento y las relaciones y competencias que en esta materia tiene el encargado/a del departamento de pisos.

CE4.1 Explicar la estructura básica de un plan general de mantenimiento para instalaciones propias de un alojamiento.

CE4.2 Describir los objetivos y funciones propias del departamento de mantenimiento de un establecimiento de hospedaje.

CE4.3 Describir los procedimientos de comunicación y coordinación que en materia de mantenimiento se establecen entre los departamentos de mantenimiento, pisos y recepción.

CE4.4 En una simulación práctica relativa a las competencias asignadas a la gobernanta/e en materia de mantenimiento:

- Revisar las instalaciones que debe efectuar una gobernanta/e.

- Cumplimentar los documentos de control.

- Efectuar los procesos de comunicación y coordinación establecidos con otros departamentos implicados.

- Elaborar informes de seguimiento y evaluación de resultados.

C5: Describir el servicio de seguridad propio de establecimientos de alojamiento, relacionando la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables.

CE5.1 Describir los objetivos y funciones del servicio de seguridad en un alojamiento.

CE5.2 Identificar las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad, relacionándolas con las medidas de seguridad aplicables.

CE5.3 Identificar los equipos de seguridad y sus utilidades.

CE5.4 Relacionar el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.

CE5.5 En una simulación práctica de estructuras organizativas de diversas tipologías de empresas de alojamiento:

- Identificar los elementos del sistema de seguridad aplicables a cada estructura organizativa.



- Asignar las funciones específicas de seguridad en la organización de cada establecimiento.

CE5.6 Identificar y elaborar normas para la seguridad de los clientes y de sus pertenencias, adecuadas al establecimiento.

CE5.7 Interpretar y aplicar normas básicas de seguridad e higiene en el trabajo del área de pisos.

CE5.8 Identificar y aplicar las pautas de actuación adoptables en situaciones de emergencia y en caso de accidentes, como los procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación.

C6: Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos de alojamiento.

CE6.1 Definir los factores que determinan las diferentes tipologías de clientes.

CE6.2 Interpretar normas de actuación en función de la tipología de clientes.

CE6.3 Distinguir modalidades de atención al cliente, según se trate de:

- Contacto directo comunicación cara a cara.
- Contacto no directo a través de teléfono, correo y otras.

CE6.4 Relacionar el uso de las técnicas de comunicación con las diferentes situaciones que se puedan plantear en un establecimiento de alojamiento.

CE6.5 Identificar las etapas y los factores clave para obtener la satisfacción del cliente, describiendo los procedimientos y técnicas de comunicación más usuales.

CE6.6 En una simulación práctica de atención al cliente, resolver hipotéticas peticiones, conflictos y quejas planteadas, relacionadas con los servicios que presta el departamento de pisos, aplicando las técnicas de atención y habilidades de comunicación que sean precisas.

CE6.7 Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos y gustos, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

CE6.8 Justificar 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.

C7: Aplicar las normas de protocolo utilizadas en diferentes tipos de eventos que se desarrollan en establecimientos de alojamiento.

CE7.1 Explicar el concepto de protocolo, su origen y tipología.

CE7.2 Enumerar las aplicaciones más habituales de las normas de protocolo en establecimientos de alojamiento, tales como la forma de vestir, etiqueta, normas de cortesía y otras, en función del tipo de evento que se vaya a desarrollar.

CE7.3 Diferenciar y caracterizar los diferentes tipos de eventos que pueden celebrarse en establecimientos de alojamiento, tales como congresos, convenciones, reuniones, foros y otros.

CE7.4 En una simulación práctica de atención a clientes:

- Adoptar una actitud acorde con la situación planteada.
- Utilizar diferentes formas de saludo.
- Aplicar el estilo de comunicación en función del supuesto dado.
- Emplear normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.

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

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.5; C4 respecto a CE4.4; C5 respecto a CE5.5; C6 respecto a CE6.6, CE6.7 y CE6.8; C7 respecto a CE7.4.

Otras capacidades:

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

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

Demostrar empatía con los clientes profesionales, 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. Organización de la prestación de los servicios del departamento de pisos**

Modelos característicos de organización de la prestación de los servicios: descripción y comparación. Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos: habitaciones de clientes, zonas nobles y zonas de servicio.

Propuesta de ubicación y distribución en planta de mobiliario.

Procesos característicos del departamento de pisos: descripción, diseño y elección.

Métodos de trabajo: la planificación, mejora de la producción, medición de la actividad productiva, cronometraje.

Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales.

Confección de horarios y turnos de trabajo: estimación y asignación de tiempos, organización y distribución de las tareas.

Determinación de normas de control de: averías, objetos olvidados, habitaciones, empleo de materiales y productos y otros aspectos.

**2. Aprovisionamiento, control e inventario de existencias en el departamento de pisos**

Análisis de la dotación característica del departamento de pisos.

Métodos utilizados para identificación de necesidades de aprovisionamiento: fuentes de suministro, solicitudes de compra, procesos de recepción y control.

Búsqueda y selección de proveedores.

Flujo de materias primas, ropa y lencería.

Sistemas y procesos de almacenamiento, distribución interna, mantenimiento y reposición de existencias: análisis y aplicación.

Elaboración de inventarios y control de existencias.

**3. El mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipos en el departamento de pisos**

El establecimiento de alojamiento y su mantenimiento.

El inmueble: fachada, terrazas, suelos, techos, paredes, carpintería, cristalería, salidas de emergencia, otros.

Tipos de mantenimiento: interdepartamental o contratación con empresas externas.

Sistemas de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.

Las instalaciones: de protección contra incendios, de calefacción, climatización y agua caliente, aparatos de elevación, instalaciones eléctricas y otras instalaciones.

El departamento de mantenimiento: objetivos, funciones y relaciones con el área de pisos.

#### 4. Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento

El servicio de seguridad: equipos e instalaciones.

Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.

Ordenación de los procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.

Valores éticos en casos de siniestro: la seguridad de los clientes y sus pertenencias.

Normas de seguridad e higiene en el trabajo del área de pisos: interpretación y aplicaciones.

Técnicas de primeros auxilios.

#### 5. Protocolo en establecimientos de alojamiento

Atención al cliente.

Tipos de clientes en el servicio.

Normas de actuación en función de tipologías de clientes y diferencias culturales.

Comunicación con el cliente.

Objetos de bienvenida y atención al cliente.

Situaciones conflictivas durante la estancia del cliente y aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas, reclamaciones y solicitudes de información.

Los objetos olvidados y su tratamiento.

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

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

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

El protocolo en los banquetes y en la mesa.

Aplicaciones habituales del protocolo en diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.

#### Parámetros de contexto de la formación:

##### Espacios e instalaciones:

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

##### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la definición y organización de los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior), Ingeniería Técnica, Arquitectura Técnica, Diplomatura o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## MÓDULO FORMATIVO 2: CONTROL DE PROCESOS EN PISOS

Nivel: 3

Código: MF1068\_3

Asociado a la UC: Supervisar los procesos del departamento de pisos

Duración: 180 horas

### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Caracterizar, poner a punto y utilizar los equipos, máquinas y útiles que conforman la dotación básica del departamento de pisos, de acuerdo con sus aplicaciones y un rendimiento óptimo.

CE1.1 Explicar los tipos, funcionamiento, aplicaciones, manejo, limpieza y mantenimiento de uso de los diferentes tipos de equipos, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en el área de pisos.

CE1.2 Poner a punto equipos, máquinas y herramientas de uso común en el área de pisos y verificar su funcionamiento.

CE1.3 Realizar demostraciones de uso de los diferentes tipos de equipos, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en el área de pisos.

CE1.4 Justificar un sistema de chequeos para el mantenimiento preventivo de los equipos y máquinas utilizados en los diferentes procesos.

CE1.5 Identificar y utilizar, según las normas, las protecciones necesarias en el manejo de equipos, máquinas y utensilios tales como gafas, guantes, mascarillas y otros, interpretando la normativa de seguridad e higiene sobre manipulación de productos y maquinaria.

CE1.6 Identificar los daños materiales y personales y los riesgos que se derivan de una incorrecta utilización de la maquinaria, útiles y herramientas.

CE1.7 Argumentar la importancia de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C2: Describir y controlar los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas, participando en su desarrollo.

CE2.1 Identificar sistemas y métodos de limpieza y tratamiento de diferentes superficies.

CE2.2 Identificar sistemas y métodos de limpieza y tratamiento de diferentes superficies, definiendo los riesgos potenciales derivados de la utilización de productos químicos de limpieza.

CE2.3 Describir procesos completos de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes en diferentes tipos de establecimientos de alojamiento, caracterizándolos por sus operaciones, equipos, útiles y material, según el nivel de calidad establecido.

CE2.4 En un supuesto práctico de control de procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y teniendo en cuenta la búsqueda de optimización para un establecimiento previamente definido en cuanto a modalidad y capacidad:

- Elegir los procesos de limpieza más adecuados en función del supuesto, justificando los materiales, productos, equipos y utensilios que se deben emplear en cada caso.
- Establecer un circuito de limpieza de la habitación, calculando tiempos de trabajo y conociendo y examinando los puntos estratégicos en la limpieza.
- Enumerar los detalles de acogida más habituales en función del tipo de establecimiento especificado en el supuesto.
- Realizar la limpieza y puesta a punto de una habitación.

- Comprobar que el trabajo se efectúa de acuerdo a las normas de calidad establecidas que validan un trabajo bien hecho.

CE2.5 Aplicar las técnicas y tratamientos de limpieza, mantenimiento y conservación de elementos decorativos y mobiliario.

CE2.6 Argumentar el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C3: Elegir y realizar elementos decorativos en función de diferentes mobiliarios y revestimientos de acuerdo con distintos entornos, estilos arquitectónicos, imagen corporativa y tipos de establecimiento de alojamiento.

CE3.1 Caracterizar los estilos arquitectónicos más significativos, tipos de mobiliario, revestimientos y elementos decorativos más utilizados en establecimientos de alojamiento.

CE3.2 Especificar las técnicas del color e iluminación, interpretando y explicando el significado psicológico de los colores y su impacto en la comunicación visual.

CE3.3 Identificar las normas básicas de composición y combinación del mobiliario en función de criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad.

CE3.4 En un supuesto práctico de decoración de una zona del área de su responsabilidad previamente determinada:

- Establecer los elementos decorativos básicos y más adecuados que se han de incluir o modificar en una determinada zona del establecimiento, teniendo en cuenta criterios de estética arquitectónica, tendencias decorativas, estacionalidad, imagen corporativa de la empresa y presupuesto económico especificado.

- Justificar la distribución del mobiliario según criterios de ergonomía.

- Realizar arreglos florales y otros elementos decorativos en relación con las estaciones del año y los eventos específicos o actos sociales, teniendo en cuenta su mantenimiento.

- Justificar la iluminación y la combinación de colores más adecuadas para el caso planteado.

CE3.5 Argumentar la importancia de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C4: Describir y controlar los procesos de lavado, planchado y arreglo de ropa característicos del departamento de pisos, participando en su desarrollo.

CE4.1 Identificar criterios y métodos de clasificación de ropa para su lavado y planchado.

CE4.2 Seleccionar procedimientos de lavado, escurrido, secado, planchado y presentación adecuados de diferentes tipos de ropa objeto de tratamiento.

CE4.3 Describir las técnicas de cosido a mano y a máquina y los medios y materiales necesarios para el arreglo de ropa en establecimientos de alojamiento y para la confección de prendas sencillas como picos de cocina, servilletas, delantales o paños.

CE4.4 Describir mecanismos de control que garanticen el servicio de lavandería y lencería.

CE4.5 En una situación simulada de lavado, planchado y arreglo de ropa:

- Desarrollar procesos de clasificación, lavado, planchado y presentación de ropa de uso en alojamientos y de clientes.

- Desarrollar procesos de arreglo de ropa de uso en alojamientos y de clientes, y de confección de prendas sencillas, como picos de cocina, servilletas, delantales o paños.

- Dar instrucciones a supuesto personal dependiente.
  - Controlar resultados intermedios y finales, aplicando los mecanismos de control.
- CE4.6 Argumentar la importancia de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

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

C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.5.

Otras capacidades:

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con el control de los procesos en el departamento de pisos.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en el control de los procesos en el departamento de pisos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

**Contenidos:**

**1. Maquinaria y equipos del departamento de pisos**

Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.

Ubicación y distribución.

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

**2. Procesos de limpieza y puesta a punto de las áreas pertenecientes al ámbito del departamento de pisos**

La regiduría de pisos en entidades hoteleras y no hoteleras.

Condiciones específicas de seguridad e higiénico-sanitarias que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos y el material propio del departamento.

Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de limpieza de equipos y mobiliario y de tratamiento de superficies: aplicaciones de los equipos y materiales básicos.

Procedimientos de transmisión de órdenes, ejecución y control de resultados.

Formalización de programas de limpieza de locales, instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento.

Análisis de los tipos de agua en función de sus aplicaciones y medidas correctivas que se deben emplear en cada caso.

Análisis y evaluación de productos de limpieza: rendimientos, utilización, riesgos.

Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales propios del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería.

**3. Procesos de lavado, planchado y arreglo de ropa en el departamento de pisos**

Administración y control diario de la producción.

Control de consumo de suministros: rentabilidad del departamento de lavandería, documentos de control.

La lavandería industrial: local, instalaciones y maquinaria.

Técnicas de lavado y escurrido: descripción, aplicación y control.

El agua. Productos químicos. Temperatura. Tipos de suciedad. Procedimientos para baja y descartes. Rutinas de mantenimiento preventivo.

Características, acabados y comportamientos de los tejidos.

Ropa de clientes: clasificación y tratamiento de prendas y complementos.

Clasificación de ropa para el lavado y para el planchado.

Procesos de secado y planchado de la ropa: descripción, aplicación y control.

Presentación de ropas.

El cosido. Arreglos de ropa y confección de prendas sencillas: descripción, aplicación y control.

La máquina de coser: tipos, sistemas y aplicaciones.

#### **4. Procesos externalizados de lavandería y lencería**

Identificación de los kilos de ropa que se va a externalizar.

Identificación de los distintos tejidos y materiales.

Estudio de las temporalizaciones de la empresa y reposición de material.

Búsqueda de proveedores.

Evaluación de los costes y control de la calidad, seguridad e higiene.

#### **5. Decoración y ambientación de habitaciones y zonas nobles del establecimiento**

Identificación de estilos y características arquitectónicas del mobiliario de pisos y áreas públicas. Clasificación, descripción y medidas básicas del mobiliario según características, funciones, aplicaciones, tipo y categoría del alojamiento.

Ubicación y distribución del mobiliario.

Recursos y tipos de decoración.

Ambientación musical.

Sistemas de iluminación.

Revestimientos, alfombras y cortinas: clasificación, caracterización según tipo, categoría y fórmula de alojamiento.

Técnicas decorativas: clasificación, descripción y aplicación.

Decoración floral y frutal: análisis de técnicas y aplicaciones.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

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

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la supervisión de los procesos del departamento de pisos, 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 DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO**

**Nivel: 3**

**Código: MF0265\_3**

**Asociado a la UC: Gestionar departamentos del área de alojamiento**

**Duración: 120 horas**

##### **Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para áreas y departamentos de alojamiento.

CE1.1 Justificar la importancia de la planificación en el proceso de administración de empresas o entidades.

CE1.2 Diferenciar los principales tipos de planes empresariales.

CE1.3 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.

CE1.4 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.

CE1.5 En una simulación práctica de definición de planes adecuados para el área de su responsabilidad de un establecimiento de alojamiento previamente definido:

- Formular objetivos para un área de alojamiento determinada en el marco de hipotéticos planes generales de empresa o entidad.
- Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.
- Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.

CE1.6 Argumentar la importancia de la revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de cada tipo de alojamiento.

C2: Analizar la gestión y control presupuestarios en el marco de las áreas de alojamiento de establecimientos turísticos y no turísticos, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.

CE2.1 Identificar los tipos de costes empresariales y comparar estructuras de costes de distintos tipos de áreas de alojamientos.

CE2.2 Calcular costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta de diferentes servicios de alojamiento.

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 en las actividades de alojamiento, 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 gestión presupuestaria y a partir de unos supuestos objetivos económicos de producto, de costes directos e indirectos y de volumen de negocio para períodos de tiempo establecidos:

- Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de actuación en el marco de los períodos fijados.
- Determinar los costes de los distintos recursos.
- Calcular el 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:

- Calcular las desviaciones.
- Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen.
- Proponer soluciones alternativas, estableciendo métodos de seguimiento y control presupuestarios.

CE2.8 Justificar la necesidad de intervenir en los procesos de control económico del área de alojamiento con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.



C3: Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de alojamiento y su entorno de relaciones internas y externas, justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de establecimiento.

CE3.1 Clasificar y caracterizar las diferentes fórmulas de alojamiento en función de:

- Capacidad.
- Categoría del establecimiento.
- Servicios prestados.
- Tipo y ubicación del establecimiento.
- Normativa europea, nacional y autonómica.

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 los distintos tipos de alojamientos turísticos y no turísticos, identificando los objetivos de cada departamento o área y la consecuente distribución de funciones.

CE3.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de estructuras y relaciones interdepartamentales de distintos tipos de alojamientos turísticos y no turísticos.

CE3.5 Describir las relaciones externas de los alojamientos turísticos y no turísticos con otras empresas, y las relaciones de las áreas de alojamiento de tales establecimientos con otras áreas.

CE3.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de alojamientos turísticos y no turísticos:

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

CE3.7 Describir los puestos de trabajo más característicos del área de alojamiento, caracterizándolos por la competencia profesional expresada en términos de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.

CE3.8 En un supuesto práctico de análisis de estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de alojamiento previamente determinados:

- Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo del área de alojamiento.
- Estimar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

C4: Analizar los métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para áreas y departamentos de alojamiento, comparándolos críticamente.

CE4.1 Comparar críticamente los principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados del área de alojamiento.

CE4.2 Comparar críticamente los principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados del área de alojamiento.

C5: Analizar la función gerencial de integración de personal como instrumento para la debida adaptación del personal dependiente a los requerimientos profesionales que se derivan de la estructura organizativa y de cada puesto de trabajo del área de su responsabilidad.

CE5.1 Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.

CE5.2 Comparar diversos manuales reales de operaciones del área de alojamiento, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

CE5.3 En una simulación práctica de integración personal de varios miembros del equipo de trabajo:

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

CE5.4 Comparar diversos programas de formación relacionados con los puestos de trabajo que dependen del responsable del área, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

C6: Analizar y utilizar técnicas de dirección de personal aplicables en departamentos del área de alojamiento.

CE6.1 Identificar procesos y situaciones habituales de comunicación y negociación en el marco de los establecimientos de alojamiento.

CE6.2 Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones.

CE6.3 Justificar la figura del directivo y del líder en una organización.

CE6.4 Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a los establecimientos de alojamiento.

CE6.5 Justificar los procesos de motivación del personal adscrito al área de alojamiento.

CE6.6 En un supuesto práctico de relaciones jerárquicas entre miembros de establecimientos de alojamiento:

- 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.

C7: Analizar los diferentes modos de implementación y gestión de los sistemas de calidad en departamentos del área de alojamiento, justificando sus aplicaciones.

CE7.1 Explicar el concepto de calidad en los servicios 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 y de los departamentos del área de alojamiento.

CE7.3 Proponer la implantación de un sistema de calidad, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.

CE7.4 Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad del servicio de recepción y pisos, y diseñar y definir los servicios de los respectivos departamentos, determinando y elaborando las necesarias especificaciones de calidad y estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo entre otras.

CE7.5 Establecer e interpretar indicadores de la calidad propios del área de alojamiento, y elaborar cuestionarios sencillos 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 en los servicios propios.

CE7.7 Gestionar la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable.

CE7.8 Argumentar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios.

### **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; C3 respecto a CE3.8.

Otras capacidades:

Compartir información con el equipo de trabajo.

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

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

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la gestión de departamentos del área de alojamientos.

### **Contenidos:**

#### **1. La planificación empresarial en las empresas y entidades de alojamiento**

La planificación en el proceso de administración de una entidad dedicada al alojamiento.

Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas.

Fases del proceso de planificación.

Sistemas de revisión periódica de la planificación en una entidad.

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

Normativa aplicable.

Tipología y clasificación de estas entidades.

Patrones básicos de organización.

#### **2. Definición de puestos de trabajo, selección, formación y dirección de personal en departamentos del área de alojamiento**

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

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

Características diferenciadoras en la definición de puestos de trabajo y de selección de personal para los mismos.

Planificación de los RRHH: horarios, temporadas, formación continua, otros.  
La función de integración del personal.  
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.

### **3. El control presupuestario en áreas de alojamiento**

Conceptos básicos: principales partidas del patrimonio, 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 los presupuestos.  
El control presupuestario.

### **4. Gestión de la calidad en los establecimientos de alojamiento**

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.  
Procedimientos para el tratamiento de quejas y sugerencias.  
Gestión documental del sistema de calidad.  
Evaluación del sistema de calidad.

### **5. Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de áreas de alojamiento**

Tipos y comparación de aplicaciones de gestión de información.  
Programas ofimáticos para tratamiento de información, procesos de datos, hojas de cálculo y bases de datos.  
Programas a medida y oferta estándar del mercado.  
Aplicación de programas integrales para la gestión de las áreas de alojamiento.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

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

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de departamentos del área de alojamiento, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
  - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) Ingeniería Técnica, Arquitectura Técnica, Diplomatura o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.