

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, RELACIONES CON LAS CORTES E IGUALDAD

3992 *Real Decreto 100/2019, de 1 de marzo, por el que se establecen dos cualificaciones profesionales de la familia profesional Hostelería y Turismo, que se incluyen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, y se modifica el Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre.*

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 las 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 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 su parte, el 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, en su artículo 3 bajo el epígrafe «Exclusiones», recoge las modificaciones de cualificaciones y unidades de competencia que no tendrán la consideración de modificación de aspectos puntuales, cuya aprobación se llevará a cabo por el Gobierno, previa consulta al Consejo General de Formación Profesional.

Dado el carácter marcadamente técnico del contenido de esta norma, se opta por un real decreto para establecer bases estatales de conformidad con lo establecido en el fundamento jurídico 2.º de la Sentencia del TC 131/1996, de 11 de julio, donde se señala que se permite, como excepción, que, en ciertas circunstancias, se pueda regular por real decreto aspectos básicos de una determinada materia por cuanto que la ley formal no es el instrumento idóneo para regular exhaustivamente todos los aspectos básicos de la materia debido al «carácter marcadamente técnico o a la naturaleza coyuntural y cambiante» de los mismos.

El presente real decreto establece dos nuevas cualificaciones profesionales, correspondientes a la Familia Profesional Hostelería y Turismo, que se definen en el Anexo I

HOT679_2: «Servicios de restaurante, bar y cafetería», y en el Anexo II HOT680_3: «Gestión de procesos en servicios de restauración», y modifica sustancialmente las cualificaciones profesionales HOT326_2: «Alojamiento rural» y HOT332_3: «Dirección y producción en cocina», sustituyendo los anexos correspondientes por los anexos del presente real decreto. Asimismo, se suprimen las cualificaciones profesionales HOT327_2: «Servicios de bar y cafetería», HOT328_2: «Servicios de restaurante», HOT331_3: «Dirección en restauración», HOT334_3: «Gestión de procesos de servicio en restauración».

Según establece el artículo 5.1 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, corresponde a la Administración General del Estado, en el ámbito de la competencia exclusiva que le es atribuida por el artículo 149.1.30.ª de la Constitución Española, la regulación y la coordinación del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, sin perjuicio de las competencias que corresponden a las comunidades autónomas y de la participación de los agentes sociales.

Las comunidades autónomas han participado en la elaboración y actualización de las cualificaciones profesionales que se anexan a la presente norma a través del Consejo General de Formación Profesional en las fases de solicitud de expertos para la configuración del Grupo de Trabajo de Cualificaciones, contraste externo y en la emisión del informe positivo que de las mismas realiza el propio Consejo General de Formación Profesional, necesario y previo a su tramitación como real decreto.

Este real decreto se ajusta a los principios de buena regulación contenidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, en tanto que la misma persigue un interés general al 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, cumple estrictamente el mandato establecido en el artículo 129 de la Ley, no existiendo ninguna alternativa regulatoria menos restrictiva de derechos, resulta coherente con el ordenamiento jurídico y permite una gestión más eficiente de los recursos públicos. Del mismo modo, durante el procedimiento de elaboración de la norma se ha permitido la participación activa de los potenciales destinatarios a través del trámite de información pública, y quedan justificados los objetivos que persigue la ley.

En el proceso de elaboración de este real decreto han sido consultadas las comunidades autónomas y el Consejo General de Formación Profesional, y ha emitido dictamen el Consejo Escolar del Estado.

En su virtud, a propuesta conjunta de las Ministras de Educación y Formación Profesional y de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 1 de marzo de 2019,

DISPONGO:

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

Este real decreto tiene por objeto establecer dos nuevas cualificaciones profesionales correspondientes a la Familia Profesional Hostelería y Turismo, que se incluyen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, así como la modificación del 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.

Las cualificaciones que se establecen en este real decreto y las que se actualizan tienen validez y son de aplicación en todo el territorio nacional, y no constituyen una regulación del ejercicio profesional.

Artículo 2. *Cualificaciones profesionales que se establecen.*

Las cualificaciones profesionales que se establecen en este real decreto corresponden a la Familia Profesional Hostelería y Turismo, y son las que a continuación se relacionan, cuyas especificaciones se describen en los anexos que se indican:

Servicios de restaurante, bar y cafetería. Nivel 2. HOT679_2. Anexo I.
Gestión de procesos en servicios de restauración. Nivel 3. HOT680_3. Anexo II.

Disposición adicional única. *Actualización.*

Atendiendo a la evolución de las necesidades del sistema productivo y a las posibles demandas sociales, en lo que respecta a las cualificaciones establecidas en el presente real decreto, se procederá a una actualización del contenido de los anexos cuando sea necesario, siendo en todo caso antes de transcurrido el plazo de cinco años desde su publicación.

Disposición final primera. *Modificación del 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.*

El 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, queda modificado como sigue:

Uno. El título queda redactado del siguiente modo:

«Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de nueve cualificaciones profesionales de la Familia Profesional Hostelería y Turismo.»

Dos. El artículo 2 queda redactado del siguiente modo.

«Artículo 2. *Cualificaciones profesionales que se establecen.*

Las cualificaciones profesionales que se establecen corresponden a la Familia Profesional de Hostelería y Turismo y son las que a continuación se relacionan, ordenadas por niveles de cualificación, cuyas especificaciones se describen en los anexos que se indican:

Operaciones básicas de catering. Nivel 1. Anexo CCCXXV.
Alojamiento rural. Nivel 2. Anexo CCCXXVI.
Animación turística. Nivel 3. Anexo CCCXXIX.
Creación y gestión de viajes combinados y eventos. Nivel 3. Anexo CCCXXX.
Dirección y producción en cocina. Nivel 3. Anexo CCCXXXII.
Gestión de pisos y limpieza en alojamientos. Nivel 3. Anexo CCCXXXIII.
Guía de turistas y visitantes. Nivel 3. Anexo CCCXXXV.
Promoción turística local e información al visitante. Nivel 3. Anexo CCCXXXVI.
Sumillería. Nivel 3. Anexo CCCXXXVII.»

Tres. Se suprime el Anexo CCCXXVII, relativo a la cualificación profesional «Servicios de bar y cafetería». Nivel 2. HOT327_2.

Cuatro. Se suprime el Anexo CCCXXVIII, relativo a la cualificación profesional «Servicios de restaurante». Nivel 2. HOT328_2.

Cinco. Se suprime el Anexo CCCXXXI, relativo a la cualificación profesional «Dirección en restauración». Nivel 3. HOT331_3.

Seis. Se suprime el Anexo CCCXXXIV, relativo a la cualificación profesional «Gestión de procesos de servicio en restauración». Nivel 3. HOT334_3.

Siete. Se da una nueva redacción al Anexo CCCXXVI, Cualificación Profesional «Alojamiento rural». Nivel 2. HOT326_2, que se sustituye por la que figura en el Anexo III del presente real decreto.

Ocho. Se da una nueva redacción al Anexo CCCXXXII, Cualificación Profesional «Dirección y producción en cocina». Nivel 3. HOT332_3, que se sustituye por la que figura en el Anexo IV del presente real decreto.

Disposición final segunda. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta en virtud de las competencias que atribuye al Estado el artículo 149.1.30.^a de la Constitución, sobre regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de los títulos académicos y profesionales.

Disposición final tercera. *Habilitación para el desarrollo normativo.*

Se habilita a las Ministras de Educación y Formación Profesional y de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social a dictar normas de desarrollo de este real decreto, en el ámbito de sus respectivas competencias.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid, el 1 de marzo de 2019.

FELIPE R.

La Vicepresidenta del Gobierno y Ministra de la Presidencia,
Relaciones con las Cortes e Igualdad,
CARMEN CALVO POYATO

ANEXO I

Cualificación profesional: Servicios de restaurante, bar y cafetería**Familia Profesional: Hostelería y Turismo****Nivel: 2****Código: HOT679_2****Competencia general**

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

Unidades de competencia

UC2298_2: Desarrollar el proceso del servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa.

UC2299_2: Preparar y servir bebidas distintas a vinos.

UC2300_2: Confeccionar elaboraciones culinarias sencillas y elaborar platos a la vista del cliente.

UC0711_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.

UC1048_2: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.

UC1051_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.

UC1054_2: Disponer todo tipo de servicios especiales en restauración.

Entorno Profesional**Ámbito Profesional**

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

Sectores Productivos

Esta cualificación se ubica en el sector productivo de hostelería y más concretamente en el subsector de restauración en el que se desarrollan procesos de aprovisionamiento, elaboración y distribución de comidas y bebidas. También en cualquier otro sector productivo en el que se presten este tipo de actividades como pueden ser: el educativo, el sanitario, el de transporte y el de servicios sociales, entre otros.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

Jefes de sector.

Camareros de barra y/o dependientes de cafetería.

Camareros de sala o jefes de rango.

Barman/barwoman.

Formación Asociada (630 horas)

Módulos Formativos

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

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

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

MF0711_2: Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería (60 horas).

MF1048_2: Servicio de vinos (90 horas).

MF1051_2: Inglés profesional para servicios de restauración (90 horas).

MF1054_2: Servicios especiales en restauración (60 horas).

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: DESARROLLAR EL PROCESO DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN BARRA Y MESA

Nivel: 2

Código: UC2298_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

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

Información utilizada o generada:

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: PREPARAR Y SERVIR BEBIDAS DISTINTAS A VINOS

Nivel: 2

Código: UC2299_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

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

Información utilizada o generada:

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: CONFECCIONAR ELABORACIONES CULINARIAS SENCILLAS Y ELABORAR PLATOS A LA VISTA DEL CLIENTE

Nivel: 2

Código: UC2300_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

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

Información utilizada o generada:

Documentos normalizados como relevés, vales de pedidos y transferencias, comandas, fichas de especificación técnica. Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental y riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: ACTUAR BAJO NORMAS DE SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA**Nivel: 2****Código: UC0711_2****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional:**Medios de producción:**

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

Productos y resultados:

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

Información utilizada o generada:

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 5: SERVIR VINOS Y PRESTAR INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE LOS MISMOS**Nivel: 2****Código: UC1048_2****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

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

Información utilizada o generada:

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 6: COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Nivel: 2

Código: UC1051_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional:**Medios de producción:**

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

Productos y resultados:

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

Información utilizada o generada:

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 7: DISPONER TODO TIPO DE SERVICIOS ESPECIALES EN RESTAURACIÓN**Nivel: 2****Código: UC1054_2****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

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

Información utilizada o generada:

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

MÓDULO FORMATIVO 1: TÉCNICAS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**Nivel: 2****Código: MF2298_2****Asociado a la UC: Desarrollar el proceso del servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa****Duración: 120 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Analizar el proceso de puesta a punto o mise-en place de mobiliario, instalaciones y equipos de la zona de consumo de alimentos y bebidas de un establecimiento de restauración tipo, en función de las órdenes expuestas en un briefing de pre-servicio.

CE1.1 Diferenciar modelos de organización de un bar, cafetería y restaurante tipo expresando ventajas e inconvenientes de cada tipo.

CE1.2 Identificar las necesidades de mobiliario y equipos para desarrollar diferentes tipos de servicio de alimentos y bebidas en barra y en mesa, describiendo sus características y posibles aplicaciones.

CE1.3 Detallar secuencialmente el proceso de aprovisionamiento interno de géneros y materiales necesarios para el montaje de un servicio previamente concertado, cumplimentando la documentación necesaria.

CE1.4 Identificar zonas de depósito o conservación y justificar la elección de los mismos en función de los diferentes tipos de artículos provisionados.

CE1.5 Describir artículos y/o medios decorativos habituales, ambientación musical y climatización idóneos en función del tipo de bar, cafetería o restaurante.

CE1.6 Revisar mediante check list o lista de comprobación el acondicionamiento de la zona y de los equipos y el montaje de mobiliario, elementos de apoyo, utensilios y otros instrumentos necesarios para desarrollar el servicio de comidas y bebidas, tanto en barra como en mesa.

CE1.7 Explicar el proceso de inicio de los dispositivos electrónicos para el servicio de cobro y aprovisionamiento de efectivo para las operaciones de caja.

CE1.8 Argumentar la necesidad de mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido para las actividades de manipulación e higiene alimentaria.

C2: Aplicar técnicas de acogida y atención al cliente propias de establecimientos de restauración, en diferentes situaciones de información y asesoramiento de ofertas gastronómicas cumpliendo con las expectativas de una entidad tipo.

CE2.1 Identificar los diferentes tipos de clientes de establecimientos de restauración (bar, cafetería, restaurante) describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.

CE2.2 Identificar las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas en barra y mesa, estimando su aplicación a distintos tipos de clientes, fórmulas de restauración y tipología de servicio.

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

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

- Obtener información de la oferta gastronómica del establecimiento, de los objetivos de ventas y del público objetivo.
- Comprobar la reserva y acompañar y acomodar al cliente a la mesa predeterminada y, en su caso, informar y resolver posibles incidencias con su reserva.
- Ofertar los productos mediante la entrega de la carta del establecimiento, asesorando en aquellos aspectos que se le solicite.

- Aplicar técnicas de venta (venta sugestiva).
- Mantener y cuidar el lenguaje verbal y no verbal e intentar empatizar con las necesidades del cliente.
- Efectuar la toma de comanda, identificando la situación de los comensales en la mesa y recogiendo toda la información necesaria.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Reestructurar el local para el siguiente servicio: distribuir sillas y mesas en función de las necesidades o previsiones.
- Efectuar la limpieza y desinfección del utillaje, maquinaria y equipos según el procedimiento establecido.
- Ejecutar la reposición de aparadores cristalería, vajillas y cuberterías según próximo servicio a desarrollar.
- Identificar las operaciones habituales de supervisión y mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones.
- Informar sobre posibles averías, anomalías o incidencias detectadas.

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

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

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

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

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

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

Contenidos:

1. Bar, cafetería y restaurante

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

Competencias profesionales de los componentes de la brigada de servicios.

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

Cubertería, cristalería y vajilla: clasificación y descripción.

Tipos de mantelería.

Ubicación y distribución de mobiliario y maquinaria.

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

Introducción al sistema de producción de alimentos y vocabulario específico.

Información gastronómica: cocina regional e internacional.

2. Fases del servicio de alimentos y bebidas

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

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

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

Introducción al protocolo en restauración.

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

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

La comunicación no-verbal.

La comunicación telefónica.

Necesidades humanas y motivación: el proceso decisorio.

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

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

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

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

Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.

4. Venta y facturación de servicios en restauración

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

La venta sugestiva: el merchandising.

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

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

Operaciones de cálculo del cierre de caja.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el desarrollo de los procesos de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

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

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

MÓDULO FORMATIVO 2: SERVICIO DE BEBIDAS DISTINTAS A VINOS

Nivel: 2

Código: MF2299_2

Asociado a la UC: Preparar y servir bebidas distintas a vinos

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Utilizar bebidas alcohólicas y no alcohólicas de consumo internacional en función de su origen, su historia, las materias primas que intervienen en su composición, proceso de elaboración y útiles necesarios para el servicio.

CE1.1 Identificar geográficamente las zonas de elaboración y producción de distintas materias primas para la elaboración y/o servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas como pueden ser café, chocolate, infusiones, whisky, ginebra, ron, agua y otras.

CE1.2 Explicar el proceso de elaboración de bebidas alcohólicas y no alcohólicas más importantes distintas a los vinos, indicando su origen, evolución y características organolépticas, y relacionando las peculiaridades del proceso con dichas características.

CE1.3 Identificar piezas de cristalería/loza apropiadas para servir cada tipo de bebida, en función de peculiaridades de servicio y de las características organolépticas inherentes a su naturaleza.

CE1.4 Describir los utensilios, herramientas y equipos imprescindibles para la preparación, conservación y servicio de bebidas propias de establecimientos de restauración.

CE1.5 En un supuesto práctico de identificación de los utensilios, herramientas y equipos necesarios para la elaboración y servicio de un tipo de bebida (alcohólica o no alcohólica distinta a vino), previamente determinada y en función de catálogos o artículos reales de utillaje propios de la zona del establecimiento destinada a la preparación y servicio de bebidas:

- Seleccionar los más idóneos.
- Explicar funciones y aplicaciones específicas de cada uno de ellos.
- Exponer las normas de utilización y modos de operar característicos.
- Describir los resultados cuantitativos y cualitativos que se llegan a obtener.
- Sintetizar los riesgos asociados a su manipulación.
- Relacionar cada uno de ellos con las operaciones de uso y el mantenimiento necesario.

C2: Estructurar la composición y el diseño tipo de cartas de bebidas distintas a vino considerando su fácil adaptación a distintas tipologías de establecimientos y fórmulas de restauración.

CE2.1 Identificar distintos tipos de cartas de bebidas, en función de los productos a ofertar como pueden ser cafés e infusiones, refrescos, combinados y cócteles, aperitivos y cervezas, aguas y zumos naturales y otros.

CE2.2 Citar los elementos habituales que componen la estructura de una carta tipo de bebidas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

C5: Efectuar posibles variaciones en la preparación de bebidas, ensayando técnicas, combinaciones o alternativas de ingredientes y formas de presentación y decoración novedosas.

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

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

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

CE5.4 Valorar los resultados obtenidos en cuanto a presentación, color, sabor y mezclas por medio de la degustación y en función de factores predeterminados, comparándolos, en su caso, con las elaboraciones originales.

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

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

Otras capacidades:

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

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

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

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

Contenidos:

1. Bebidas distintas a vinos

Bebidas gasificadas alcohólicas y no alcohólicas: aguas y refrescos.

Aperitivos, cervezas, aguardientes, licores.

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

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

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

Principales marcas de bebidas de consumo internacional.

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

2. Cartas de bebidas distintas a vino

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

Cartas de agua.

Cartas de cafés e infusiones.

Cartas de coctelería.

Cartas temáticas.

Otras cartas de bebidas.

La estacionalidad: ventajas e inconvenientes.

3. Preparación y servicio de bebidas distintas a vino

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

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

La estación central: tipos, componentes y función.

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

Elaboración y preparación de bebidas.

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

Técnicas de servicio: normas y procedimientos.

Servicio en barra.

Servicio en mesa.

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

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

La comunicación no-verbal.

La comunicación telefónica.

Necesidades humanas y motivación: el proceso decisorio.

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

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

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

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

Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.

Normativa aplicable de protección al consumidor.

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

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la preparación y servicio de bebidas distintas a vinos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

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

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

MÓDULO FORMATIVO 3: TÉCNICAS SENCILLAS DE COCINA Y ELABORACIÓN Y SERVICIO DE PLATOS A LA VISTA DEL CLIENTE**Nivel: 2****Código: MF2300_2****Asociado a la UC: Confeccionar elaboraciones culinarias sencillas y elaborar platos a la vista del cliente****Duración: 120 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Precisar tipos y aplicaciones de elaboraciones culinarias sencillas propias de bar-cafetería y platos a la vista del cliente, en función de distintas tipologías y fórmulas de restauración.

CE1.1 Definir elaboraciones sencillas de cocina propias de bar-cafetería (desayunos, meriendas, sándwiches, canapés, tapas, entre otras) indicando elementos que las componen, características de conservación y de servicio.

CE1.2 Definir elaboraciones culinarias habituales de platos a la vista del cliente, indicando elementos que las componen, características de conservación y de servicio.

CE1.3 Identificar las materias primas alimentarias de uso común en las elaboraciones culinarias sencillas propias de bar-cafetería y en platos elaborados a la vista del cliente, describiendo variedades y cualidades e identificando los factores culinarios o parámetros que deben conjugarse en el proceso de elaboración o conservación.

CE1.4 Describir fórmulas usuales de presentación y comercialización de dichas materias primas culinarias, indicando calidades, características y necesidades de regeneración y conservación.

C2: Generalizar procesos de aprovisionamiento interno de equipos, géneros y demás materiales necesarios para la confección y servicio, tanto de elaboraciones sencillas de cocina como de platos a la vista del cliente, en función de fichas tipo de especificación técnica.

CE2.1 Deducir las necesidades de equipos, alimentos, bebidas, complementos y otros materiales que sean precisos para preparar y servir las elaboraciones culinarias susceptibles de confeccionarse a la vista del cliente de una oferta gastronómica dada.

CE2.2 Cumplimentar la documentación necesaria para el aprovisionamiento interno, cuantificando cantidades y detallando características de los géneros o productos a solicitar.

CE2.3 En un supuesto práctico de aprovisionamiento interno y en función de unas necesidades previamente determinadas en una oferta gastronómica tipo:

- Enumerar equipos, alimentos, bebidas, complementos y otros materiales que sean precisos para desarrollar su elaboración y servicio.
- Cumplimentar la documentación propia del proceso de aprovisionamiento interno.
- Desarrollar el proceso en el orden y tiempo preestablecidos, aplicando la normativa higiénico-sanitaria aplicable.
- Colocar las provisiones en el lugar que les corresponda, en función de las características de conservación inherentes a su naturaleza.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Interpretar la información suministrada para elaborar el vale de pedido.
- Preparar y poner a punto equipos, utensilios y materias primas o preelaboraciones necesarias a partir de la recepción de la comanda.
- Utilizar equipos, máquinas y útiles con seguridad, destreza y habilidad para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados, cuidando especialmente la integridad del cliente.
- Demostrar elegancia, discreción y saber estar durante las operaciones a la vista del cliente.

- Prestar asesoramiento cuando el comensal así lo solicite, atendiendo a sus gustos personales o posibles intolerancias y alergias alimentarias.
- Aplicar técnicas de cocina propias de este tipo de elaboraciones (salteado, trinchado, pelado u otras) conforme a su ficha técnica, completando la preelaboración suministrada por el departamento de cocina.
- Emplatar/presentar la elaboración con criterios estéticos y decorativos.
- Aplicar técnicas de servicio, en función del protocolo previamente establecido.
- Desbarasar la zona de trabajo con rapidez y con la actitud e imagen de buena atención al cliente que este tipo de servicios requiere.

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

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

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

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

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

- Identificar y seleccionar la información según la situación planteada.
- Simular la resolución de necesidades concretas de información, adaptándola según tipos de fórmulas de restauración y en función de distintas tipologías de cliente.
- Asumir la necesidad de atender a los clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

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

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

Otras capacidades:

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Contenidos:

1. Ofertas gastronómicas propias de bar-cafetería

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Técnicas básicas de cocina

Terminología culinaria básica.

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

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

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

4. Manipulación y elaboración culinaria a la vista del cliente

Identificación de equipos básicos.

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

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

Recetario clásico.

Guarniciones: clases, aplicaciones y elaboración.

Intolerancias alimentarias.

Presentación y decoración.

Técnicas de servicio.

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

5. Atención al cliente en el servicio de restauración

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

La comunicación no-verbal.

La comunicación telefónica.

Necesidades humanas y motivación: el proceso decisorio.

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

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

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

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

Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.

Normativa aplicable de protección al consumidor.

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

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

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

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la confección de elaboraciones culinarias sencillas y la elaboración de platos a la vista del cliente, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

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

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

MÓDULO FORMATIVO 4: SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA

Nivel: 2

Código: MF0711_2

Asociado a la UC: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Reconocer y aplicar las normas y medidas vigentes y necesarias para asegurar la calidad higiénico-sanitaria de la actividad de hostelería.

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

CE1.2 Identificar los requisitos higiénico-sanitarios que deben cumplir las instalaciones y equipos de hostelería.

CE1.3 Identificar y aplicar las medidas de higiene personal y reconocer todos aquellos comportamientos o actitudes susceptibles de producir una contaminación en cualquier tipo de alimentos.

CE1.4 Diferenciar las principales alteraciones sufridas por los alimentos, identificando los agentes causantes de las mismas, su origen, multiplicación y mecanismos de transmisión.

CE1.5 Explicar los riesgos y principales toxiinfecciones de origen alimentario y sus consecuencias para la salud y relacionarlas con las alteraciones y agentes causantes.

CE1.6 Explicar los sistemas y procedimientos adecuados para la gestión y eliminación de residuos en la actividad de hostelería.

CE1.7 Identificar y comparar los distintos productos y tratamientos de limpieza, tales como la desinfección, esterilización, desinsectación y desratización y sus condiciones de empleo.

CE1.8 En un supuesto práctico de limpieza, desinfección y desinsectación de un local dado y dedicado a la elaboración o servicio de alimentos y bebidas:

- Identificar todas aquellas acciones de higiene y comportamiento personal que se deben adoptar.
- Seleccionar los productos y tratamientos utilizables.
- Identificar los parámetros objeto de control.
- Enumerar los equipos necesarios.
- Establecer la frecuencia del proceso de higienización.
- Realizar diestramente las operaciones necesarias para limpiar, desinfectar y desinsectar.

C2: Especificar la problemática ambiental originada en la actividad de hostelería y el control de los residuos producidos.

CE2.1 Clasificar los distintos tipos de residuos generados de acuerdo con su origen, estado, reciclaje y necesidad de depuración.

CE2.2 Relacionar los efectos ambientales de los residuos, contaminantes y otras afecciones originadas con la actividad de hostelería.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Otras capacidades:

Respetar y demostrar sensibilidad ambiental.

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

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

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

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

Participar y colaborar activamente con el equipo de trabajo.

Contenidos:**1. Higiene alimentaria y manipulación de alimentos**

Normativa general de higiene aplicable a la actividad.

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

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

Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos y aplicaciones.

Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.

Calidad higiénico-sanitaria.

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

Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH).

Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos.

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

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

2. Limpieza de instalaciones y equipos de hostelería

Concepto y niveles de limpieza.

Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos.

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

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

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

3. Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de hostelería

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

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

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

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

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

Planes de emergencia y evacuación.

Primeros auxilios.

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

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

Perfil profesional del formador o formadora:

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

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

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

MÓDULO FORMATIVO 5: SERVICIO DE VINOS**Nivel: 2****Código: MF1048_2****Asociado a la UC: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos****Duración: 90 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Relacionar los vinos nacionales e internacionales más representativos, en función de su tipología, características de elaboración, y zona vitivinícola de procedencia, argumentando las necesidades de conservación durante su almacenamiento.

CE1.1 Clasificar vinos teniendo en cuenta su zona de producción, variedad de uva de composición y otras características vinícolas.

CE1.2 Localizar las principales zonas vitivinícolas nacionales e internacionales en mapas tanto de geografía nacional como internacional, identificando las principales denominaciones de origen.

CE1.3 Describir la elaboración de los tipos de vino más comunes, como pueden ser vinos tranquilos, espumosos y generosos, incidiendo en sus posibles similitudes o diferencias.

CE1.4 Definir el concepto de maridaje de vinos con alimentos, ejemplarizando la armonía que producen ciertas combinaciones gastronómicas.

CE1.5 Interpretar la información de etiquetas y de botellas de vino, evaluando así sus señas de identidad y posibles atributos de calidad.

CE1.6 Identificar necesidades de almacenamiento de distintos vinos en función de su tipología, edad o añadas, características de conservación, rotación y posibles factores de riesgo.

CE1.7 En un supuesto práctico de aprovisionamiento y almacenamiento de vinos en la bodega o cava de día y a partir de una orden de servicio de un establecimiento de restauración de categoría media:

- Demostrar que las condiciones físicas de la bodega en cuanto a temperatura, humedad, olores, iluminación, vibraciones y distribución son óptimas para favorecer su conservación.
- Identificar posibles deterioros o roturas de botellas, explicando cómo se efectúan las operaciones de retirada y limpieza e indicando los posibles departamentos o personas a los que se debería informar.
- Distinguir las operaciones de control, mantenimiento y limpieza de la cava de día, razonando cuándo y cómo se ejecutan.

C2: Calificar los vinos más representativos identificando sus características organolépticas, sabores básicos y defectos más comunes, empleando el vocabulario propio de la cata.

CE2.1 Explicar los distintos tipos y fases de la cata de vinos, describiendo los elementos necesarios: copas, condiciones ambientales y temperaturas óptimas para su degustación.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CE3.4 Justificar la utilización de distintos sistemas de rotación de la carta de vinos, en función de la evolución previsible de los hábitos y gustos de la clientela, de las existencias y de las posibilidades de suministro, entre otros factores.

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

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

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

CE4.2 Identificar las diferentes técnicas de servicio de vinos, explicando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para cada tipo y normas de servicio en concreto.

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

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

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

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

C5: Identificar diferentes tipos de clientes del ámbito de la restauración, y los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas relacionadas con el servicio de vinos.

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

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

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

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

CE5.5 Argumentar la necesidad de atender a los clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

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

C1 respecto a CE1.7; C3 respecto a CE3.3; C4 completa; C5 completa.

Otras capacidades:

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

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

Contenidos:**1. El vino**

Definición y composición del vino.
Tipos de uva y sus características.
Tipos de vinos y procesos de elaboración.
Geografía vitivinícola española y mundial: el suelo y su influencia en la composición de los vinos.
Presentación y etiquetado de las botellas.

2. Cata sencilla de vino

Componentes del vino y su influencia en la degustación.
Metodología de la cata, técnicas y fases.
Elementos importantes de la cata: copas, condiciones ambientales y temperaturas óptimas para la degustación.
Tipos de cata: horizontal, vertical, a ciegas.
Aspectos de la cata: la vista y el examen visual; el olfato y los olores del vino (el bouquet, aromas primarios, secundarios y terciarios en la cata; el gusto, localización de sabores (los cuatro sabores elementales).
Estímulos sensitivos: equilibrio entre aromas y sabores.
Alteraciones y defectos de los vinos.
Lenguaje de cata: vocabulario técnico y ficha de cata.

3. Servicio de vinos

Proceso de aprovisionamiento interno: cálculo de necesidades, stocks, control de fecha de caducidad, rotación de productos, control de temperaturas.
La bodega o cava del día: inspección, control, distribución, compartimentación, almacenamiento y conservación de vinos.
Registros documentales.
Equipos y útiles propios de la preparación y servicio de bebidas distintas a vino.
Carta de vinos.
Tipos de servicio de vinos: características; ventajas e inconvenientes; procesos y secuencias de operaciones más importantes; puntos críticos, imprevistos y medidas correctoras.
Protocolo vinícola y normas generales en el servicio de los distintos tipos de vinos: técnicas de servicio.

4. Atención al cliente en el servicio de vinos

La comunicación interpersonal y el proceso de la comunicación: barreras, saber escuchar y saber preguntar.
La comunicación no-verbal.
La comunicación telefónica.
Necesidades humanas y motivación: el proceso decisorio.
Las expectativas de los clientes: técnicas para determinar las expectativas de los clientes con respecto a un servicio, la satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio.
Tipología de clientes: análisis y comparación de las técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes.
La atención al cliente: actitud positiva y actitud pro-activa, la empatía, los esfuerzos discrecionales.
La negociación: elementos básicos, la planificación de la negociación, estrategias y técnicas.
Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.
Normativa aplicable de protección al consumidor.
Normas deontológicas de conducta durante el servicio de vinos.

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

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

Perfil profesional del formador o formadora:

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

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

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

MÓDULO FORMATIVO 6: INGLÉS PROFESIONAL PARA SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Nivel: 2

Código: MF1051_2

Asociado a la UC: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

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

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

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

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

- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
- Comunicación formal o informal.

- Número y características de los emisores del mensaje.
- Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
- Claridad de la pronunciación.
- Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.
- Elementos no verbales.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Redacción de comandas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

C5 completa.

Otras capacidades:

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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

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

Contenidos:**1. Atención al cliente en inglés en el servicio de restauración**

Saludo, acomodo y despedida del cliente.
Petición de la oferta gastronómica por parte del cliente.
Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.
Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
Facturación del servicio.
Atención de quejas y reclamaciones.

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

Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica y precios de la misma.
Interpretación de menú y recetas: asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.
Información de sistemas de cobro.
Elaboración de listas de distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración. Confección de horarios del establecimiento.
Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.
Atención de demandas de información variada sobre el entorno.
Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento. Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración.
Consulta de un manual de aplicación informática.

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

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

Perfil profesional del formador o formadora:

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

MÓDULO FORMATIVO 7: SERVICIOS ESPECIALES EN RESTAURACIÓN

Nivel: 2

Código: MF1054_2

Asociado a la UC: Disponer todo tipo de servicios especiales en restauración

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Clasificar los productos objeto de exposición en función de variables como sabor, color, tamaño, posibilidades de asociación, temperatura adecuada de conservación o época del año.
- Ubicar en orden y lugar los productos a exponer en función de criterios de sabor, tamaño, color, naturaleza del producto y temperatura de conservación.
- Aplicar técnicas sencillas de decoración con sentido artístico, en el marco de los estándares y los límites económicos preestablecidos.
- Verificar la armonía de la decoración del conjunto, modificando aquellos aspectos que no se adapten al diseño decorativo del local en sí o al tipo de servicio a prestar.
- Cumplir rigurosamente la normativa de manipulación de alimentos y de prevención de riesgos laborales durante todo el proceso.

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

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

Otras capacidades:

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

Habituar al ritmo de trabajo de la empresa.
Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.
Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Contenidos:

1. Servicios especiales y eventos en restauración

Banquetes, servicios de catering, coffee break, cocktail, cenas de gala, barras de degustación y servicios tipo bufé, autoservicio y análogos y nuevas tendencias.
Caracterización y organización de los servicios especiales y eventos en restauración.
La orden de servicio: circuitos internos y externos de información.
Recursos: humanos y materiales.

2. Montaje y decoración

Operaciones de preservicio características: distribución de productos y montaje.
Tipos de montaje: teatro, escuela, espiga, hollow square, imperial, u-shape, montaje de gala, y otros.
Ambientación: lumínica, ambiental, musical.
Técnicas sencillas de decoración.
Normativa aplicable de prevención de riesgos laborales.
Normativa aplicable de higiene y manipulación de alimentos.
Técnicas específicas de servicio al comensal.
Protocolo de servicio en los eventos especiales.
Ejecución de operaciones de postservicio características.
Limpieza: sistemas, métodos, procedimientos y productos.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

Perfil profesional del formador o formadora:

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

ANEXO II

Cualificación profesional: Gestión de procesos en servicios de restauración

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Nivel: 3

Código: HOT680_3

Competencia general

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

Unidades de competencia

UC1098_3: Definir y planificar procesos de servicio en restauración.

UC1103_3: Supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración.

UC1104_3: Gestionar y dirigir departamentos de servicio de restauración.

UC2301_3: Asesorar sobre vinos y otras bebidas.

UC2283_3: Prevenir riesgos laborales y garantizar la higiene, la seguridad alimentaria y la protección medioambiental en las actividades de hostelería.

UC1051_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

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

Sectores Productivos

Esta cualificación se ubica en el sector productivo de hostelería y más concretamente en el subsector de restauración en el que se desarrollan procesos de aprovisionamiento, elaboración y distribución de alimentos y bebidas. También en cualquier otro sector productivo en el que se presten este tipo de actividades como pueden ser: el educativo, el sanitario, el de transporte y el de servicios sociales, entre otros.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

Directores de establecimiento de restauración organizada.

Jefes de sala/maîtres.
Jefes de bar-cafetería.
Jefes de banquetes.
Segundos jefes de restaurante-sala.

Formación Asociada (780 horas)

Módulos Formativos

MF1098_3: Diseño de procesos de servicio en restauración (150 horas)
MF1103_3: Supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración (180 horas)
MF1104_3: Gestión y dirección de departamentos de servicio de restauración (120 horas)
MF2301_3: Vinos y otras bebidas (150 horas)
MF2283_3: Prevención de riesgos laborales, higiene, seguridad alimentaria y protección medioambiental en las actividades de hostelería (90 horas)
MF1051_2: Inglés profesional para servicios de restauración (90 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: DEFINIR Y PLANIFICAR PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1098_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

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

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

Información utilizada o generada:

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: SUPERVISAR Y DESARROLLAR PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1103_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CR3.6 Las técnicas y los elementos decorativos a emplear se determinan, comprobando que cumplen con la normativa higiénico sanitaria y que dan respuesta a la oferta y a los géneros y productos gastronómicos objeto de exposición, al tipo de servicio, a los expositores, la estacionalidad y al programa de ventas del establecimiento, entre otros.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

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

Información utilizada o generada:

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: GESTIONAR Y DIRIGIR DEPARTAMENTOS DE SERVICIO DE RESTAURACIÓN**Nivel: 3****Código: UC1104_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional:**Medios de producción:**

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

Productos y resultados:

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

Información utilizada o generada:

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: ASESORAR SOBRE VINOS Y OTRAS BEBIDAS**Nivel: 3****Código: UC2301_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional:**Medios de producción:**

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

Productos y resultados:

Definición de carta de vinos y otras bebidas. Elaboración de fichas de especificación técnica para la preparación de bebidas distintas a vino. Control, almacenamiento y conservación de existencias de vinos y otras bebidas de consumo habitual en el establecimiento. Atención y asesoramiento al cliente. Supervisión del personal dependiente durante el servicio de bebidas en barra y mesa.

Información utilizada o generada:

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 5: PREVENIR RIESGOS LABORALES Y GARANTIZAR LA HIGIENE, LA SEGURIDAD ALIMENTARIA Y LA PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LAS ACTIVIDADES DE HOSTELERÍA**Nivel: 3****Código: UC2283_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CR4.4 Las operaciones de mantenimiento técnico de equipos, maquinaria y utillaje de limpieza se controlan, verificando que se desarrollan conforme a las indicaciones

del manual del fabricante y asegurando que se comunica al departamento correspondiente los posibles desperfectos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional:**Medios de producción:**

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

Productos y resultados:

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

Información utilizada o generada:

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 6: COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN**Nivel: 2****Código: UC1051_2****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Listas de distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.
- Información sobre la oferta gastronómica del establecimiento y precios de la misma.
- Horarios del establecimiento.

- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
- Documentos y comunicaciones sencillos para la gestión y promoción del establecimiento.

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

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

Información utilizada o generada:

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

MÓDULO FORMATIVO 1: DISEÑO DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: MF1098_3

Asociado a la UC: Definir y planificar procesos de servicio en restauración

Duración: 150 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar la estructura, evolución y tendencias del subsector de restauración, tanto a nivel local, nacional como internacional.

CE1.1 Identificar diferentes fórmulas de restauración, definiendo las características básicas de cada una y referenciando modelos actuales en comparación con otros tradicionales.

CE1.2 Clasificar establecimientos de restauración, teniendo en cuenta aspectos como:

- Características fundamentales.
- Procesos básicos.
- Tipo de ofertas gastronómicas.
- Tipologías de clientes, entre otros.
- Nuevas tendencias en restauración.

CE1.3 Describir las relaciones, tanto internas como externas, que mantiene el área de su responsabilidad con otras áreas o departamentos propios de establecimientos dedicados a la restauración.

CE1.4 Describir el proceso evolutivo del subsector de restauración en general, y de cada fórmula o modalidad en particular, identificando los factores sociales y económicos que han influido en su desarrollo.

C2: Analizar procesos de puesta a punto, apertura, servicio y cierre propios del área o departamento dedicados al servicio de alimentos y bebidas en establecimientos de restauración, identificando cada una de sus fases.

CE2.1 Identificar necesidades de personal, equipos, utensilios, mobiliario e instrumentos necesarios para desarrollar diferentes tipos de servicio, describiendo sus características y posibles aplicaciones.

CE2.2 Diseñar procesos de puesta a punto estandarizados para distintos tipos de servicio, describiendo sus etapas e identificando diversos recursos decorativos según fórmulas de restauración.

CE2.3 Diseñar operaciones de preservicio (mise en place), reconociendo los utensilios y otros instrumentos necesarios para desarrollar el servicio y estableciendo posibles alternativas en el montaje global de mobiliario.

CE2.4 Planificar procesos habituales de aprovisionamiento interno de géneros y material, así como disposición de mobiliario y equipos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios relativos al servicio de alimentos y bebidas.

CE2.5 Analizar diferentes técnicas de servicio, evaluando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para distintas fórmulas de restauración.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Obtener información de la orden de trabajo para la elección de espacios y posible ubicación en las instalaciones del establecimiento.
- Planificar la disposición de los elementos del mobiliario que faciliten la aplicación de las normas del protocolo de servicio.
- Proponer la colocación y distribución de presidencias y distribución de invitados al acto en función de las normas de protocolo seleccionadas y las características del evento contratado.
- Explicar las normas básicas de cortesía y protocolo que deben tenerse en cuenta en el desarrollo de eventos en restauración.
- Diseñar los instrumentos de información necesarios para dar a conocer el desarrollo entre organizadores y asistentes, como el número de mesa y ocupantes.

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

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

Otras capacidades:

Mostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.
Mostrar un buen hacer profesional en el diseño de procesos de servicio en restauración.
Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.
Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Contenidos:**1. Departamentos de restauración encargados de atender al cliente durante la elaboración y servicio de alimentos y bebidas**

Restaurante, bar y cafetería como departamentos y como establecimientos: definición, clasificación, categorías y nuevas tendencias.
Instalaciones, mobiliario y equipos básicos para el servicio de alimentos y bebidas tanto en barra como en mesa: clasificación, descripción, funciones y aplicaciones, ubicación y distribución, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.
Cubertería, cristalería y vajilla: clasificación y descripción.
Mantelería: tipos.
Introducción al sistema de producción de alimentos y vocabulario específico.
Información gastronómica: cocina regional e internacional.

2. Locales, servicios especiales y eventos en restauración

Locales de restauración: instalaciones y escaparates del establecimiento.
Características del área destinada a la celebración de los servicios especiales o eventos: decoración, acondicionamiento de las instalaciones, ambientación lumínica y musical, regulación de temperatura u otras.
Servicios especiales o eventos en restauración: servicios tipo buffet, banquetes, autoservicio y otros.
Nuevas tendencias en restauración.
Caracterización y organización de servicios especiales o eventos en restauración.

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

Áreas del establecimiento de restauración dedicadas al servicio de alimentos y bebidas: sala, barra, autoservicio, otras.
Técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.
Instalaciones, mobiliario y equipos básicos: clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones; ubicación y distribución en planta; cálculos y dotaciones de material.
Comunicación y coordinación interdepartamental.

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

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

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

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

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

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

Confección de horarios y turnos de trabajo.

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

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

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

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

6. Protocolo de servicio en hostelería

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

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

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

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

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

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

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

Perfil profesional del formador o formadora:

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

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

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

MÓDULO FORMATIVO 2: SUPERVISIÓN Y DESARROLLO DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: MF1103_3

Asociado a la UC: Supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración

Duración: 180 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CE2.2 Argumentar las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas en barra y mesa, estimando su aplicación a distintos tipos de clientes, fórmulas de restauración y tipología de servicio.

CE2.3 Diseñar la aplicación de las normas de protocolo habituales a utilizar en la recepción y atención durante el servicio de un cliente representativo de una tipología previamente definida.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CE4.1 Relacionar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, con situaciones habituales en establecimientos de hostelería.

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

CE4.3 En un supuesto práctico de demanda de información o presentación de reclamaciones o quejas por parte de un cliente con una tipología previamente definida:

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

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

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

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

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

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

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

CE5.5 En un supuesto práctico de control de la facturación del servicio prestado de alimentos y bebidas en un establecimiento de restauración caracterizado por unas especificaciones previamente dadas y a partir de unos resultados de producción suministrados:

- Ejecutar las operaciones de apertura de caja (aprovisionamiento de cambio, el arqueado de caja y el inicio y configuración del Terminal de Punto de Venta y de los diferentes equipos utilizados para el cobro).
- Efectuar el cierre diario de la producción y la liquidación de caja utilizando equipos y programas informáticos específicos.
- Contrastar la producción diaria, cotejando la correspondencia entre las comandas emitidas con las cifras del cierre de caja.
- Comparar y registrar las diferentes modalidades de pago: efectivo, tarjeta de crédito, cargos de habitación, bonos, etc.
- Contar el dinero en caja, separando la producción diaria del depósito inicial del día.
- Informar sobre posibles incidencias detectadas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales. Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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

Contenidos:**1. Procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas**

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

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

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

Protocolo de servicio en restauración.

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

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

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

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

Equipos: rechaud, vitrocerámicas móviles, planchas y otros.

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

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

Técnicas básicas de cocina y terminología culinaria.

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

3. Atención al cliente en restauración

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

La comunicación no-verbal.

La comunicación telefónica.

Necesidades humanas y motivación: el proceso decisorio.

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

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

La negociación: la planificación de la negociación, estrategias y técnicas. Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.

4. Asesoramiento gastronómico

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

Normas de protocolo y de conducta e imagen personal.

Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas.

Asesoramiento gastronómico especializado.

Normativa aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.

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

5. Venta y facturación de servicios prestados en restauración

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

La venta sugestiva: el merchandising.

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

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

Operaciones de cálculo del cierre de caja.

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

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

Perfil profesional del formador o formadora:

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

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

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

MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE DEPARTAMENTOS DE SERVICIO DE RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: MF1104_3

Asociado a la UC: Gestionar y dirigir departamentos de servicio de restauración

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 unidades encargadas de prestar el servicio de alimentos y bebidas en restauración.

CE1.1 Justificar la importancia de la planificación en procesos de administración empresarial.

CE1.2 Diferenciar los principales tipos de planes empresariales para unidades encargadas del servicio de comidas y bebidas en restauración.

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

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

CE1.5 En un supuesto práctico de planificación empresarial propia de la unidad o área de su responsabilidad y a partir de un proyecto dado:

- Formular objetivos en el marco de hipotéticos planes generales de empresas de restauración.
- Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.
- Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.

CE1.6 Valorar la importancia de la revisión periódica de los planes empresariales en función de la aplicación de los sistemas de control característicos del sector.

C2: Analizar la importancia de la gestión y el control presupuestarios, optimización de costes y elaboración de presupuestos económicos en el marco de empresas de restauración, que permitan establecer programas de actuación para el área de su responsabilidad.

CE2.1 Identificar los tipos de costes empresariales y comparar estructuras de costes de distintos tipos de empresas del sector.

CE2.2 Calcular costes totales unitarios y márgenes de beneficio con respecto a los precios de venta de diferentes servicios y/o ofertas gastronómicas.

CE2.3 Justificar la gestión presupuestaria como subfunción empresarial vinculada a las de planificación y control.

CE2.4 Diferenciar los tipos de presupuestos más utilizados por las entidades de restauración, expresando los objetivos de cada uno de ellos y describir la estructura y las partidas que componen dichos presupuestos.

CE2.5 Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

C4: Analizar distintos métodos estandarizados para la definición de puestos de trabajo y selección de personal propios de empresas de restauración, comparándolos críticamente.

CE4.1 Analizar distintos métodos estandarizados para la definición de puestos de trabajo y selección de personal propios de empresas de restauración, comparándolos críticamente.

CE4.2 Relacionar funciones y competencias profesionales expresadas en distintos convenios laborales del ámbito de la restauración.

CE4.3 Comparar métodos habituales para la selección de trabajadores cualificados, argumentando la idoneidad de cada uno de ellos.

C5: Analizar las funciones de integración y dirección de personal, utilizando las técnicas aplicables en el área de su responsabilidad.

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

CE5.2 Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones, justificando la figura del líder en una organización.

CE5.3 En un supuesto práctico de integración y dirección de personal en una unidad de restauración y caracterizado por un organigrama funcional dado:

- Dar una breve información sobre la unidad, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.
- Aplicar técnicas para la comunicación intragrupal entre los supuestos miembros antiguos y nuevos de la unidad.
- Simular acciones que conlleven delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y a la creatividad y exigiendo responsabilidades como medida de motivación.

CE5.4 Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a unidades encargadas de servicios de atención al cliente para el consumo de alimentos y bebidas, almacenamiento y administración de equipamiento y mercancías propios de empresas de restauración.

CE5.5 En un supuesto práctico de relación jerárquica entre miembros del área de su responsabilidad caracterizado por la tipología de la entidad y por el número y las funciones del personal dependiente:

- Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.
- Intervenir en los supuestos conflictos originados mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.
- Adoptar las decisiones idóneas en función de las circunstancias que las propician y las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.
- Ejercer el liderazgo, de una manera efectiva, en el marco de sus competencias profesionales, adoptando el estilo más apropiado en cada situación.
- Dirigir equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.
- Dirigir, animar y participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.

C6: Organizar procesos de formalización de inventarios de mercancías, utensilios, mobiliario y equipos propios del área de su responsabilidad, argumentando la necesidad de prestar asistencia personal tanto técnica como operativamente en función del número de personal a su cargo.

CE6.1 Comparar los sistemas y procesos habituales de control y valoración de inventarios de mercancías, utensilios, mobiliario y equipos propios del área de su responsabilidad en establecimientos de restauración.

CE6.2 Justificar procedimientos para valorar económicamente las existencias, consumos y bajas, así como para confeccionar planes de reposición y amortización a medio y a corto plazo.

CE6.3 Proponer planes de reposición y amortización a corto, medio y largo plazo, a partir de supuestas previsiones de utilización para cada periodo predeterminado.

CE6.4 En un supuesto práctico de control y chequeo de un inventario previamente definido de un establecimiento de restauración de categoría y explotación media:

- Supervisar si la actuación del personal dependiente durante las actividades de actualización del inventario dado se ajusta a los planes e instrucciones establecidos y a la normativa aplicable de seguridad e higiene alimentaria.
- Verificar los resultados presentados haciendo los muestreos que sean precisos y ejecutando las rectificaciones oportunas.
- Supervisar la formalización de los informes relativos a cantidad, nivel de consumo, grado de rotación y conservación del stock fijado, valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición.
- Utilizar los programas informáticos de gestión y control de inventarios que sean de aplicación.
- Reforzar las actividades del personal dependiente prestando asistencia técnica y operativa.

C7: Analizar diferentes modos de implementación y gestión de sistemas de calidad en unidades o áreas encargadas de los servicios de atención al cliente para el consumo de alimentos y bebidas en establecimientos de restauración, justificando sus aplicaciones.

CE7.1 Explicar el concepto de calidad y de cultura de la calidad en los servicios de restauración e identificar los factores causales de la no-calidad.

CE7.2 Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa o entidad y de los departamentos o unidades que la componen.

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

CE7.4 Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad de los servicios propios de su área de responsabilidad, determinando las necesarias especificaciones de calidad, tales como estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo.

CE7.5 Establecer e interpretar indicadores de calidad propios de su área de actuación y aplicar métodos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

CE7.6 Aplicar herramientas básicas para la determinación y análisis de las causas de la no-calidad de los servicios en restauración.

CE7.7 Valorar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de los servicios ofertados.

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

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

Otras capacidades:

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

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

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

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

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

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Contenidos:

1. La planificación empresarial en entidades de restauración

La planificación departamental en el proceso de planificación empresarial.

Principales tipos de planes empresariales: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.

Pasos lógicos del proceso de planificación de la actividad.

La planificación de los departamentos de bar, restaurante y banquetes.

Revisión periódica de los planes del departamento en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas áreas.

Características diferenciadoras de las entidades del sector de la restauración en el proceso de planificación.

Normativa aplicable sobre entidades vinculadas a la gestión de productos y servicios propios de restauración.

Tipología y clasificación de estas entidades.

Aplicaciones informáticas específicas para la administración de los departamentos de restauración.

2. El control presupuestario en departamentos de servicio de restauración

Conceptos básicos: principales partidas, estructura de la cuenta de resultados, tipos y cálculo de costes, el punto muerto y ratios de productividad, otros.

Justificación de la gestión presupuestaria.

Concepto y tipos de presupuestos.

Clasificación de los presupuestos: el presupuesto base o maestro.

Elaboración de presupuestos.

El control presupuestario.

Elementos diferenciadores del proceso presupuestario.

3. Definición de puestos de trabajo, selección y dirección de personal en departamentos de servicio de alimentos y bebidas

Principales métodos para la definición de puestos de trabajo en una organización.

Principales métodos para la selección de trabajadores cualificados en una entidad.

Planificación de los RRHH: horarios, temporadas, formación continua, otros.

La función de integración del personal de unidades de negocios.

Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal en las instituciones.

La dirección y el liderazgo en las organizaciones.

La comunicación en las organizaciones de trabajo.

Negociación en el entorno laboral.

Solución de problemas y toma de decisiones.

Dinamización de equipos y reuniones de trabajo.

La evaluación, la formación y la motivación en el entorno laboral.

4. Gestión de la Calidad en la gestión de los departamentos de servicio de restauración

Concepto de calidad en los productos y servicios y evolución histórica de la calidad.

Sistemas y normas de calidad.

La gestión de la calidad total.

Proceso de implementación de un sistema de calidad.

Diseño de los productos y servicios y sus estándares de calidad.

Gestión de la calidad y los planes de mejora continua.

La evaluación de la satisfacción del cliente de productos y servicios ofertados.

Procedimientos para el tratamiento de quejas y sugerencias.

Gestión documental del sistema de calidad.

Evaluación del sistema de calidad.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, salud laboral, accesibilidad universal, diseño universal o diseño para todas las personas y protección medioambiental.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión y dirección de departamentos de servicio de restauración, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4: VINOS Y OTRAS BEBIDAS**Nivel: 3****Código: MF2301_3****Asociado a la UC: Asesorar sobre vinos y otras bebidas****Duración: 150 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Identificar vinos y bebidas distintas a vinos (alcohólicas y no alcohólicas) de consumo generalizado en función de su origen, su historia, las materias primas que intervienen en su composición, proceso de elaboración y útiles necesarios para el servicio.

CE1.1 Localizar geográficamente las zonas de elaboración y producción de distintas materias primas para la elaboración y/o servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas como pueden ser vino, café, chocolate, infusiones, whisky, ginebra, ron, agua y otras.

CE1.2 Secuenciar distintos procesos de elaboración de los vinos y de las bebidas más significativas, indicando su origen, evolución, características organolépticas, y relacionando las peculiaridades del proceso con dichas características.

CE1.3 Identificar piezas de cristalería/loza apropiadas para servir cada tipo de bebida, en función de peculiaridades de servicio y de las características organolépticas inherentes a su naturaleza.

CE1.4 Describir los utensilios, herramientas y equipos imprescindibles para la preparación, conservación y servicio de las bebidas servidas en establecimientos de restauración.

C2: Formular la composición y características de cartas de vinos y cartas de otras bebidas adecuadas a diferentes ofertas gastronómicas, que resulten atractivas para clientes potenciales y favorezcan la consecución de objetivos que habitualmente se contemplan en el sector.

CE2.1 Describir cartas estandarizadas de vinos, y de otras bebidas indicando elementos y características que habitualmente las componen, en función de los productos a ofertar como pueden ser vinos, cafés e infusiones, refrescos, combinados y cócteles, aperitivos y cervezas, aguas y zumos naturales y otros.

CE2.2 Relacionar cartas de vinos y de otras bebidas con distintas ofertas gastronómicas que concuerden con entornos locales significativos.

CE2.3 En un supuesto práctico de diseño de la carta de vinos y otras bebidas para un establecimiento de restauración debidamente caracterizado por un proyecto en el que se define su tipología, categoría, fórmula de restauración, tipo de servicio y objetivos económicos marcados:

- Estructurar la composición y los apartados de las cartas.
- Valorar las posibilidades de suministro de los proveedores en función de la ubicación del establecimiento.
- Seleccionar vinos y otras bebidas para incluir en la carta que armonicen con la oferta gastronómica y la fórmula de restauración del establecimiento y respondan a los objetivos económicos de la empresa.
- Utilizar programas informáticos específicos para el diseño de cartas.

CE2.4 Justificar la utilización de distintos sistemas de rotación de cartas de vino y de bebidas de establecimientos con distintas fórmulas de restauración, en función de la evolución previsible de los hábitos y gustos de la clientela, de las existencias y de las posibilidades de suministro entre otros factores.

CE2.5 Formular con creatividad e imaginación propuestas personales de composición y diseño de una carta de vinos y otras bebidas para establecimientos de restauración de distintas tipologías.

C3: Secuenciar procesos de preparación, presentación y conservación de vinos y otras bebidas significativos, en función de diversas modalidades de establecimientos dedicados a la restauración.

CE3.1 Calcular las cantidades de bebidas y géneros necesarios para la provisión interna, en función de planes de trabajo determinados.

CE3.2 Argumentar la distribución de las provisiones en forma, modo, lugar y cantidad adecuados para garantizar una correcta conservación y agilizar los posibles tiempos de espera durante el servicio.

CE3.3 Describir las técnicas de preparación de distintos tipos de bebidas, indicando fases de aplicación y procesos; procedimientos y modos operativos; instrumentos base a utilizar y resultados esperados.

CE3.4 Detallar técnicas de elaboración tipo para la preparación de bebidas, en función de fichas técnicas o procedimientos que las sustituyan, referenciando los útiles necesarios en cuanto a aplicación, uso y mantenimiento.

C4: Deducir márgenes de beneficio a obtener dentro del área de su responsabilidad, en función de los costes de producción de las bebidas que habitualmente se ofertan en establecimientos de restauración.

CE4.1 Relacionar la documentación necesaria para la obtención de los costes de los productos utilizados en el área de su responsabilidad –bebidas, materiales diversos, elementos de decoración, productos de limpieza, u otros–.

CE4.2 Argumentar la información obtenida de los costes de servicio y personal, a partir de planes de negocio previamente definidos en los que se contextualice el organigrama del departamento.

CE4.3 Definir los diferentes mecanismos esenciales de fijación de precios de ofertas de bebidas, justificando el uso de aplicaciones informáticas específicas como medidas de verificación de los resultados obtenidos.

CE4.4 En un supuesto práctico de cálculo del margen de beneficio de una oferta de vinos y/o de otras bebidas previamente aportada en la que se detallan los precios de venta al público y las ventas efectuadas durante un período concretado de tiempo:

- Cuantificar el coste del pago a proveedores.
- Precisar los porcentajes de mermas de las distintas materias primas utilizadas.
- Calcular el gasto del personal y de los suministros generales.

- Estimar el valor de las ventas no efectuadas y de los costes de los posibles excedentes.
- Utilizar herramientas informáticas específicas de la actividad.

C5: Aplicar prácticas habituales necesarias para el control del consumo y de los suministros almacenados de todo tipo de bebidas, demostrando que se tiene conocimiento en todo momento del stock existente o de la necesidad de pedido.

CE5.1 Diferenciar y caracterizar la documentación y aplicaciones informáticas de uso común para controlar consumos de vinos y de otras bebidas en establecimientos de restauración.

CE5.2 Utilizar equipos y programas informáticos específicos de gestión de aprovisionamiento, demostrando habilidad y soltura.

CE5.3 En un supuesto práctico de control de consumos en restauración y a partir de unas especificaciones previamente determinadas en la documentación que se utiliza habitualmente en el proceso:

- Revisar los vales de pedido y los vales de transferencia emitidos por los distintos departamentos.
- Verificar los datos correspondientes a entradas, salidas y bajas por mal estado o rotura de suministros.
- Contrastar la documentación relativa a las ventas con los albaranes de proveedores y con los vales de pedido interno.
- Considerar el método a utilizar para el registro y archivo de la documentación generada durante el proceso.

C6: Organizar técnicas estandarizadas de servicio, tanto en barra como en mesa, específicas para todo tipo de bebidas, en consonancia del protocolo de servicio y que se adapten a diversas fórmulas de restauración.

CE6.1 Describir procesos técnicos habituales de servicio en barra y mesa de bebidas y las tareas tipo asociadas a cada uno de ellos.

CE6.2 Enunciar la necesidad de atender a los clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

CE6.3 En un supuesto práctico de supervisión del servicio de bebidas caracterizado por una previsión previamente definida, una carta de bebidas y uno o varios clientes reales:

- Calcular las necesidades de aprovisionamiento y formalizar documentos internos para el aprovisionamiento, informando de posibles incidencias detectadas tanto en calidad o en cantidad.
- Supervisar que la organización de las provisiones se ha hecho de tal forma que se respetan sus características, temperatura y fácil disposición para el servicio.
- Comprobar la idoneidad de la puesta a punto de útiles, herramientas y equipos necesarios.
- Sugerir el consumo de una bebida concreta ofertada en la carta, prestando el asesoramiento oportuno.
- Efectuar la toma de comanda y cursarla.
- Comprobar que las bebidas servidas se corresponden con las demandadas por el cliente.
- Asegurar que se sirven a la temperatura adecuada y en el recipiente correspondiente.
- Verificar que se presentan al cliente siguiendo los protocolos establecidos e intervenir técnica y operativamente en cualquier momento que le sea requerido.

C7: Planificar la aplicación de técnicas de acogida y atención al cliente durante el servicio de alimentos y bebidas en establecimientos de restauración, cumpliendo con las expectativas de una entidad tipo.

CE7.1 Explicar las diferentes tipologías de clientes de establecimientos de restauración (bar, cafetería, restaurante) describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.

CE7.2 Argumentar las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas en barra y mesa, estimando su aplicación a distintos tipos de clientes, fórmulas de restauración y tipología de servicio.

CE7.3 Diseñar la aplicación de las normas de protocolo habituales a utilizar en la recepción de un cliente tipo.

CE7.4 En un supuesto práctico de asesoramiento, venta y supervisión del servicio de vinos y/o de otras bebidas en un establecimiento de restauración caracterizado por un proyecto dado:

- Recibir y acoger al cliente.
- Comprobar, en su caso, la reserva y acompañar y acomodar al cliente a la mesa predeterminada.
- Ofertar las bebidas mediante la entrega de la carta, asesorando en aquellos aspectos que se le solicite y armonizando el menú elegido por el comensal con la bebida que más se le adecúe.
- Aplicar técnicas de venta (venta sugestiva).
- Mantener y cuidar el lenguaje verbal y no verbal e intentar empatizar con las necesidades del cliente.
- Efectuar la toma de comanda, identificando la situación de los comensales en la mesa y recogiendo toda la información necesaria.

CE7.5 Asumir la necesidad de atender al público con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que ofrece y presta el servicio de venta, estimando su aplicación a diferentes tipologías de clientes y fórmulas de restauración y servicio.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C4 respecto a CE4.4; C5 respecto a CE5.3; C6 respecto a CE6.3; C7 respecto a CE7.4.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales. Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Contenidos:

1. El vino

Tipos de uva, tipos de vinos y procesos de elaboración.

Geografía vitivinícola española y mundial: el suelo y su influencia en la composición de los vinos.

Presentación y etiquetado de las botellas.

Propiedades organolépticas: la cata de vinos.

Cata: metodología, elementos necesarios, tipos de cata, equilibrio aroma/sabor, lenguaje específico y ficha de cata.

Alteraciones y defectos de los vinos.

2. Bebidas distintas a vino

Bebidas gasificadas alcohólicas y no alcohólicas: aguas y refrescos.

Aperitivos, cervezas, aguardientes, licores.

Cafés, infusiones, chocolates, batidos naturales y zumos naturales.

Bebidas alcohólicas: whisky, ron, ginebra, vodka, brandy, y otras.

Cócteles: tipos, preparación, densidades y medidas, características de las series y las medidas, nuevas técnicas de preparación.

Combinados preparados directamente a base de bebidas alcohólicas (ginebra, vodka, tequila, ron, whisky, brandy y otros) y refrescos variados.

Principales marcas de bebidas de consumo internacional.

Aplicación en la cocina actual de las bebidas en general.

3. Carta de bebidas del establecimiento de restauración

Definición, tipos, estructura y elementos que la componen.

Tipos de cartas: de vino, de aguas, de cafés e infusiones, de coctelería, temáticas, entre otras.

Planificación y diseño para menús, cartas, galas, banquetes y otros.

La estacionalidad: ventajas e inconvenientes.

El ciclo de compra. Registros documentales de compras.

Cálculo de necesidades de aprovisionamiento de vinos y otras bebidas: gestión y control de inventarios; el inventario permanente y métodos de valoración de existencias.

Determinación de precios: métodos estándar; concepto de margen de contribución; métodos para evaluar las ventas.

4. Asesoramiento especializado para el consumo de vinos y de otras bebidas

Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.

Normas de protocolo y de conducta e imagen personal.

Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas.

Asesoramiento gastronómico especializado: adecuación entre tipos de ofertas gastronómicas, platos y tipos de vinos y otras bebidas.

Normativa aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.

Las expectativas de los clientes: con respecto a un servicio, la satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio.

5. Servicio en barra y en mesa, de vinos y otras bebidas

Cálculo de necesidades, stocks, control de fecha de caducidad, rotación de productos, control de temperaturas.

La bodega o cava del día: inspección, control, distribución, compartimentación, almacenamiento y conservación de vinos. Registros documentales.

Tipos de servicio de vinos: características; ventajas e inconvenientes; procesos y secuencias de operaciones más importantes; puntos críticos, imprevistos y medidas correctoras; protocolo vinícola y técnicas de servicio.

Útiles de servicio: piezas de cristalería/loza, coctelera, pinzas, otros.

La «estación central» en el bar-cafetería: tipos, componentes y función.

Elaboración y preparación de bebidas distintas a vino: presentación y decoración, técnicas de servicio.

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, salud laboral, accesibilidad universal, diseño universal o diseño para todas las personas y protección medioambiental.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el asesoramiento sobre vinos y otras bebidas, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5: PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, HIGIENE, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LAS ACTIVIDADES DE HOSTELERÍA**Nivel: 3****Código: MF2283_3****Asociado a la UC: Prevenir riesgos laborales y garantizar la higiene, la seguridad alimentaria y la protección medioambiental en las actividades de hostelería****Duración: 90 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Organizar acciones y aplicación de las normas y medidas necesarias en su área de responsabilidad para asegurar la calidad higiénico-sanitaria de la actividad de hostelería en distintos modelos de establecimientos de restauración.

CE1.1 Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales y utillaje de hostelería, priorizando en orden de importancia aquéllas de obligado cumplimiento.

CE1.2 Estimar las consecuencias para la salubridad de los productos y seguridad de los consumidores de la falta de higiene en los procesos y medios de producción o servicio y en los hábitos de trabajo.

CE1.3 Identificar los requisitos higiénico-sanitarios que deben cumplir las instalaciones y equipos de hostelería.

CE1.4 Identificar y aplicar las medidas de higiene personal y reconocer todos aquellos comportamientos o actitudes susceptibles de producir una contaminación en cualquier tipo de alimentos.

CE1.5 Describir las principales alteraciones sufridas por los alimentos, identificando los agentes causantes de las mismas, su origen, mecanismos de transmisión y condiciones óptimas para su multiplicación.

CE1.6 Clasificar y explicar los riesgos y principales toxiinfecciones de origen alimentario y sus consecuencias para la salud y relacionarlas con las alteraciones y agentes causantes.

CE1.7 Identificar las intolerancias y alergias alimentarias y sus consecuencias para la salud y relacionarlas con los alimentos que pueden contener las sustancias causantes.

CE1.8 Precisar planes de formación para el departamento o área de su responsabilidad con unas instalaciones y un número de personal previamente determinado y por unas características sujetas al plan de producción del establecimiento.

C2: Organizar acciones y aplicación de normas y medidas preventivas para su área de responsabilidad potenciando la seguridad de los empleados en las actividades de hostelería en distintos modelos de establecimientos de restauración.

CE2.1 Identificar e interpretar las normas de prevención de riesgos laborales relacionadas con la seguridad y la salud, priorizando en orden de importancia aquéllas de obligado cumplimiento.

CE2.2 Estimar las consecuencias para la seguridad del personal la falta de formación y carencia de medios de EPIs (equipos de protección individual) en las rutinas de trabajo.

CE2.3 Identificar los requisitos de seguridad que deben cumplir las instalaciones y equipos de hostelería.

CE2.4 Definir medios de protección personal propios del área de su responsabilidad y reconocer todos aquellos comportamientos o actitudes susceptibles de producir un accidente laboral.

CE2.5 Precisar planes de formación para el departamento o área de su responsabilidad con unas instalaciones y un número de personal previamente determinado y por unas características sujetas al plan de producción del establecimiento.

C3: Sistematizar la aplicación de tratamientos de limpieza y desinfección de instalaciones y equipos propios del área de su responsabilidad, justificando la idoneidad de cada uno de ellos.

CE3.1 Identificar, clasificar y comparar los distintos productos y tratamientos de limpieza tales como desinfección, esterilización, desinsectación y desratización, y sus condiciones de empleo.

CE3.2 Interpretar fichas técnicas de los productos químicos de uso común en las operaciones de limpieza y desinfección en el área de su responsabilidad.

CE3.3 En un supuesto práctico de revisión del estado de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización de unas instalaciones determinadas y dedicadas a actividades propias de hostelería:

- Identificar todas aquellas acciones de higiene y comportamiento personal que se deben adoptar.
- Seleccionar los productos y tratamientos utilizables.
- Fijar los parámetros objeto de control.
- Enumerar los equipos necesarios.
- Establecer la frecuencia de aplicación del tratamiento.
- Detectar posibles deficiencias y justificar la aplicación de medidas correctoras concretas.

CE3.4 Valorar el uso de programas informáticos específicos de control y registro de la frecuencia y aplicación de las operaciones de limpieza.

C4: Relacionar las distintas medidas de seguridad a adoptar en situaciones de riesgo personal en las actividades de hostelería, argumentando las acciones a seguir y los métodos de control que aseguren su cumplimiento por parte de todos los componentes del equipo de trabajo.

CE4.1 Analizar los factores y situaciones de riesgo para la seguridad personal y las medidas de prevención y protección aplicables en la actividad de hostelería.

CE4.2 Interpretar los aspectos más relevantes de la normativa y de los planes de seguridad relativos a derechos y deberes del trabajador y de la empresa, reparto de funciones y responsabilidades, medidas preventivas, señalizaciones, normas específicas para cada puesto, actuación en caso de accidente y de emergencia, entre otras.

CE4.3 Identificar los riesgos o peligros más relevantes en la actividad de hostelería y analizar las medidas de seguridad aplicables en el diseño del local e instalaciones, condiciones ambientales, estado del puesto de trabajo, entorno y servidumbres, medidas de seguridad y protecciones de maquinarias, señalización de situaciones de riesgo y emergencias, equipos de protección individuales, toxicidad o peligrosidad y manejo apropiado de los productos.

CE4.4 Identificar y aplicar las pautas de actuación adoptables en situaciones de emergencia y en caso de accidentes, como el manejo de equipos contra incendios, procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas sanitarias básicas y de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación, entre otros.

C5: Definir criterios a cumplir y aspectos a evaluar en materia de autocontrol para las actividades de hostelería propias del área de su responsabilidad, justificando la necesidad un riguroso cumplimiento por parte de todo el personal.

CE5.1 Diseñar planes de control y ámbitos y frecuencia de aplicación para un establecimiento dedicado a la actividad de hostelería previamente caracterizado.

CE5.2 Definir actividades de control para llevar a cabo en cada plan de control.

CE5.3 Estandarizar puntos de vigilancia y de control para aspectos críticos de parámetros de seguridad.

CE5.4 Adaptar documentos tipo empleados en registros y listas de revisión de puntos críticos de aplicación en el ámbito de su responsabilidad.

CE5.5 Determinar acciones correctivas a aplicar a partir de la lectura de distintos informes de mejora.

C6: Formular propuestas de mejora para minimizar la problemática medioambiental originada en la actividad de hostelería, justificando las medidas a adoptar para el control de los residuos producidos.

CE6.1 Enunciar los distintos tipos de residuos generados de acuerdo con su origen, estado, reciclaje y necesidad de depuración.

CE6.2 Explicar los sistemas y procedimientos adecuados para la gestión y eliminación de residuos en la actividad de hostelería.

CE6.3 Diferenciar los posibles efectos de contaminación medioambiental de los residuos y otras afecciones originadas por la actividad de hostelería.

CE6.4 Identificar las instalaciones eléctricas, de gas y otras de un establecimiento de hostelería y los puntos críticos donde pueden presentar disfunciones.

CE6.5 Analizar buenas prácticas en el consumo de agua y de energía en un establecimiento de hostelería previamente determinado e identificar posibles acciones que supongan su disminución.

CE6.6 Caracterizar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo para un departamento tipo del área de su responsabilidad.

CE6.7 Reconocer los parámetros que posibilitan los principios de sostenibilidad en los procesos de hostelería.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C1 respecto a CE1.8; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.3.

Otras capacidades:

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Participar y colaborar activamente con el equipo de trabajo.

Favorecer el desarrollo profesional y personal en el equipo de trabajo.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Contenidos:**1. Higiene y seguridad alimentaria. Manipulación de alimentos**

Normativa aplicable en materia de higiene alimentaria.

Normativa aplicable de Seguridad Alimentaria y Nutrición referente a los alérgenos alimentarios.

Programas informáticos específicos para el control de la actividad.

Alteración y fuentes de contaminación de los alimentos.

Alimentación y salud: riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos.

Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos, intolerancias, alergias, principales alérgenos.

Calidad higiénico-sanitaria: conceptos y aplicaciones.

Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC), registros y listas de revisión, trazabilidad alimentaria.

Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH).

Personal manipulador: vestimenta y equipo de trabajo autorizados, asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos.

2. Condiciones de salubridad de instalaciones y equipos propios de hostelería

Procesos de: limpieza, desinfección, esterilización, desinsectación y desratización.

Productos de limpieza de uso común: tipos, características principales de uso, medidas de seguridad y normas de almacenamiento.

Sistemas, métodos y equipos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos.

Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos.

Procedimientos de actuación en situaciones de emergencia: primeros auxilios, planes de emergencia y evacuación.

3. Condiciones de seguridad en el manejo de equipos propios de hostelería y recomendaciones posturales, ergonomía

Concepto de accidente laboral y enfermedad profesional.

Medidas de prevención y protección: en instalaciones, en utilización de máquinas, equipos y utensilios y equipamiento personal de seguridad (EPIs).

Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos.

Técnicas básicas de primeros auxilios. Quemaduras, heridas y su protección.

4. Gestión medioambiental

Agentes y factores de impacto.

Control y tratamiento de residuos.

Ahorro y alternativas energéticas.

Normativa aplicable sobre protección ambiental.

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, salud laboral, accesibilidad universal, diseño universal o diseño para todas las personas y protección medioambiental.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la prevención de riesgos laborales y garantía de la higiene, la seguridad alimentaria y la protección medioambiental en las actividades de hostelería, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 6: INGLÉS PROFESIONAL PARA SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Nivel: 2

Código: MF1051_2

Asociado a la UC: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Interpretar mensajes orales sencillos en inglés, emitidos en el ámbito de la actividad de restauración.

CE1.1 Interpretar el significado global de mensajes orales emitidos en inglés pronunciados lenta y claramente y reconocer el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

- Saludo y despedida del cliente.
- Petición de información sobre la oferta gastronómica.
- Petición de la oferta gastronómica.
- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Petición de facturación e información de sistemas de cobro.
- Comunicación de una queja o reclamación.
- Petición de información variada sobre el entorno.

CE1.2 Interpretar de forma global, mensajes orales emitidos en inglés, en situaciones profesionales simuladas, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
- Comunicación formal o informal.
- Número y características de los emisores del mensaje.
- Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
- Claridad de la pronunciación.
- Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.
- Elementos no verbales.

C2: Interpretar mensajes y documentos sencillos escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad de restauración.

CE2.1 Interpretar el significado global de mensajes, instrucciones breves y documentos recibidos o utilizados en inglés y reconocer su propósito, con la precisión suficiente como para poder aplicar el contenido en situaciones profesionales, tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilios de la actividad de restauración.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.

CE2.2 Interpretar mensajes sencillos escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.

C3: Producir mensajes orales sencillos en inglés, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.

CE3.1 Expresar verbalmente en inglés, pronunciando con claridad, fórmulas de cortesía aprendidas, frases cortas enlazadas con conectores y un vocabulario compartido a nivel internacional, en situaciones profesionales tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

CE3.2 Expresar verbalmente en inglés mensajes breves y sencillos adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de restauración.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

C4: Redactar en inglés documentos escritos sencillos, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.

CE4.1 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas breves, ajustadas a criterios básicos de corrección gramatical y empleando un vocabulario sencillo, en situaciones profesionales tales como:

- Redacción de comandas.
- Redacción de documentos sencillos de promoción del establecimiento o de la oferta gastronómica.
- Redacción de información de interés para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

CE4.2 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas breves y sencillas, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.
- Nivel de iluminación para la lectura del mensaje.

C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés, expresando e interpretando mensajes sencillos de complejidad reducida, en distintas situaciones, formales e informales, propias del servicio de restauración.

CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales tales como:

- Saludo y despedida.
- Información sobre la oferta gastronómica.
- Petición de la oferta gastronómica.
- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación e información de sistemas de cobro.
- Atención de quejas y reclamaciones.
- Petición de información variada sobre el entorno.

CE5.2 Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C5 completa.

Otras capacidades:

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Contenidos:

1. Atención al cliente en inglés en el servicio de restauración

Saludo, acomodo y despedida del cliente.
Petición de la oferta gastronómica por parte del cliente.
Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.
Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
Facturación del servicio.
Atención de quejas y reclamaciones.

2. Asesoramiento al cliente en inglés sobre la oferta gastronómica e información general

Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica y precios de la misma.
Interpretación de menús y recetas: asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.
Información de sistemas de cobro.
Elaboración de listas de distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración. Confección de horarios del establecimiento.
Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.
Atención de demandas de información variada sobre el entorno.
Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento. Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración.
Consulta de un manual de aplicación informática.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, salud laboral, accesibilidad universal, diseño universal o diseño para todas las personas y protección medioambiental.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

ANEXO III

(Sustituye al Anexo CCCXXVI establecido por Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre)

Cualificación profesional: Alojamiento rural

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Nivel: 2

Código: HOT326_2

Competencia general

Comercializar establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural, mantener en condiciones de uso los accesos, espacios, instalaciones y dotación básica del mismo y acoger al cliente, potenciando durante su estancia la amabilidad, cordialidad y cercanía en el trato, así como, en los valores de protección y conservación del entorno natural, adoptando las medidas necesarias como primer interviniente en caso de emergencia o accidente.

Unidades de competencia

UC2277_2: Adaptar las posibilidades del establecimiento de alojamiento en el entorno rural al plan turístico local o comarcal, a su demanda y a sus planes de desarrollo.

UC2278_2: Efectuar operaciones de acogida, información y atención al cliente en establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural.

UC2279_2: Asegurar el mantenimiento en condiciones de uso de accesos, espacios, instalaciones y de la dotación básica de establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural.

UC0272_2: Asistir como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en establecimientos turísticos de capacidad media, situados en entornos rurales y dedicados al alojamiento como casas, albergues, campings u otros y a potenciar la colaboración, la sinergia y la cooperación territorial. Desarrolla su actividad dependiendo, en ocasiones, funcional y/o jerárquicamente de un superior en función del tamaño y de la complejidad de la entidad de la que dependa. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector de turismo, concretamente en el subsector de turismo rural dirigido a prestar un servicio de calidad que contribuya a dinamizar el entorno social, la economía local y poner en valor los recursos de la zona con criterios de sostenibilidad.

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.

Trabajadores de pequeños alojamientos en el entorno rural-natural.

Formación Asociada (540 horas).**Módulos Formativos**

MF2277_2: Promoción y comercialización del establecimiento de alojamiento rural-natural (210 horas)

MF2278_2: Acogida, información y atención al cliente de establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural y/o natural (150 horas)

MF2279_2: Mantenimiento en condiciones de uso de accesos, espacios, instalaciones y de la dotación básica de establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural (120 horas)

MF0272_2: Primeros auxilios (60 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: ADAPTAR LAS POSIBILIDADES DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO EN EL ENTORNO RURAL AL PLAN TURÍSTICO LOCAL O COMARCAL, A SU DEMANDA Y A SUS PLANES DE DESARROLLO

Nivel: 2

Código: UC2277_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Definir el posicionamiento comercial del establecimiento de alojamiento rural-natural para estimular la demanda, crear imagen, posicionamiento y valor de marca, utilizando a nivel de usuario herramientas de gestión informática interna y de gestión de las comunicaciones.

CR1.1 Los niveles de calidad de servicio para la actividad del establecimiento se determinan, corrigiendo los puntos donde no se alcancen con el fin de mantener o alcanzar las expectativas del cliente.

CR1.2 La oferta de servicios propios del alojamiento y de actividades complementarias en el medio rural-natural y su orientación comercial se delimita con criterios de sostenibilidad y en relación con las oportunidades de su entorno, sus diferenciales positivos y posición competitiva.

CR1.3 Las acciones promocionales se determinan poniendo en valor el patrimonio cultural, natural y agroalimentario de la zona, en función de la naturaleza del destino y las oportunidades competitivas.

CR1.4 Los canales de comunicación, tanto directos como indirectos, para la distribución comercial del establecimiento se seleccionan utilizando criterios de adecuación a la oferta definida y fijando los recursos disponibles.

CR1.5 La página Web del establecimiento, las redes sociales y los posibles canales de distribución virtuales se manejan, utilizándolos de forma segura como fuentes de comunicación e intercambio de información.

CR1.6 Los acuerdos a pactar con las agencias de viajes, centrales de reserva u otras entidades mediadoras se negocian, en función de la estacionalidad y el índice previsto de ocupación.

CR1.7 El resultado de las acciones de comercialización y promoción del establecimiento se evalúan realizando un seguimiento de las mismas, al objeto de fijar pautas de continuidad o cambio de las mismas.

RP2: Controlar la actividad del alojamiento de modo que se pueda hacer un seguimiento de los resultados económicos y de producción del establecimiento, optimizando los recursos disponibles.

CR2.1 La disponibilidad de reservar el servicio de alojamiento se verifica, comprobando la previsión de ocupación en la fecha para la que se demande.

CR2.2 Las reservas se atienden, registrándolas según el procedimiento determinado e informando a los solicitantes de las condiciones de reserva del establecimiento, localización, horarios de llegada y salida y persona de contacto.

CR2.3 Las plazas, habitaciones y/o camas se asignan con el fin de conseguir la satisfacción de las demandas, la accesibilidad y la optimización de las reservas y del espacio destinado a alojamiento.

RP3: Controlar la actividad económica del establecimiento de alojamiento rural-natural para tomar las medidas correctoras oportunas, comparando los resultados de producción con los planes previstos.

CR3.1 Los sistemas para la organización de la información económica y administrativa del establecimiento se seleccionan, utilizando herramientas informáticas a nivel de usuario de forma periódica y actualizada.

CR3.2 El precio de los servicios y productos ofertados en el establecimiento se fija a partir del cálculo de los costes y del conocimiento del mercado.

CR3.3 Los documentos generados en la actividad –facturas, cheques, recibos y otros– se archivan comprobando que constan de los datos necesarios en cada caso, en función de la legislación aplicable.

CR3.4 Los resultados de la producción del establecimiento se evalúan aplicando métodos de control que permitan auditar los procesos de facturación y cobro y adoptando las medidas necesarias ante los desajustes o desviaciones ocurridos durante el proceso.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Establecimiento de alojamiento en entorno rural-natural. Equipos y programas informáticos específicos. Internet, página Web del establecimiento y redes sociales. Documentación administrativa.

Productos y resultados:

Posicionamiento comercial del pequeño establecimiento de alojamiento en entorno rural-natural. Implantación de sistemas de reconocimiento de sostenibilidad turística y de calidad como elemento diferenciador del alojamiento. Acciones promocionales: canales de comunicación seleccionados, negociación con agencias de viajes, centrales de reserva u otras entidades mediadoras. Acciones de cooperación empresarial en el entorno próximo. Seguimiento de los resultados económicos y de producción. Gestión de reservas. Atención al cliente. Precio fijado para la oferta de servicios y productos a vender. Archivo y registro de los documentos generados en la actividad.

Información utilizada o generada:

Niveles previstos de calidad de servicio. Sistemas de reconocimiento de sostenibilidad turística y de calidad. Oferta de servicios, productos y actividades complementarias en el entorno rural-natural. Criterios de sostenibilidad medio ambiental. Patrimonio cultural, natural y agroalimentario de la zona de influencia. Facturas, cheques, recibos y otros. Métodos de control para auditar los procesos de facturación y cobro.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: EFECTUAR OPERACIONES DE ACOGIDA, INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS DEDICADOS AL ALOJAMIENTO EN EL ENTORNO RURAL-NATURAL

Nivel: 2

Código: UC2278_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Efectuar el procedimiento de bienvenida y acogida a los huéspedes, potenciando la amabilidad y la cordialidad para mostrar cercanía en el trato.

- CR1.1 Efectuar el procedimiento de bienvenida y acogida a los huéspedes, potenciando la amabilidad y la cordialidad para mostrar cercanía en el trato.
- CR1.2 El alojamiento se muestra al cliente, explicándole todo lo relativo al funcionamiento de las instalaciones y dotación existentes, y medios de seguridad.
- CR1.3 Las actividades y servicios complementarios del alojamiento se detallan al cliente, aportando en su caso folletos informativos.
- CR1.4 La información de contacto a utilizar por el cliente en casos de emergencia se aporta durante el proceso de acogida.
- CR1.5 El parte de entrada de viajeros se cumplimenta, formalizando los documentos manual o informáticamente.

RP2: Prestar información general a los clientes sobre itinerarios, recursos naturales y culturales, meteorología, servicios de restauración y productos agroalimentarios para poner en valor los recursos de la zona, incidiendo en la necesaria conservación de los espacios naturales.

- CR2.1 Los listados y documentación relativa a los recursos naturales, culturales, actividades deportivas o recreativas y de fiestas locales de la zona se facilitan a los clientes, prestándoles la información complementaria que soliciten.
- CR2.2 La información sobre los servicios turísticos de la zona, tales como puntos de información, restaurantes, tiendas de artesanía, se facilita, complementando la oferta propia, de otros establecimientos o tiendas turísticas.
- CR2.3 La información relativa a la oferta gastronómica, y en su caso del establecimiento, y a los productos agroalimentarios de la zona se comunica a los clientes favoreciendo su venta y potenciando la sostenibilidad de la economía local.
- CR2.4 La normativa aplicable y los procedimientos de autorización de accesos y uso a espacios naturales y/o protegidos se pone a disposición de los usuarios de la forma más conveniente y efectiva para sensibilizar sobre la necesaria conservación de los mismos.
- CR2.5 El contacto con las organizaciones que presten servicios de turismo de naturaleza y ocio en la zona se facilita a los usuarios, estableciendo con éstas previamente los canales adecuados de comunicación y coordinación.
- CR2.6 El trato con los clientes se efectúa con respeto, amabilidad y cordialidad, expresándose de forma clara y preocupándose por los intereses de los mismos.
- CR2.7 La propia conducta de respeto y protección ambiental se adecua en todo momento al entorno en el que se trabaja, reforzando con el ejemplo los mensajes de sensibilización transmitidos a los clientes o usuarios.
- CR2.8 Los diferentes soportes de información disponibles en el alojamiento, como listados de recursos naturales y culturales, guías de viaje, folletos turísticos, libros especializados, periódicos y revistas, relacionados con las diferentes actividades de ocio y tiempo libre que se puedan realizar en el entorno, se facilitan a los clientes, prestándoles la información complementaria que soliciten.

RP3: Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos de alojamiento rural-natural, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar posibles estancias.

CR3.1 La atención directa al cliente o usuario se efectúa de forma fluida, cortés y educada adoptando una actitud amable, hospitalaria y de trato cercano, contribuyendo así con la estrategia de fidelización de clientes.

CR3.2 La comunicación con los clientes se mantiene durante todo el tiempo que dure su estancia, favoreciendo la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

CR3.3 Los deseos del cliente o usuario se satisfacen siempre que sea posible con la mayor celeridad, respetando, al mismo tiempo, las normas del establecimiento.

CR3.4 Las quejas o reclamaciones de los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción anotándolas por escrito, tomando las medidas oportunas para su resolución y cumpliendo la normativa aplicable.

CR3.5 Las actuaciones adoptadas ante situaciones adversas se verifican, comprobando que son las establecidas y adecuadas a cada situación.

RP4: Efectuar los procedimientos y actividades propias a la salida y despedida de los huéspedes adoptando una actitud amable, evaluando el grado de satisfacción de los huéspedes.

CR4.1 La ficha de cliente se cumplimenta anotando las circunstancias de su estancia, tales como período de alojamiento, servicios prestados y cualquier otra de interés para la formalización de la factura.

CR4.2 La factura emitida se presenta al cliente, aclarando cualquier concepto que le presente dudas y aplicando el sistema de pago convenido.

CR4.3 El grado de satisfacción se comprueba formulando preguntas directas a los clientes, de manera verbal o por escrito mediante cuestionarios a la vista de los clientes.

CR4.4 La ofimática y las aplicaciones informáticas específicas para las actividades se utilizan a nivel de usuario, evitando tiempos innecesarios de espera.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Establecimiento dedicado al alojamiento en el entorno natural-rural. Equipos informáticos. Medios de cobro y facturación. Aplicaciones informáticas específicas.

Productos y resultados:

Acogida y bienvenida de los clientes al establecimiento. Habilidades de comunicación y técnicas aplicadas de atención al cliente, gestión de quejas y reclamaciones. Información prestada sobre recursos naturales y turísticos del entorno rural/natural, sobre la oferta gastronómica del entorno, puntos de información, restaurantes, tiendas de artesanía, otras tiendas de productos turísticos u otros. Gestión de cobros y facturación.

Información utilizada o generada:

Niveles previstos de calidad de servicio. Oferta de servicios y actividades complementarias en el medio rural-natural de la zona. Criterios de sostenibilidad medio ambiental. Listados y folletos sobre el patrimonio cultural, natural y agroalimentario de la zona de influencia. Facturas, cheques, recibos y otros. Métodos de control para auditar los procesos de facturación y cobro. Documentación de registro de clientes. Normativa aplicable y procedimientos de autorización de accesos a espacios naturales. Cuestionarios de satisfacción. Buzón de sugerencias. Hojas de quejas y reclamaciones, mapas de la zona, información sobre actividades complementarias.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: ASEGURAR EL MANTENIMIENTO EN CONDICIONES DE USO DE ACCESOS, ESPACIOS, INSTALACIONES Y DE LA DOTACIÓN BÁSICA DE ESTABLECIMIENTOS DEDICADOS AL ALOJAMIENTO EN EL ENTORNO RURAL-NATURAL

Nivel: 2

Código: UC2279_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Controlar que las instalaciones, dependencias, mobiliario y equipamiento básico del establecimiento cumplen la normativa aplicable, se encuentran en perfectas condiciones de uso y están convenientemente ubicados.

CR1.1 Las condiciones de acceso al alojamiento se comprueban, verificando su adecuada señalización y favoreciendo las condiciones de accesibilidad a cualquier tipología de público potencial.

CR1.2 Las instalaciones de agua, iluminación, calefacción y gas del establecimiento y su adecuación a la normativa aplicable se comprueban, verificando su estado y buen funcionamiento.

CR1.3 Las habitaciones y demás dependencias se verifican, comprobando que se mantienen en condiciones de uso o solventando los posibles fallos detectados con la mayor rapidez posible.

CR1.4 Los sistemas de emergencia o contra incendios –extintores, señalizaciones, botiquín y otros– se comprueban, verificando su debida señalización, el fácil acceso para su utilización y demás aspectos exigidos por la normativa aplicable de seguridad.

CR1.5 El estado del mobiliario se comprueba, adoptando las medidas oportunas para su reparación y permitiendo el uso cómodo de los huéspedes.

CR1.6 El estado y funcionamiento de la pequeña maquinaria de uso habitual se comprueba antes de la llegada de los clientes, asegurando su dotación y adecuado funcionamiento.

CR1.7 El regado, abonado y limpieza de plantas de interior y exterior se efectúa con la asiduidad y cuidado requeridos en cada caso, aplicando criterios estéticos y utilizando productos respetuosos con el medio ambiente.

RP2: Coordinar las operaciones de limpieza y arreglo de las habitaciones, demás dependencias, mobiliario y equipamiento del establecimiento para que el cliente pueda disfrutar de un entorno confortable, respetando las normas ambientales y de seguridad e higiene.

CR2.1 El aprovisionamiento y reposición de enseres –productos de limpieza, lencería de cama y baño u otros– que resulten idóneos para optimizar los recursos y prestar la atención al cliente se efectúa conforme a las expectativas de ocupación y en función de criterios éticos y sostenibles.

CR2.2 Los productos, equipos y materiales de limpieza se seleccionan con criterios sostenibles, proporcionando al establecimiento el máximo grado de conservación, limpieza y desinfección.

CR2.3 La limpieza, desinfección y embellecimiento de superficies y de elementos de decoración –como cuadros, porcelanas, marfiles, bronce, tapices y otros– se comprueba, prestando asistencia técnica y operativa cuando sea necesario y minimizando la posibilidad de contaminación ambiental.

CR2.4 El cambio de la ropa de cama y baño se comprueba, verificando que se siguen criterios de higiene y cuidando la presentación y el sentido estético.

CR2.5 El estado de limpieza y puesta a punto de las habitaciones se controla, comprobando que cumplen los requisitos establecidos para asegurar la prestación del servicio y la satisfacción del cliente.

RP3: Coordinar las operaciones de lavado y planchado de ropa propia del establecimiento de alojamiento rural-natural, respetando las normas de protección medio ambiental y de seguridad e higiene, y comprobando los resultados y las necesidades de reposición de las mismas.

CR3.1 Las prioridades que se derivan de las necesidades correspondientes en materia de lencería-lavandería se determinan coordinándose, en su caso, con las empresas externas de lavandería industrial.

CR3.2 Las máquinas que se utilicen, en su caso, en las operaciones de lavado y planchado se preparan, programan, ajustan o reajustan para obtener óptimos resultados, minimizando los gastos y respetando el medio ambiente.

CR3.3 Las distintas fases del proceso de lavado, secado y planchado se comprueban, prestando asistencia técnica y operativa cuando sea necesario, verificando que se le dé a las prendas o artículos la limpieza, higienización, aroma y aspecto requeridos en cada caso.

CR3.4 El estado de la ropa de habitaciones y de las demás dependencias – sábanas, toallas, colchas, cortinas, alfombras y otras– se controla, comprobando que se optimiza su rendimiento y decidiendo su reposición en caso de deterioro.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Elementos utilizados para la señalización y acceso al establecimiento. Instalaciones, dependencias, mobiliario y equipamiento básico. Equipos, útiles y productos de limpieza y para el arreglo de plantas y jardines. Equipos y productos para el lavado y planchado de ropa. Otros enseres como camas supletorias, cunas, tablas de cama, escaleras de mano y botiquín.

Productos y resultados:

Mantenimiento en condiciones de uso de instalaciones, dependencias, mobiliario, ropa y equipamiento básico del pequeño establecimiento de alojamiento. Condiciones idóneas de accesibilidad y señalización del establecimiento para cualquier tipología de público. Aplicación de criterios estéticos y de sostenibilidad.

Información utilizada o generada:

Mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, dependencias, mobiliario, ropa y equipamiento básico. Criterios de sostenibilidad medio ambiental en operaciones de limpieza integral del establecimiento de alojamiento rural-natural. Normativas aplicables higiénico-sanitarias, de seguridad y medio ambiental referidas a locales, instalaciones y utillaje.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA

Nivel: 2

Código: UC0272_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Buscar signos de alteraciones orgánicas según los protocolos establecidos, para la valoración inicial del accidentado, como primer interviniente.

CR1.1 La señalización y el balizamiento según lo establecido, se realizan utilizando los elementos disponibles para acotar el lugar de la emergencia.

CR1.2 La información sobre el estado del accidentado y las causas del accidente se recaba, estableciendo comunicación cuando es posible, con el mismo o con los posibles testigos y asistentes ocasionales al suceso, para valorar la situación inicial.

CR1.3 Las técnicas de valoración con ligeros zarandeos en los hombros y toques en las mejillas, se efectúan, para valorar el nivel de consciencia del accidentado.

CR1.4 La observación de los movimientos del pecho y la emisión de sonidos y aliento acercándose a su cara, se efectúa, para comprobar la respiración del accidentado.

CR1.5 El estado de la circulación sanguínea se comprueba, mediante la observación del ritmo respiratorio del accidentado y movimientos de sus miembros.

CR1.6 Los mecanismos de producción del traumatismo se identifican para buscar las posibles lesiones asociadas.

CR1.7 Los elementos de protección individual se utilizan para prevenir riesgos laborales durante la asistencia al accidentado.

CR1.8 El servicio de atención de emergencias, se contacta, para informar de los resultados de la valoración inicial realizada, comunicando la información recabada, consultando las maniobras que se vayan a aplicar y solicitando otros recursos que pudiesen ser necesarios.

RP2: Asistir al accidentado con maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básico, para mantener o recuperar las constantes vitales, conforme a protocolos establecidos.

CR2.1 La asistencia inicial a personas en situación de compromiso ventilatorio y/o cardiocirculatorio, se presta, ejerciendo vigilancia y seguimiento constante para detectar cualquier cambio significativo en la situación de partida.

CR2.2 La apertura, limpieza y desobstrucción de la vía aérea ante un obstáculo o cuerpo extraño, se realiza, mediante las técnicas manuales o aspirador según la situación, conforme a protocolos establecidos, para asegurar la ventilación.

CR2.3 La permeabilidad de la vía aérea en accidentados inconscientes se preserva, mediante la aplicación de la técnica postural que la asegure, para preservar la ventilación.

CR2.4 Las técnicas ventilatorias con balón resucitador manual y/u oxígeno se seleccionan, conforme a protocolos establecidos, para permitir una ventilación artificial del accidentado ante evidentes signos de hipoxia.

CR2.5 Las técnicas de reanimación cardio-respiratoria se aplican, conforme a protocolos establecidos, ante una situación de parada cardio-respiratoria, para recuperar las constantes vitales.

CR2.6 El desfibrilador semiautomático, en caso de necesidad, se utiliza para la reanimación del accidentado, conforme a la normativa aplicable y protocolos establecidos.

CR2.7 Las técnicas de hemostasia ante hemorragias externas se aplican para impedir un shock hipovolémico.

CR2.8 Las técnicas posturales, se aplican, cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de «shock», para evitar aspiraciones de vómitos, obstrucciones y favorecer la respiración.

RP3: Prestar la atención inicial al accidentado, aplicando los primeros auxilios iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardio-respiratoria, para mantener las constantes vitales según el protocolo establecido.

CR3.1 La apertura de la vía aérea se realiza, mediante la maniobra frente-mentón para evitar el taponamiento de la laringe por la lengua.

CR3.2 La alineación manual de la columna cervical se realiza ante existencia de una lesión para protegerla y minimizar los riesgos de una mayor.

CR3.3 La atención específica a accidentados que han sufrido lesiones por agentes mecánicos, físicos o químicos se presta, aplicando las técnicas para cada situación conforme a protocolos establecidos.

CR3.4 La atención específica a la parturienta ante una situación de parto inminente se presta, conforme al protocolo de actuación establecido, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

CR3.5 La atención específica indicada a las personas con crisis convulsivas, se presta, para minimizar posibles riesgos de lesiones físicas, conforme a protocolos establecidos.

CR3.6 La atención específica indicada a las personas con atragantamiento, se presta, discriminando los casos especiales de embarazadas, personas obesas y niños conforme a protocolos establecidos, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

CR3.7 La atención específica indicada a las personas con quemaduras, se presta, conforme a protocolos establecidos y se coloca en posición antishock ante una quemadura de gran extensión, para minimizar riesgos.

CR3.8 La atención específica indicada a las personas con hemorragia, se presta, conforme a protocolos establecidos para evitar una lipotimia.

RP4: Aplicar las técnicas de movilización e inmovilización al accidentado, y en su caso interviniendo con los primeros auxilios, para asegurar el posible traslado.

CR4.1 El lugar de seguridad se selecciona, conforme a protocolos establecidos, para colocar al accidentado hasta la llegada de los servicios sanitarios de emergencia y minimizar los riesgos.

CR4.2 Las técnicas de movilización e inmovilización se aplican para colocar al accidentado en una posición anatómica no lesiva hasta que acudan a la zona los servicios sanitarios de emergencia o para proceder a su traslado en caso necesario.

CR4.3 Las técnicas posturales, se aplican, cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de «shock», para minimizar riesgos.

CR4.4 Los tipos de accidentados y lesiones, se discriminan, para intervenir en aquellos casos que no precisen de otros profesionales.

CR4.5 Las técnicas de intervención de primeros auxilios con los accidentados inmovilizados, se discriminan, para aplicar aquellas propias de un técnico de nivel como primer interviniente, en función de la gravedad y los tipos de lesiones o proceder inmediatamente a su traslado.

RP5: Intervenir con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia siguiendo los protocolos establecidos, para facilitar la asistencia, traslado y minimizar los riesgos.

CR5.1 Los signos de ataque de pánico, ansiedad y/o estrés de la víctima motivado por el accidente, se identifican observando el aumento del ritmo cardíaco, palmas sudorosas, dificultad para respirar, sensación subjetiva de ataque cardíaco, y sentimientos de temor para aplicar las técnicas de apoyo emocional hasta su traslado, siguiendo los protocolos establecidos.

CR5.2 La comunicación del accidentado con su familia se facilita, desde la toma de contacto hasta su traslado, atendiendo, en la medida de lo posible, a sus requerimientos.

CR5.3 La información a familiares, accidentado o persona relacionada, se realiza de manera respetuosa e infundiendo confianza, sobre aquellas cuestiones que se puedan plantear dentro de sus competencias.

CR5.4 Los familiares de los accidentados, se atienden, para ofrecerles información sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

CR5.5 La solicitud de información por parte de la familia de los accidentados se atiende para ofrecerles datos sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

Contexto profesional:**Medios de producción:**

Material de movilización e inmovilización. Material electromédico. Botiquín. Equipo de oxigenoterapia. Desfibrilador semiautomático. Equipo de protección individual. Sistema de comunicación. Kit de organización en catástrofe. Protocolos de actuación. Material de señalización y balizamiento. Material de autoprotección.

Productos y resultados:

Signos de alteraciones orgánicas detectados como primer interviniente. Aplicación de las técnicas de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas. Atención inicial y primeros auxilios básicos iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardio-respiratoria. Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado aplicadas para asegurar el posible traslado. Intervención con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia. Comunicación con los servicios de atención de emergencias. Intervención a su nivel en situaciones de emergencias colectivas y catástrofes.

Información utilizada o generada:

Manuales de primeros auxilios. Revistas y bibliografía especializada. Protocolos de actuación. Informes.

MÓDULO FORMATIVO 1: PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO RURAL-NATURAL

Nivel: 2

Código: MF2277_2

Asociado a la UC: Adaptar las posibilidades del establecimiento de alojamiento en el entorno rural al plan turístico local o comarcal, a su demanda y a sus planes de desarrollo

Duración: 210 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Describir la estructura del mercado turístico y los elementos que lo conforman, teniendo en cuenta productos, servicios y actividades complementarias afines al sector turístico en el ámbito rural-natural.

CE1.1 Definir el concepto de turismo y su evolución, identificando los productos y actividades que se ofertan en el mercado turístico en relación con el turismo rural-natural, así como las tendencias actuales.

CE1.2 Estimar el concepto de turismo rural como un subproducto del turismo de interior.

CE1.3 Precisar el concepto de turismo sostenible y su importancia dentro del ámbito rural-natural, en relación con las oportunidades de su entorno.

CE1.4 Reconocer el segmento de turismo rural y las variantes asociadas que lo complementan dentro del mercado turístico nacional.

CE1.5 Identificar las peculiaridades y características del turismo rural en función de distintas localizaciones geográficas.

CE1.6 Justificar la necesidad de establecer relaciones externas con empresas de su ámbito de actuación como valor añadido a la actividad de alojamiento.

C2: Determinar ofertas de servicios y productos turísticos propios del entorno rural-natural bajo criterios de sostenibilidad, en función de los intereses y motivaciones de una demanda potencial.

CE2.1 Distinguir los diferentes recursos, productos o actividades del entorno que puedan complementar la actividad principal del alojamiento rural y crear valor para el cliente, en función de un mercado potencial.

CE2.2 Clasificar la demanda potencial según posibles motivaciones e intereses en alojamientos propios del entorno rural-natural, en función de diversos factores como pueden ser estacionalidad, particularidades geográficas, culturales u otras.

CE2.3 Identificar los canales de distribución más habituales y las herramientas propias de promoción asociadas al sector turístico rural.

CE2.4 En un supuesto práctico de confección de un plan de comercialización y promoción de pequeños establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural:

- Identificar los elementos susceptibles de explotación turística en el entorno próximo.
- Determinar productos o servicios turísticos para su promoción y venta poniendo en valor el patrimonio cultural, natural y agroalimentario de la zona.
- Identificar la oferta asociada a los productos/servicios turísticos seleccionados en la zona de referencia.
- Clasificar y describir la demanda según sus características sociodemográficas, sus intereses y motivaciones.
- Distinguir y seleccionar canales de distribución para promocionar el producto/servicio objeto de comercialización.
- Confeccionar el plan de evaluación para medir el resultado de las acciones de promoción a través de los indicadores económicos (indicadores de ocupación, de rentabilidad u otros).

CE2.5 Determinar los niveles previstos de calidad en los servicios turísticos ofertados y detectar posibles anomalías en el funcionamiento del sistema aplicado, corrigiendo las desviaciones.

C3: Utilizar de forma segura herramientas de gestión informática y de las comunicaciones propias de la actividad del establecimiento dedicado al alojamiento rural-natural.

CE3.1 Identificar distintas herramientas tecnológicas de información aplicables en el ámbito turístico que sirven de canal de comunicación entre los clientes o usuarios y el alojamiento rural.

CE3.2 Seleccionar herramientas tecnológicas de la información y las comunicaciones aplicables en el ámbito turístico (página Web, redes sociales, plataformas de distribución Online, etc.) en función de las previsiones de ocupación del establecimiento del entorno rural.

CE3.3 Identificar las funciones y procedimientos de las aplicaciones de gestión informática para la actividad comercial del alojamiento rural.

CE3.4 Utilizar de forma segura, y siguiendo los protocolos vigentes en materia de protección de datos de carácter personal, las herramientas de gestión informática como soporte para el registro de información de interés comercial sobre el cliente.

CE3.5 En un supuesto práctico de utilización y manejo de aplicaciones informáticas específicas para la actividad comercial del establecimiento dedicado al alojamiento en entornos rurales:

- Identificar las herramientas a utilizar en función de los objetivos de la acción, el público objetivo y el espacio temporal.
- Utilizar Internet y el correo electrónico como fuente de información para las actividades del establecimiento y como vía de comunicación para la gestión de alojamientos de esta naturaleza.
- Utilizar páginas Web y canales de reserva vía Internet como vías de comercialización.

CE3.6 Argumentar la conveniencia de utilización de los medios informáticos para la promoción y comercialización de este tipo de establecimientos como alojamientos turísticos rurales.

C4: Estimar precios de venta de los servicios y productos ofertados en establecimientos propios del ámbito rural.

CE4.1 Describir métodos básicos de presupuestación y fijación de precios de servicios característicos en establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural.

CE4.2 En un supuesto práctico de fijación de precios de una oferta propia de alojamientos rurales y a partir de unas especificaciones previamente determinadas:

- Obtener costes directos e indirectos de los servicios o productos ofrecidos, indicando los documentos consultados y realizando los cálculos pertinentes.
- Fijar distintas listas de precios en función de la estacionalidad, del índice de ocupación o de otros factores condicionantes.
- Cumplimentar la documentación específica.

CE4.3 Argumentar la importancia del registro y archivo de la documentación consultada y generada.

C5: Aplicar los sistemas de gestión y control necesarios para el ejercicio y rentabilidad de la actividad económica del alojamiento rural.

CE5.1 Identificar y clasificar los costes fijos y variables asociados a la producción de los servicios y productos de la oferta del establecimiento dedicado al alojamiento rural.

CE5.2 Estimar los costes fijos y variables, el margen de beneficio, el punto de equilibrio y el precio de venta de los productos o servicios ofertados.

CE5.3 Clasificar y comprender los documentos generados por la actividad propia del alojamiento rural, como albaranes, facturas, recibos u otros.

CE5.4 Identificar los sistemas y procesos de gestión económica que mejor se adaptan a las actividades económicas propias del alojamiento rural.

CE5.5 En un supuesto práctico de control de la explotación económica de un establecimiento dedicado al alojamiento rural y a partir de un balance económico de resultados de facturación de un periodo de tiempo determinado:

- Aplicar métodos sencillos para auditar los procesos de venta y facturación.
- Seleccionar sistemas de organización de la información adecuados para proporcionar datos actualizados sobre la situación económica del alojamiento rural.
- Estimar los resultados de producción del alojamiento rural y determinar si se ajustan a los objetivos de facturación determinados por el establecimiento.
- Proponer las medidas correctoras necesarias para el cumplimiento de los objetivos presupuestarios ante cualquier desajuste estimado en los resultados de producción.
- Precisar la documentación necesaria susceptible de ser categorizada y archivada para futuros ejercicios fiscales.

C6: Organizar el proceso de reserva teniendo en cuenta los niveles de calidad predeterminados por un establecimiento tipo.

CE6.1 Identificar los documentos propios del proceso de reserva (hoja de ocupación, lista de llegadas, formulario de reserva, formulario de reclamaciones y otros).

CE6.2 Planificar el registro de las reservas en la base de datos en función de la disponibilidad y tarifas aplicables detallando condiciones, localización, horarios de llegada y salida u otra información necesaria para la tramitación de la reserva.

CE6.3 Organizar la asignación de las habitaciones, plazas o camas reservadas por los clientes en función de las características demandadas, la accesibilidad y la optimización del espacio del alojamiento.

CE6.4 Explicar las condiciones de uso y estancia en el alojamiento rural, así como cualquier otra actividad o información complementaria que el cliente pudiese demandar.

C7: Aplicar técnicas comerciales de promoción de ventas y de negociación adecuadas a pequeños establecimientos dedicados al alojamiento rural-natural, estimando su importancia para el logro de los objetivos empresariales.

CE7.1 Definir segmentos de la demanda potencial del alojamiento rural y reconocer fuentes de información que permitan identificar sus componentes.

CE7.2 Identificar las técnicas y elementos para lograr la fidelización de los clientes de este tipo de establecimientos.

CE7.3 Describir técnicas sencillas de negociación en función de distintas entidades mediadoras (agencias de viajes, centrales de reserva u otras).

CE7.4 Reconocer y describir técnicas sencillas de merchandising aplicables en el subsector.

CE7.5 En un supuesto práctico de comercialización de una oferta de productos y servicios propios de este tipo de establecimientos y con unas especificaciones previamente determinadas:

- Identificar los elementos caracterizadores de los servicios ofertados de los que se deduzcan diferenciales positivos o negativos y compararlos con respecto a otras ofertas dadas de la zona de semejante naturaleza.
- Describir técnicas básicas de promoción de ventas.
- Formular propuestas de acciones promocionales con creatividad e imaginación.
- Cuestionar propuestas de acciones promocionales y herramientas a utilizar como cronogramas, fichas de visitas, argumentarios y otros.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.5; C4 respecto a CE4.2; C5 respecto a CE5.5; C7 completa.

Otras capacidades:

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficiencia.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y cercanía en el trato.

Capacidad para optimizar las reservas y buenas relaciones con las fuentes de reservas.

Contenidos:

1. El sector turístico, el turismo rural y el alojamiento rural-natural

El sector turístico: el turismo y la estructura del mercado turístico; tendencias del sector turístico.

Diferentes formas de turismo: definiciones y terminología.

El turismo rural o alternativo: el valor del turismo rural; el nuevo turista.

Turismos específicos del entorno rural y segmentación de la demanda en España.

Perfil y hábitos del cliente de turismo rural: valores y servicios buscados.

La comercialización turística. La marca turística.

Costes y beneficios ofrecidos y buscados.

Colectivos interesados en turismo rural y actores comprometidos con el desarrollo rural.
Normativas y tipologías de turismo rural según las diferentes Comunidades Autónomas.
Competencia y competitividad del turismo rural: cooperación social y empresarial en la zona de destino.

Tipos de alojamientos rurales: características, servicios y productos ofertados.

Puntos fuertes y débiles del sector: amenazas y oportunidades. Tendencias y retos actuales del sector.

2. Criterios de sostenibilidad en relación con las oportunidades del entorno turístico

Introducción al desarrollo sostenible: aspectos económicos, ambientales y socioculturales.
El desarrollo sostenible para planificadores locales.

La importancia del ambiente para el desarrollo turístico.

Impactos ambientales: desarrollo de la interpretación del patrimonio natural como herramienta para su preservación y adecuada utilización como recurso turístico.

Buenas prácticas de las actividades turísticas en el medio natural: consumo energético y agua, tratamiento de residuos, otros aspectos.

Herramientas para la gestión sostenible de las actividades turísticas en el medio natural.

Plan de mejora ambiental dentro de la política de calidad.

3. Organización y control económico-administrativo de la actividad del establecimiento dedicado al alojamiento rural-natural

Métodos básicos de cálculo de costes.

Criterios empresariales básicos en los establecimientos turísticos rurales (fijación de precios, compras, diario de producción y cierre de caja, entre otros).

Aplicación de métodos sencillos para auditar los procesos de facturación y cobro.

Comparación y aplicación de sistemas de organización de la información.

Normalización y formalización de la documentación generada en la actividad.

4. Utilización y manejo a nivel de usuario de herramientas informáticas para el desarrollo de la actividad del establecimiento dedicado al alojamiento en el entorno rural-natural

Equipos informáticos.

Programas específicos para alojamientos rurales y oferta estándar del mercado.

Aplicaciones informáticas a nivel de usuario.

Internet como fuente de información y vía de comercialización.

Webs y portales turísticos: tipologías y funcionalidades, alojamiento y posicionamiento de las páginas en la Red, buscadores, marketing y comercio electrónico en el ámbito turístico.

Redes sociales.

5. Comercialización de los servicios/productos propios de establecimientos de alojamiento rural

El proceso de compra y las ventas.

Identificación del público objetivo.

La desestacionalización.

Estrategias solidarias e integradoras entre los distintos territorios y redes: planificación y promoción de la oferta turística: acciones de promoción y publicidad.

Posicionamiento en el mercado.

Canales de distribución.

La comercialización directa: las ferias, las guías, el boca a boca, los mailing, las asociaciones empresariales, las bolsas de contratación y otras. Página Web.

La comercialización indirecta: las agencias minoristas, las agencias mayoristas, los sistemas y centrales de reservas, oficinas de turismo y otras.

Técnicas básicas de marketing aplicado. Las nuevas tendencias tecnológicas.

Fijación de precios de los servicios: componentes del precio y técnicas de fijación.

6. Gestión de reservas en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales

Tratamiento de las reservas.

Atención al cliente en la gestión de reservas: comunicación telefónica, tratamiento de solicitudes peticiones vía mail o por correo, desarrollo de los procedimientos de confirmación, modificación y cancelación de reservas.

Análisis de técnicas básicas de gestión de reservas y su aplicación.

Aplicaciones informáticas de gestión de reservas.

Métodos para optimizar las reservas.

Técnicas de negociación con las principales fuentes de reservas. Gestión de cupos.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, salud laboral, accesibilidad universal, diseño universal o diseño para todas las personas y protección medioambiental.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la adaptación de las posibilidades del establecimiento de alojamiento en el entorno rural al plan turístico local o comarcal, a su demanda y a sus planes de desarrollo, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2: ACOGIDA, INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE ESTABLECIMIENTOS DEDICADOS AL ALOJAMIENTO EN EL ENTORNO RURAL Y/O NATURAL

Nivel: 2

Código: MF2278_2

Asociado a la UC: Efectuar operaciones de acogida, información y atención al cliente en establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural

Duración: 150 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Identificar los procesos de acogida y bienvenida habituales en la recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su puesta en práctica.

CE1.1 Describir los objetivos, servicios, funciones y tareas habituales durante la recepción/acogida del cliente en pequeños alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

CE1.2 Identificar diferentes formas de organizar una recepción, en función de la capacidad del establecimiento y la estacionalidad.

CE1.3 Distinguir los procedimientos aplicables a las fases de entrada, estancia y salida de un cliente en un alojamiento propio del entorno rural y/o natural.

CE1.4 Argumentar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes o usuarios.

CE1.5 En un supuesto práctico de desarrollo de procesos de acogida, información y atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales, a partir de las características del establecimiento y de una tipología concreta de cliente:

- Desarrollar las operaciones inherentes a las fases de acogida y atención continuada.
- Aplicar los procedimientos de gestión de la información en la acogida del cliente a través de aplicaciones informáticas.
- Informar, a petición del cliente, sobre los servicios turísticos de la zona, tales como puntos de información, restaurantes, tiendas de artesanía y otras tiendas de productos turísticos.
- Cumplimentar la documentación necesaria (como parte de entrada de viajeros).

C2: Definir los procesos de gestión de cobros y facturación de servicios habituales en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales, aplicando los procedimientos y operaciones más habituales.

CE2.1 Explicar los diferentes medios de pago legales habituales en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

CE2.2 Identificar e interpretar la normativa vigente aplicable a los contratos de hospedaje y reserva.

CE2.3 Reconocer las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.

CE2.4 En un supuesto práctico de gestión de cobros y facturación de servicios en un establecimiento:

- Realizar las operaciones de facturación y cobro a partir de los datos de estancia y servicios consumidos utilizando los diferentes sistemas de pago (contado, tarjeta, mediante bono de AAVV, cheques de viaje, entre otros).
- Presentar informes de cobros y justificar el origen de las desviaciones en los resultados esperados, argumentando las medidas correctoras propuestas.
- Utilizar aplicaciones informáticas a nivel de usuario.

CE2.5 Argumentar la necesidad de intervenir en los procesos de facturación y cobro con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C3: Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en alojamientos propios del entorno rural y/o natural, en función de distintas tipologías de clientes a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.

CE3.1 Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en estos establecimientos.

CE3.2 Ejemplificar diversas situaciones de solución de conflictos ante la formulación de quejas y reclamaciones habituales en estos establecimientos.

CE3.3 Describir los procesos de acogida, despedida y atención al cliente o usuario, identificando las etapas y los factores clave para conseguir su satisfacción.

CE3.4 Identificar y describir los atributos de los servicios, recursos, meteorología, infraestructuras y productos turísticos del entorno rural y/o natural, para prestar información sobre ellos y para valorar el impacto que tienen sobre el desarrollo turístico de la zona.

CE3.5 Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes o usuarios con cortesía y amabilidad, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen del establecimiento que presta el servicio.

CE3.6 Justificar la necesaria participación personal en la aplicación de la mejora de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios turísticos.

CE3.7 Analizar los resultados de supuesta información transmitida por clientes asiduos a establecimientos de alojamiento rural, valorando aspectos a incluir para potenciar el ciclo de mejora continua.

C4: Mantener actitudes de predisposición en la atención al cliente analizando la importancia de superar sus expectativas con relación al trato recibido.

CE4.1 Analizar las expectativas e intereses de diferentes tipos de clientes.

CE4.2 Asociar la capacidad de empatía con las necesidades de los diferentes tipos de clientes, compañeros y/o colaboradores.

CE4.3 Valorar la importancia de mantener una actitud amable y cercana en el trato con el cliente.

CE4.4 Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, compañeros y/o colaboradores.

CE4.5 Valorar la importancia de la imagen corporativa.

CE4.6 Argumentar la importancia de la recogida de información sobre la satisfacción del usuario y los métodos básicos a aplicar para su valoración.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.4; C4 completa.

Otras capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Contenidos:

1. La recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales

Organización, funciones y servicios.

Contratos de hospedaje y reservas.

Operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así como actividades de preparación de la llegada: análisis y aplicaciones prácticas.

Atención continuada: operaciones y procesos durante la estancia de clientes; análisis y aplicaciones prácticas.

Identificación y adecuación de documentación para cumplimentar a la llegada del cliente: la tarjeta de registro. Normativa aplicable.

Utilización de aplicaciones informáticas básicas en alojamientos.

2. Servicios de información sobre el entorno

Los recursos turísticos del entorno.

La información sobre el entorno: análisis y explicación de sus recursos, meteorología, servicios, infraestructuras y productos turísticos específicos.

La protección de los recursos naturales y culturales: concepto de sostenibilidad, figuras de protección ambiental, espacios naturales protegidos.

Ofertas gastronómicas en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales: materias primas características de entornos rurales y/o naturales, ofertas gastronómicas propias de la zona.

Manejo de fuentes de información: planos, mapas y manuales relacionados con recursos, servicios y productos turísticos del entorno.

Planificación y organización de actividades en los alojamientos rurales.

Actividades complementarias ofertadas en el entorno rural/natural.

3. Operaciones relacionadas con la salida del cliente

Operaciones y procesos durante la salida de clientes: análisis y aplicaciones prácticas, revisión del estado de las instalaciones, servicios consumidos u otros.

Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.

Operaciones de facturación y cobro por procedimientos manuales o informatizados, tanto contado como crédito.

Custodia de la documentación derivada de los cobros. Normativa aplicable.

Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

4. Técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales

Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.

Comunicación verbal y no verbal: la importancia de la capacidad de empatía en el sector turístico.

Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más usuales.

Resolución de problemas de comunicación.

Técnicas de comunicación, atención telefónica y telemática.

Actitudes de predisposición en la atención al cliente.

Modalidades de atención al cliente: contacto directo y no directo.

El valor de la imagen corporativa.

Puntos clave de una buena atención al cliente, según las fases de contacto de éste con la empresa.

Tipos de clientes: aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.

Gestión de problemas y conflictos.

Fidelización de clientes.

5. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias

Quejas, reclamaciones y sugerencias: definiciones y diferencias. Normativa aplicable.

Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.

Elementos de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias. Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.

Importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.

Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas, reclamaciones y sugerencias, asociadas con la satisfacción del cliente.

La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

Análisis de la satisfacción del usuario.

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, salud laboral, accesibilidad universal, diseño universal o diseño para todas las personas y protección medioambiental.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con las operaciones de acogida, información y atención al cliente en establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3: MANTENIMIENTO EN CONDICIONES DE USO DE ACCESOS, ESPACIOS, INSTALACIONES Y DE LA DOTACIÓN BÁSICA DE ESTABLECIMIENTOS DEDICADOS AL ALOJAMIENTO EN EL ENTORNO RURAL-NATURAL**Nivel: 2****Código: MF2279_2****Asociado a la UC: Asegurar el mantenimiento en condiciones de uso de accesos, espacios, instalaciones y de la dotación básica de establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural****Duración: 120 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Asociar necesidades de mantenimiento en condiciones de uso de accesos, espacios, instalaciones y dotación básica propios de establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural.

CE1.1 Enunciar condiciones básicas para favorecer la accesibilidad a este tipo de establecimientos ubicados en zonas naturales y/o en entornos poco urbanizados.

CE1.2 Identificar necesidades de mantenimiento de un alojamiento rural en función de su capacidad, ubicación, estacionalidad y demás factores determinantes.

CE1.3 Diferenciar los espacios, comunes y no comunes, que componen un establecimiento tipo, indicando sus funciones y características.

CE1.4 Identificar accesos, instalaciones y dotación básica propios de pequeños alojamientos rurales.

CE1.5 Justificar la optimización de las condiciones de accesibilidad para cualquier tipología de público potencial.

CE1.6 Clasificar distintos elementos exigidos por la normativa aplicable de seguridad utilizados en sistemas de emergencia o contra incendios.

CE1.7 Identificar diferentes técnicas de decoración y ambientación de interiores en alojamientos rurales explicando los efectos que los colores y la luz tienen sobre las personas.

CE1.8 Argumentar las implicaciones de asumir medidas de ecoeficiencia en la gestión de residuos, agua y energía.

C2: Analizar las operaciones implicadas en el proceso de mantenimiento en condiciones de uso, de las instalaciones y dependencias del establecimiento dedicadas al alojamiento de huéspedes en el entorno rural-natural.

CE2.1 Relacionar tipos, manejo y riesgos de los equipos, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en la limpieza y arreglo de habitaciones y demás dependencias de un establecimiento ubicado en el entorno rural-natural.

CE2.2 Citar tipos, manejo, mantenimiento de uso y normas de seguridad de las máquinas, útiles y herramientas utilizados habitualmente en el lavado y planchado de ropa.

CE2.3 Categorizar útiles y pequeña maquinaria/electrodomésticos habituales que conforman la dotación básica de un establecimiento tipo.

CE2.4 Generalizar las operaciones de mantenimiento afines a las instalaciones de agua, iluminación, calefacción y gas de un establecimiento.

CE2.5 Precisar asiduidad y cuidados que requieren las plantas de interior y/o exterior, autóctonas y propias del entorno local y de ubicación de un establecimiento.

C3: Describir técnicas habituales de limpieza y puesta a punto de habitaciones y demás dependencias de un establecimiento de alojamiento rural, relacionando maquinaria, útiles y productos en función de un plan de mantenimiento tipo.

CE3.1 Identificar pavimentos, elementos textiles, materiales y revestimientos utilizados habitualmente en un establecimiento ubicado en un entorno natural previamente definido, describiendo las características más importantes de cada uno de ellos.

CE3.2 Discriminar la utilización de productos de limpieza de superficies, como desinfectantes, insecticidas y ambientadores, señalando sus principales componentes, la forma de uso y las aplicaciones más habituales.

CE3.3 Reconocer la lencería y los productos de acogida de uso habitual en establecimientos de alojamiento.

CE3.4 En un supuesto práctico de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes de un establecimiento previamente caracterizado:

- Determinar los productos, utensilios y maquinaria necesarios.
- Argumentar la técnica de limpieza más adecuada al caso planteado.
- Coordinar las operaciones de limpieza y puesta a punto, siguiendo los parámetros de orden y métodos estipulados e indicando los puntos clave que se deben tener en cuenta.

CE3.5 Identificar las características del mobiliario y de los elementos decorativos antes de determinar la técnica, útiles y productos de limpieza a utilizar.

CE3.6 Describir los trámites y la trayectoria habitual para recoger, enviar para su limpieza y/o reponer la ropa utilizada en el establecimiento o la particular de los clientes.

CE3.7 Especificar la forma de procesar los objetos olvidados por los clientes o usuarios.

C4: Seleccionar técnicas de lavado y planchado para el acondicionamiento de la ropa propia de establecimientos en el entorno natural dedicados al alojamiento, relacionando maquinaria, útiles y productos adecuados en función de las características de composición de las prendas a tratar.

CE4.1 Identificar las características de composición de la ropa a tratar según la información de su etiquetado.

CE4.2 Contrastar los diferentes programas y procesos de lavado, escurrido y secado y su aplicación según las características de las prendas que se van a tratar.

CE4.3 Citar las diferentes técnicas de planchado y su aplicación según las características de las prendas.

CE4.4 En un supuesto práctico de acondicionamiento de la ropa que conforma la dotación de lencería de un establecimiento de capacidad media, ubicado en un entorno rural previamente definido:

- Determinar las prioridades que se derivan en función de una ocupación prevista.
- Organizar las operaciones de lavado y planchado.
- Velar por el cumplimiento de las normas de protección medio ambiental y de seguridad e higiene.
- Controlar el mantenimiento y reposición de productos, utensilios y lencería, en función de un stock prefijado.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.4.

Otras capacidades:

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Demostrar un buen hacer profesional.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla en el mantenimiento y limpieza de alojamientos rurales.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Participar y colaborar activamente con el equipo de trabajo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Contenidos:

1. Infraestructuras y recursos de establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno natural-rural

Características arquitectónicas y estado de conservación.

Capacidad y dimensiones del alojamiento.

Información y señalética de acceso al alojamiento rural. Sistemas de emergencia.

Criterios de accesibilidad, sostenibilidad y permacultura en alojamientos rurales y actividades complementarias en el medio natural.

Valores de un proyecto de turismo rural sostenible: naturaleza (protección de la naturaleza, respeto con el entorno y promoción de actitudes de concienciación y educación medioambientales), recursos naturales (eficiencia, tratamiento de residuos y ahorro energético, agricultura y/o ganadería ecológicas), ruralidad (participación, integración y dinámicas de cooperación y de desarrollo entre los actores vinculados con en el territorio).

2. Instalaciones, habitaciones y demás dependencias

Distribución de estancias.

Equipamiento básico de las habitaciones.

Equipamiento básico de baños y de cocinas.

Otras dependencias del alojamiento: interiores y exteriores.

Dotación básica: mobiliario, enseres, lencería, pequeños electrodomésticos y otros.
Procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, mobiliario, maquinaria y equipos.

3. Técnicas de limpieza y puesta a punto de instalaciones, habitaciones y demás dependencias propias de establecimientos de alojamiento rural

Adquisición y compra de equipos y productos para el mantenimiento del alojamiento rural.
Criterios de sostenibilidad aplicado a las compras.

Tipología, aplicaciones y criterios de selección de los productos utilizados en la limpieza y puesta a punto.

Aprovisionamiento y reposición de enseres: productos de limpieza, lencería de cama, baño u otros.

Técnicas y sistemas específicos de limpieza y aplicaciones.

Medios de trabajo: equipos, maquinaria, útiles y su mantenimiento.

Procedimientos de revisión de limpieza de instalaciones, habitaciones y demás dependencias propias de pequeños establecimientos de alojamiento rural.

4. Decoración y ambientación de las diferentes estancias del alojamiento rural-natural

Técnicas de decoración y ambientación: sistemas de iluminación, revestimientos, alfombras y cortinas. Decoración floral y frutal.

Limpieza, desinfección y embellecimiento de elementos de decoración: cuadros, porcelanas, marfiles, bronce, tapices y otros.

5. Técnicas de lavado, higienización y acondicionamiento de productos textiles

Interpretación de etiquetas.

Clasificación y descripción de los textiles: las fibras, las telas y las ropas.

Técnicas de identificación y clasificación de la ropa para el lavado y planchado.

Comportamiento de los distintos tipos de fibras y de telas durante el proceso.

El lavado de ropa: maquinaria, productos y proceso de lavado.

El planchado: maquinaria, productos asociados al planchado.

Almacenamiento de ropa y productos para el lavado y planchado.

Almacenamiento de ropa, productos y utensilios: criterios de almacenaje; rotación, ubicación y reposición de existencias de lencería.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, salud laboral, accesibilidad universal, diseño universal o diseño para todas las personas y protección medioambiental.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el mantenimiento en condiciones de uso de accesos, espacios, instalaciones y de la dotación básica de establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4: PRIMEROS AUXILIOS

Nivel: 2

Código: MF0272_2

Asociado a la UC: Asistir como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Relacionar la información obtenida sobre los signos de alteración orgánica con el estado del accidentado y las características de la asistencia como primer interviniente.

CE1.1 Diferenciar los conceptos de urgencia, emergencia y catástrofe en primeros auxilios.

CE1.2 Definir técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones derivadas de la manipulación de personas accidentadas.

CE1.3 En un supuesto práctico de identificación del estado del accidentado:

- Identificar el nivel de consciencia.
- Identificar las posibles lesiones y traumatismos y sus mecanismos de producción.
- Seleccionar las maniobras posturales ante lesiones.
- Comunicar la información al servicio de emergencias.
- Manejar la terminología médico sanitaria de primera intervención.
- Utilizar los elementos de protección individual.
- Definir las técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones.

CE1.4 En un supuesto práctico de intervención para la valoración inicial de un accidentado:

- Identificar y justificar la mejor forma de acceso al accidentado.
- Identificar los posibles riesgos.
- Asegurar la zona según el protocolo establecido.
- Efectuar las maniobras necesarias para acceder al accidentado.

CE1.5 En un supuesto práctico de valoración inicial de un accidentado:

- Concretar las pautas de actuación según el protocolo para la valoración inicial.
- Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.
- Utilizar las técnicas posturales apropiadas ante situaciones de compromiso ventilatorio.
- Utilizar las técnicas de hemostasia apropiadas ante situaciones de hemorragias externas.

C2: Aplicar técnicas y maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas según protocolo establecido.

CE2.1 Describir los conceptos de reanimación cardio-pulmonar básica e instrumental según un protocolo.

CE2.2 Describir técnicas de desobstrucción de la vía aérea en la atención inicial según un protocolo.

CE2.3 En un supuesto práctico de compromiso ventilatorio de un accidentado:

- Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.
- Efectuar la maniobra frente-mentón.
- Utilizar las técnicas posturales según un protocolo ante situaciones de compromiso ventilatorio.

CE2.4 En un supuesto práctico de compromiso circulatorio de un accidentado:

- Seleccionar el material e instrumental de reanimación cardio-pulmonar básica.
- Aplicar las técnicas básicas e instrumentales de reanimación cardio-pulmonar sobre maniqués.
- Aplicar las técnicas básicas de reanimación cardio-pulmonar sobre maniqués utilizando equipo de oxigenoterapia y desfibrilador automático.
- Utilizar las técnicas de hemostasia según un protocolo ante situaciones de hemorragias externas.

C3: Aplicar técnicas de primeros auxilios en la atención inicial a accidentados sin parada cardio-respiratoria.

CE3.1 Definir el protocolo de una Cadena de Supervivencia en relación a los primeros auxilios.

CE3.2 Explicar las acciones de colaboración con los equipos de emergencia en los primeros auxilios durante la atención inicial y primera clasificación de pacientes ante una catástrofe y en situación de emergencia colectiva.

CE3.3 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:

- Vigilar a un accidentado para valorar su evolución.
- Alinear manualmente la columna cervical al accidentado.
- Efectuar la maniobra frente-mentón.

CE3.4 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia en un accidentado con atragantamiento:

- Seleccionar la maniobra en función de la edad de un accidentado según un protocolo.
- Valorar la gravedad de la obstrucción según un protocolo.
- Aplicar las maniobras de desobstrucción según un protocolo.
- Efectuar la desobstrucción de una embarazada.
- Concretar las pautas de comunicación con el servicio de emergencia en una obstrucción grave.

CE3.5 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:

- Aplicar las técnicas oportunas recogidas en un protocolo establecido ante posibles accidentados con lesiones por agentes mecánicos, físicos o químicos.
- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con crisis convulsiva.
- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con quemaduras.
- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con hemorragia externa.
- Actuar conforme a un protocolo establecido ante situaciones de parto inminente.

CE3.6 En un supuesto práctico de primeros auxilios en situación de emergencia a un accidentado:

- Actuar en función de la gravedad y el tipo de lesiones.
- Determinar las técnicas de primeros auxilios que se deben aplicar.
- Discriminar las técnicas que no debe aplicar el primer interviniente de forma autónoma, por exceso de riesgo o por ser específicas de otros profesionales.
- Discriminar los casos y/o circunstancias en los que no se debe intervenir directamente por exceso de riesgo o por ser específicos de otros profesionales.

C4: Aplicar técnicas de movilización e inmovilización en la atención inicial a accidentados para su traslado.

CE4.1 Describir los métodos para efectuar el rescate de un accidentado según un protocolo.

CE4.2 Describir los métodos de inmovilización aplicables para un transporte seguro cuando el accidentado tiene que ser trasladado.

CE4.3 En un supuesto práctico de movilización e inmovilización de un accidentado, elegir un método dadas las posibles lesiones del accidentado y/o las circunstancias de los accidentes.

CE4.4 Describir lesiones, patologías y traumatismos susceptibles de atención inicial y aspectos a tener en cuenta para su prevención, en función del medio en el que se desarrolla la actividad para:

- Describir causas que lo producen.
- Definir síntomas y signos.
- Precisar pautas de actuación y atención inicial según un protocolo.

CE4.5 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:

- Alinear manualmente la columna cervical al accidentado.
- Efectuar la maniobra frente-mentón.
- Explicar las repercusiones de un traslado inadecuado.
- Confeccionar camillas y sistemas para la inmovilización y transporte de enfermos y/o accidentados utilizando materiales convencionales e inespecíficos o medios de fortuna.

C5: Aplicar técnicas de comunicación y de apoyo emocional a accidentados, familiares e implicados, presentes en el entorno de la emergencia.

CE5.1 Definir un protocolo de comunicación con accidentados y con posibles testigos e implicados en una situación de emergencia.

CE5.2 Describir unas técnicas de la comunicación con el accidentado en función de su estado de consciencia.

CE5.3 En un supuesto práctico de una situación que dificulta la comunicación y donde se presta asistencia a un accidentado:

- Asegurar el entorno de intervención según protocolo establecido.
- Aplicar técnicas facilitadoras de la comunicación interpersonal.
- Discriminar los factores que predisponen ansiedad.

CE5.4 En un supuesto práctico en situación de emergencia donde se especifican situaciones de tensión ambiental, especificar las técnicas a emplear para:

- Controlar una situación de duelo según un protocolo establecido.
- Controlar situaciones de ansiedad y angustia según protocolo establecido.
- Controlar situaciones de agresividad según protocolo establecido.

CE5.5 En un supuesto práctico de aplicación de primeros auxilios no exitoso (muerte del accidentado), describir las posibles manifestaciones de estrés de la persona que socorre e indicar las acciones para superar psicológicamente el fracaso.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C1 respecto a CE1.3, CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.3, CE3.4, CE3.5 y CE3.6; C4 respecto a CE4.3 y CE4.5; C5 respecto a CE5.3, CE5.4 y CE5.5.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Contenidos:

1. Valoración inicial del accidentado como primer interviniente

El botiquín de primeros auxilios: instrumentos, material de cura, fármacos básicos.

Primeros auxilios: concepto, principios generales, objetivos y límites.

El primer interviniente: actitudes, funciones, responsabilidad legal, riesgos y protección, responsabilidad y ética profesional.

El primer interviniente como parte de la cadena asistencial.

Terminología anatomía y fisiología.

Terminología médico-sanitaria de utilidad en primeros auxilios.

Actuación general ante emergencia colectiva y catástrofe: conceptos relacionados con emergencias colectivas y catástrofes, métodos de «triage» simple, norias de evacuación.

2. Asistencia al accidentado con maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básico como primer interviniente

La Cadena de Supervivencia: eslabones de actuación.

Características de la Cadena de Supervivencia.

Resucitación cardiopulmonar básica (RCPB): valoración del nivel de consciencia; comprobación de la ventilación; protocolo de RCPB ante una persona inconsciente con signos de actividad cardíaca; protocolo de RCPB ante una persona con parada cardio-respiratoria; RCPB en niños de 1 a 8 años y RCPB en lactantes.

Transporte de un enfermo repentino o accidentado: valoración de la situación; posiciones de transporte seguro; técnicas de inmovilización y transporte utilizando medios convencionales y materiales inespecíficos o de fortuna; confección de camillas utilizando medios convencionales o inespecíficos.

3. Atención inicial de primeros auxilios en situaciones de emergencia sin parada cardio-respiratoria

Valoración del accidentado: primaria y secundaria.

Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado para asegurar el posible traslado: posición lateral de seguridad, posiciones de espera no lesivas o seguras, recogida de un lesionado.

Métodos para desobstruir la vía aérea y facilitar la respiración: accesorios de apoyo a la ventilación y oxigenoterapia.

Intoxicaciones por vía respiratoria: intoxicaciones por inhalación de humos y gases.

Signos y síntomas de urgencia: fiebre, crisis anafilácticas, vómitos y diarrea, desmayos, lipotimias, síncope y «shock».

Heridas: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico.

Hemorragias: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico.

Traumatismos: esguinces, contusiones, luxaciones, fracturas, traumatismos torácicos, traumatismos craneoencefálicos, traumatismos de la columna vertebral, síndrome de aplastamiento, politraumatizados y traslados.

Accidentes de tráfico: orden de actuación, medidas respecto a la seguridad de la circulación y a los heridos en el accidente y aspectos esenciales de los accidentes de tráfico.

Lesiones producidas por calor y por frío.

Cuerpos extraños: en la piel, ojos, oídos y nariz.

Accidentes eléctricos. Electrocutación: lesiones producidas por la electricidad y los rayos.

Intoxicaciones por alcohol y estupefacientes.

Cuadros convulsivos: epilepsia y otros cuadros convulsivos.

4. Intervención de apoyo psicológico al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia como primer interviniente

Psicología de la víctima.

Comunicación: canales y tipos. Comunicación asistente-accidentado.

Comunicación asistente-familia.

Habilidades sociales. Actitudes personales que facilitan o dificultan la comunicación.

Estrategias de control del estrés.

Apoyo psicológico ante situaciones de emergencia: crisis, duelo, tensión, agresividad y ansiedad.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, salud laboral, accesibilidad universal, diseño universal o diseño para todas las personas y protección medioambiental.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

ANEXO IV

(Sustituye al Anexo CCCXXXII establecido por Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre)

Cualificación profesional: Dirección y producción en cocina

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Nivel: 3

Código: HOT332_3

Competencia general

Administrar unidades de producción culinaria y diseñar ofertas gastronómicas en términos de menús, cartas o análogos dirigiendo los procesos de elaboración de los platos que componen la oferta gastronómica del establecimiento prestando asistencia técnica y operativa de modo que se garantice la higiene, la seguridad alimentaria y la protección medioambiental en las actividades de hostelería.

Unidades de competencia

UC2280_3: Diseñar ofertas gastronómicas en términos de menús, cartas o análogos.

UC2281_3: Gestionar unidades de producción culinaria.

UC2282_3: Dirigir los procesos de elaboración y presentación de los platos que componen la oferta gastronómica del establecimiento.

UC2283_3: Prevenir riesgos laborales y garantizar la higiene, la seguridad alimentaria y la protección medioambiental en las actividades de hostelería.

UC1064_3: Gestionar procesos de aprovisionamiento en restauración.

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/o servicio de comidas. Desarrolla su actividad profesional tanto por cuenta propia como por cuenta ajena dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Esta cualificación se ubica en el sector productivo de hostelería y más concretamente en el subsector de restauración en el que se desarrollan procesos de aprovisionamiento, preelaboración, elaboración y distribución de elaboraciones culinarias. También pueden realizar sus funciones 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.

Jefes de cocina.

Segundos jefes de cocina.

Jefes de catering.

Encargados de economato.

Formación Asociada (750 horas)**Módulos Formativos**

MF2280_3: Diseño de ofertas gastronómicas (150 horas)

MF2281_3: Gestión de unidades de producción culinaria (180 horas)

MF2282_3: Dirección de procesos de elaboración y presentación de platos de cocina (240 horas)

MF2283_3: Prevención de riesgos laborales, higiene, seguridad alimentaria y protección medioambiental en las actividades de hostelería (90 horas)

MF1064_3: Aprovisionamiento en restauración (90 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: DISEÑAR OFERTAS GASTRONÓMICAS EN TÉRMINOS DE MENÚS, CARTAS O ANÁLOGOS

Nivel: 3

Código: UC2280_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Determinar ofertas gastronómicas en función de la tipología del establecimiento de restauración y del servicio que se va a realizar, de modo que resulten atractivas para los clientes potenciales y se ajusten a los objetivos económicos previstos.

CR1.1 La información relativa a la tipología y ubicación del establecimiento, al público potencial, a los objetivos económicos y gastronómicos se obtiene consultando el plan de negocio para extraer conclusiones sobre la idoneidad de la oferta gastronómica a planificar.

CR1.2 La variedad de menús, cartas o análogos se determina en función de los objetivos económicos y gastronómicos del establecimiento para un período de tiempo determinado.

CR1.3 La rotación de menús, cartas o análogos se establece teniendo en cuenta los productos de temporada, la posible incorporación de artículos novedosos y la evolución de los hábitos y gustos del público objetivo.

CR1.4 La carta se estructura en apartados o categorías de platos, facilitando así al cliente la confección de su propio menú.

CR1.5 La propuesta de sugerencias de presentación y apariencia del diseño físico de la carta o menú se efectúa, colaborando con el departamento o persona responsable de facilitar la comunicación entre el establecimiento y el cliente.

RP2: Determinar las elaboraciones culinarias de cada apartado de la carta o menú que mejor se adapten a los objetivos del establecimiento y que sirvan como elemento diferenciador con la competencia.

CR2.1 La información sobre técnicas y productos culinarios novedosos se recopila de bibliografía y fuentes específicas del sector para mejorar en todo lo posible la oferta gastronómica planificada.

CR2.2 Los productos o materias primas objeto de selección para incorporar en la carta o menú del establecimiento se determinan en función de los objetivos previstos.

CR2.3 El contacto con los proveedores de los productos a probar se efectúa, pactando con ellos las condiciones de entrega de las muestras solicitadas y de las posibles condiciones contractuales –solicitud/entrega de pedido, condiciones de pago u otras–.

CR2.4 Las muestras se catan, mediante el reconocimiento y la cuantificación de sus atributos sensoriales, clasificándolas en función del destino o elaboración asignados.

CR2.5 Las cantidades de alimentos que deben integrar el plato se determinan, diseñando a su vez presentaciones atractivas que potencien su venta.

CR2.6 Las elaboraciones culinarias de cada apartado de la carta se nombran con denominaciones sugerentes y reconocibles para el cliente.

CR2.7 Las pautas básicas de dietética y nutrición, cuando sea necesario modificar la elaboración de un plato con una composición nutricional determinada y/o sustitución de alguno de sus ingredientes, se aplican informando tanto al personal de cocina como al de sala de las posibles variaciones.

CR2.8 Los platos que componen la carta o menú se confeccionan para ser catados por los equipos de sala y cocina, de modo que todos conozcan sus ingredientes y elaboración, sometiéndolos a la crítica que posibilite mejoras o eliminación de deficiencias.

RP3: Fijar los precios de la oferta gastronómica, calculando los márgenes de beneficio a partir de los costes de producción y en función de las ventas efectuadas, de forma que se cumplan las expectativas y los objetivos económicos del establecimiento.

CR3.1 El escandallo de los productos a elaborar se efectúa para determinar los costes de los platos en función de las mercancías consumidas y de las existencias resultantes.

CR3.2 El resto de los costes –como servicio o personal– se calcula, registrando los datos en aplicaciones informáticas específicas de gestión de gastos.

CR3.3 El precio de los platos se fija considerando todos los cálculos previos de gastos y beneficios.

CR3.4 Los registros o bases de datos referidos a consumos y costes se actualizan planificando los cambios que se puedan hacer para mejorar la rentabilidad como reposicionar, recostear recetas, cambiar presentación, encarecer o bajar precios u otros.

CR3.5 La oferta gastronómica se revisa periódicamente para efectuar un seguimiento de costes, de compras, de incrementos en los consumos de los platos más vendidos y de los menos pedidos, decidiendo la desaparición o agregación de platos o la promoción del establecimiento con diferentes estrategias.

CR3.6 La oferta gastronómica se adapta periódicamente a las expectativas del establecimiento y a las oportunidades del mercado, en función de la evaluación de las ventas realizadas y de la evolución de dicho mercado.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos y aplicaciones informáticas específicas. Productos alimenticios y materias primas.

Productos y resultados:

Planificación y rotación de menús, cartas o análogos –sugerencias, menús especiales, entre otros–. Contacto con proveedores. Elaboración de platos de cocina y ensayo de nuevas propuestas. Confección y difusión de las recetas elaboradas entre el personal implicado. Consulta con el departamento/responsable de las pautas a seguir de dietética y nutrición. Cálculo del precio de venta de los platos que componen la oferta gastronómica.

Información utilizada o generada:

Plan de negocio del establecimiento –tipología y ubicación, público potencial, objetivos económicos y gastronómicos, entre otros–. Información y fuentes específicas del sector sobre productos de temporada, de técnicas culinarias y/o de productos culinarios novedosos. Información sobre proveedores especializados. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental y riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: GESTIONAR UNIDADES DE PRODUCCIÓN CULINARIA

Nivel: 3

Código: UC2281_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Establecer las necesidades económicas y de personal en la unidad de producción culinaria para el desarrollo de las actividades previstas, en función de la tipología de establecimiento de restauración.

CR1.1 La previsión del gasto del departamento o área de su responsabilidad se determina, incluyendo los costes de producción y el seguimiento económico, de acuerdo a la planificación general establecida por la entidad.

CR1.2 Los presupuestos pertinentes –económicos, de objetivos y planes de actuación– para el departamento o área de su responsabilidad se confeccionan, de modo que sean viables y se integren en la planificación general de la entidad.

CR1.3 Los procesos técnicos de elaboración y servicio de alimentos se diseñan en función de los objetivos previstos y de manera que se consigan unos resultados rentables, utilizando aplicaciones informáticas específicas.

CR1.4 La estructura organizativa del departamento y el sistema de gestión de personal se planifican en función de los objetivos previstos, determinando el número y las funciones de cada integrante de la brigada de cocina para dar respuesta a todos los servicios concertados.

CR1.5 La contratación del personal de cocina se efectúa, en su caso, colaborando con la persona o departamento responsable en la valoración de las cuestiones técnicas y siguiendo las directrices establecidas.

RP2: Dirigir el departamento o área de su responsabilidad motivando e involucrando al personal dependiente para que desarrolle su profesionalidad y tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de la empresa.

CR2.1 La instrucción del personal a su cargo se efectúa colaborando en los planes de formación, corrigiendo actitudes y actuaciones desfavorables para la consecución de los objetivos establecidos.

CR2.2 El empleo de la maquinaria, los materiales y el utillaje del departamento se controla, supervisando el uso que recibe por parte del personal y planificando las actuaciones periódicas de revisión y mantenimiento.

CR2.3 Los suministros, equipamiento y zonas de trabajo se inspeccionan para garantizar que cumplen los requisitos establecidos en la normativa aplicable de seguridad e higiene alimentaria, registrando los datos oportunos según el procedimiento establecido por la entidad.

CR2.4 El stock de productos, materias primas, útiles y otros se determina, fijando la cantidad necesaria de manera que se mantenga constante y en consonancia con el flujo de producción.

CR2.5 La formalización del inventario de los materiales de uso en el departamento se organiza periódicamente y según el procedimiento establecido, de modo que se concreten las posibles propuestas de reposición.

CR2.6 El pedido de las mercancías perecederas para la producción culinaria se solicita, contactando con los proveedores oportunos y en función de los relevés emitidos por los responsables de cada área de la unidad de producción culinaria.

CR2.7 La cultura y el sistema de calidad implementado por la entidad se gestionan en su ámbito de responsabilidad, estableciendo responsabilidades a todos los niveles y velando en todo momento por su cumplimiento.

CR2.8 Los turnos y vacaciones se determinan, negociando con el personal a su cargo y en función de las necesidades del servicio y/o de la contratación de posibles eventos.

RP3: Desarrollar el servicio de comidas coordinando y facilitando una buena relación entre los departamentos implicados para asegurar la calidad y fluidez del mismo.

CR3.1 La información del servicio a desarrollar y de posibles eventos contratados se obtiene consultando los registros de reservas y comunicando al responsable de sala los platos a ofertar, dando prioridad a aquellos que más interés venden.

CR3.2 La coordinación se mantiene con los diferentes departamentos en todo momento, en especial con el responsable de la zona de servicio de alimentos y bebidas, optimizando los recursos disponibles y corrigiendo cualquier posible error durante el servicio con el fin de facilitar la fluidez y acortar el tiempo de espera de los comensales.

CR3.3 La mise en place o preparación del servicio se supervisa, comprobando que tanto los útiles y equipos necesarios como las elaboraciones culinarias están preparados antes del comienzo del mismo.

CR3.4 El comienzo de servicio se anuncia al personal implicado en el proceso, comprobando la disposición y atención del equipo para proceder «a cantar» las comandas cuidando que la forma sea clara y concisa.

CR3.5 Los platos elaborados se supervisan, finalizando aquellos que lo requieran o devolviendo a la cocina los que no superen el estándar de calidad establecido.

CR3.6 El recuento de comidas servidas se efectúa, cotejando las comandas o el parte diario de producción de cocina con el de sala con el fin de facilitar su posterior control.

CR3.7 La recogida y cierre de instalaciones se supervisa, verificando que tanto los posibles excedentes culinarios como las áreas de trabajo resultan conforme a la normativa aplicable de seguridad e higiene alimentaria.

CR3.8 Las posibles observaciones o sugerencias de los clientes sobre la elaboración y presentación de los platos, o sobre sus curiosidades y gustos gastronómicos se recopilan para la toma de decisiones en cuanto a variación de platos o incorporación de novedades.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos y programas informáticos específicos. Fichas técnicas. Elaboraciones culinarias. Instalaciones, equipos y útiles propios de la unidad de producción culinaria.

Productos y resultados:

Planificación del gasto del área de su responsabilidad. Planificación de necesidades de personal. Diseño de los procesos técnicos de elaboración y servicio de alimentos. Dirección del departamento. Control y mantenimiento en condiciones operativas de las instalaciones y equipos propios del departamento. Supervisión de inventarios y control de stocks. Gestión de la cultura y sistema de calidad implementados en la entidad. Servicio de comidas coordinado.

Información utilizada o generada:

Planificación general de la entidad. Costes de producción. Programas de formación para el personal a su cargo. Fichas técnicas de elaboración. Manuales de mantenimiento de instalaciones y equipos. Stock. Relevés. Comandas. Albaranes. Facturas. Oferta gastronómica del establecimiento. Registro de reservas. Plan diario de la producción. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental y riesgos laborales. Cultura y sistema de calidad implementado en la entidad.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: DIRIGIR LOS PROCESOS DE ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS PLATOS QUE COMPONEN LA OFERTA GASTRONÓMICA DEL ESTABLECIMIENTO**Nivel: 3****Código: UC2282_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Organizar el proceso de preelaboración de géneros y productos culinarios para su posterior utilización en la composición de los platos de la oferta gastronómica del establecimiento, prestando asistencia técnica y operativa cuando sea necesario.

CR1.1 La preelaboración de vegetales se supervisa, controlando que la ejecución de la técnica –pelado, torneado, blanqueado u otras– y del fraccionado –juliana, paisana, rodajas u otros– sean los idóneos en cada caso para obtener el máximo rendimiento del género en cuestión.

CR1.2 La preelaboración de carnes, aves y caza se supervisa, verificando que la ejecución de la técnica –desbarbado, deshuesado y bridado entre otras– y del fraccionado –chuleta, tournedó, filete u otros– sean los idóneos para obtener los distintos cortes comerciales y el máximo rendimiento.

CR1.3 La preelaboración de pescados se controla, comprobando que la ejecución de la técnica –eviscerado, desescamado y sangrado, entre otras– y del fraccionado –suprema, rodaja, trancha u otros– sean los idóneos en función de su morfología y la elaboración a la que se destine para obtener el máximo rendimiento del género.

CR1.4 La preelaboración de mariscos se supervisa, verificando que la ejecución de la técnica y del fraccionado –raspado, eliminación de tierra, blanqueado, corte en anillas, entre otros– sean los idóneos en cada caso de modo que se eviten o corrijan posibles desviaciones para obtener una máxima rentabilidad del género.

CR1.5 La conservación y almacenamiento de los géneros preelaborados se controla, comprobando que son etiquetados y almacenados en los recipientes y equipos asignados a las temperaturas de conservación adecuadas en cumplimiento de la normativa aplicable.

CR1.6 La limpieza y desinfección de los utensilios, equipos y áreas de trabajo utilizados durante el proceso de preelaboración se corrobora, verificando que han sido tratados con los productos y métodos establecidos y se mantienen en óptimas condiciones para su posterior uso.

CR1.7 El cumplimiento de la normativa aplicable de manipulación e higiene de alimentos y del sistema de calidad implementado se supervisa, comprobando que se practiquen durante todo el proceso para evitar posibles riesgos de contaminación alimentaria.

RP2: Organizar el proceso de elaboración y acabado de los platos de la oferta gastronómica para cumplir con el estándar de calidad establecido, prestando asistencia técnica y operativa cuando se le requiera.

CR2.1 La preparación de elaboraciones culinarias básicas y de múltiples aplicaciones –salsas, fondos, farsas, otras– se controla, comprobando que resulten aptas para su posterior utilización en la elaboración de los platos de la oferta gastronómica y en cantidad suficiente para las previsiones de producción.

CR2.2 La preparación de elaboraciones culinarias complejas –especialidades, platos de cocina regional, de cocina internacional, de cocina moderna u otras– se supervisa, comprobando las características físicas y organolépticas intermedias y finales –sabor, textura y punto de sazónamiento, entre otros– y corrigiendo las posibles deficiencias detectadas.

CR2.3 El resultado de la aplicación de técnicas de cocinado, tanto tradicionales como vanguardistas, se revisa instruyendo al personal dependiente en aquéllas que necesite ampliar o perfeccionar.

CR2.4 El acabado y la presentación de las elaboraciones confeccionadas se controlan antes de su servicio, verificando que las técnicas y elementos de decoración son acordes al plato, resultan atractivos para los clientes y se ajustan a los objetivos gastronómicos establecidos.

CR2.5 El proceso de conservación y regeneración de los posibles excedentes de las elaboraciones confeccionadas se controla, asegurando que se etiquetan y almacenan en los recipientes y equipos asignados a las temperaturas de conservación adecuadas en cumplimiento de la normativa aplicable.

CR2.6 La limpieza y desinfección de los utensilios, equipos y áreas de trabajo utilizados durante el proceso de elaboración de los platos de la oferta gastronómica se corrobora, verificando que han sido tratados con los productos y métodos establecidos y se mantienen en óptimas condiciones para su posterior uso.

RP3: Diseñar la exposición de la oferta gastronómica para potenciar la imagen y los objetivos comerciales del establecimiento, prestando asistencia técnica y operativa cuando sea necesario.

CR3.1 Las clases y tipos de expositores se determinan para mantener las elaboraciones culinarias en óptimas condiciones comprobando la disponibilidad de equipamiento, el motivo de la exposición y el tipo de evento contratado.

CR3.2 La distribución de los expositores se planifica para favorecer el recorrido de los clientes y la mayor fluidez y rapidez en el servicio, en función de las dimensiones y disposición del local/salón.

CR3.3 Las elaboraciones culinarias a exponer se determinan en función de los objetivos económicos y gastronómicos, y la tipología del cliente potencial supervisando su decoración y acabado de manera que resulten atractivas y potencien la venta.

CR3.4 El orden y colocación de la oferta culinaria y demás materiales necesarios para su servicio se establece y distribuye en las distintas zonas de la exposición, diferenciando distintas alturas por grupos de alimentos y/o por temperatura de servicio.

CR3.5 Las técnicas y los elementos decorativos se determinan para presentar armónicamente las elaboraciones instruyendo en su aplicación al personal encargado del montaje y del expositor, prestando asistencia técnica y operativa cuando sea necesario.

CR3.6 El mantenimiento del expositor se planifica para garantizar el estándar del servicio, coordinando las tareas de reposición de productos en la medida que se van consumiendo.

CR3.7 El montaje realizado se supervisa, controlando que se mantiene en buen estado durante todo el tiempo que dure la exposición de los productos y reemplazando aquéllos que no mantengan aceptables las características organolépticas inherentes a su naturaleza.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Mobiliario, equipos y maquinaria específicos de una unidad de producción culinaria –zona fría, zona caliente, zona de obrador–. Materias primas. Elaboraciones culinarias que conforman la oferta gastronómica. Equipamiento y elementos decorativos propios de expositores de alimentos.

Productos y resultados:

Control del proceso de preelaboración de géneros y productos culinarios. Control de los procesos de conservación, almacenamiento y regeneración. Control del proceso de elaboración y acabado de platos que componen la oferta gastronómica. Diseño y montaje de expositores de alimentos. Supervisión del personal a su cargo durante el cumplimiento de la normativa aplicable de manipulación e higiene de alimentos y del sistema de calidad implementado. Asistencia técnica y operativa durante todos los procesos.

Información utilizada o generada:

Plan de negocio de la entidad. Plan diario de la producción. Oferta gastronómica del establecimiento. Órdenes de trabajo, fichas técnicas de elaboración y recetas. Cultura y sistema de calidad implementados por la entidad. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental y riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: PREVENIR RIESGOS LABORALES Y GARANTIZAR LA HIGIENE, LA SEGURIDAD ALIMENTARIA Y LA PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LAS ACTIVIDADES DE HOSTELERÍA**Nivel: 3****Código: UC2283_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Velar por el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de higiene alimentaria para garantizar la seguridad y salubridad de los productos manipulados durante las actividades de hostelería, minimizando así los posibles riesgos alimentarios y cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.

CR1.1 El sistema de prácticas correctas de higiene y autocontrol de puntos críticos adoptado por la entidad se difunde entre el personal a su cargo, verificando que se comprende y aplica en todas las actividades del área de su responsabilidad.

CR1.2 La formación del personal dependiente en materia de prácticas correctas de higiene y seguridad alimentaria se efectúa, colaborando con el departamento o persona responsable de su impartición.

CR1.3 El control del personal en aspectos de higiene personal y de hábitos de trabajo –uniforme, lavado de manos, no estornudar sobre los alimentos, no probar alimentos con los dedos, entre otros– se registra, cumplimentando las listas de revisión establecidas.

CR1.4 Los informes de incidencias se elaboran a partir de las listas de revisión, reflejando las acciones correctoras adoptadas en cada caso.

CR1.5 Los registros de actividades, controles, incidencias y medidas correctoras adoptadas sobre la aplicación de las distintas prácticas correctas se archivan utilizando equipos y programas informáticos específicos.

CR1.6 La información relativa sobre todo ingrediente susceptible de provocar alergias o intolerancias se transmite al personal y se registra en una tabla que pueda ser presentada al consumidor, comprobando que la lista de alérgenos es clara, accesible y proactiva.

RP2: Controlar que el estado de las instalaciones y los equipamientos de protección individual son los adecuados para que el personal dependiente desarrolle su actividad laboral en condiciones de seguridad, supervisando su existencia y conservación.

CR2.1 La formación del personal dependiente en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales se efectúa, colaborando con el departamento o persona responsable de su impartición.

CR2.2 El control de los medios de protección personal y de equipamientos seguros se registra, cumplimentando las listas de revisión periódicas establecidas.

CR2.3 Los informes de incidencias se elaboran a partir de las listas de revisión, reflejando las acciones correctoras adoptadas en cada caso.

CR2.4 Los registros de actividades, controles, incidencias y medidas correctoras adoptadas sobre la utilización de medios adecuados y prácticas correctas se archivan utilizando equipos y programas informáticos específicos.

RP3: Controlar el mantenimiento en condiciones de salubridad de los equipos y las áreas de trabajo destinadas al almacenamiento, preparación y/o servicio de alimentos/bebidas, coordinando las operaciones necesarias de limpieza y desinfección conforme a la normativa aplicable en materia de higiene alimentaria.

CR3.1 La limpieza y desinfección del área de trabajo se supervisan, verificando que cumplen con los parámetros de control establecidos en el sistema de prácticas correctas de higiene adoptado por la entidad.

CR3.2 La sistematización de los tratamientos de desratización, desinsectación y desinfección se verifica controlando la periodicidad de aplicación y detectando posibles situaciones que por su naturaleza requieran de una rápida y puntual intervención.

CR3.3 Los peligros físicos –como cristales rotos, tornillos, óxido en cualquier elemento, entre otros– se vigila, evitando así la presencia de cualquier objeto de este tipo en los alimentos.

CR3.4 El estado de los suelos, paramentos verticales y techos se supervisa confirmando que se encuentran en buen estado de conservación y limpieza, conforme a los puntos de control establecidos.

CR3.5 El estado del resto de los elementos de la instalación –ventanas, puertas, focos de luz, y desagües entre otros– se comprueba, verificando que reúnen las condiciones óptimas de limpieza y mantenimiento.

CR3.6 El resultado de la comprobación visual de los elementos y del local en condiciones óptimas se registra en la lista de revisión de mantenimiento, especificando los avisos de averías, sustituciones o reparaciones realizadas en el informe de incidencias y acciones correctoras.

CR3.7 El listado de revisión se cumplimenta y archiva, utilizando equipos y programas informáticos específicos.

RP4: Controlar las operaciones de limpieza de equipos, maquinaria y utillaje propios de las actividades que desarrolla el área de su responsabilidad para favorecer su rendimiento, vida útil y que su uso sea el más eficiente y seguro.

CR4.1 Las fichas técnicas y datos de seguridad de los productos químicos de limpieza y desinfección se archivan, dando a conocer su ubicación al personal encargado de las tareas de limpieza.

CR4.2 La utilización y almacenamiento de los productos empleados en la limpieza y desinfección se vigila, de forma que no suponga ningún riesgo de contaminación para los alimentos.

CR4.3 Las tareas de limpieza y desinfección se supervisan, constatando que el personal encargado de realizarlas tiene la formación pertinente para la correcta utilización de los productos utilizados.

CR4.4 Las operaciones de mantenimiento técnico de equipos, maquinaria y utillaje de limpieza se controlan, verificando que se desarrollan conforme a las indicaciones del manual del fabricante y asegurando que se comunica al departamento correspondiente los posibles desperfectos.

CR4.5 La confección de los inventarios de equipos, maquinaria y utillaje del departamento se planifica, supervisando su ejecución y formalizando las oportunas propuestas de reposición por rotura o desgaste a la persona o departamento responsable.

CR4.6 La comprobación visual del resultado de las operaciones de limpieza y desinfección de instalaciones, equipos, maquinaria y utillaje se registra en la lista de revisión especificando en el informe de incidencias las acciones correctoras efectuadas.

CR4.7 La documentación generada durante el proceso se cumplimenta y archiva, utilizando equipos y programas informáticos específicos.

CR4.8 La aplicación del sistema de autocontrol de puntos críticos se coordina entre el personal de su departamento y aquellos otros implicados en la seguridad alimentaria, revisando periódicamente el grado de cumplimiento de las acciones llevadas a cabo.

RP5: Supervisar la aplicación de las medidas de autocontrol diseñadas para minimizar los riesgos potenciales de las materias primas y productos alimentarios utilizados.

CR5.1 El seguimiento y control de la trazabilidad de los productos recepcionados en el establecimiento se coordina entre el personal de su departamento y aquellos otros implicados en la seguridad alimentaria del establecimiento, supervisando los registros cumplimentados para tal fin.

CR5.2 La identificación de los productos –como origen, proveedor, cantidad, fechas de producción, recepción, caducidad, entre otros– se registra cumplimentando la documentación establecida, con el fin de reconstruir su histórico y su destino más inmediato a lo largo de la cadena alimentaria.

CR5.3 El proceso de descongelación se controla, en su caso, comprobando que las técnicas empleadas garanticen la inocuidad de los productos alimenticios.

CR5.4 El proceso de enfriamiento se supervisa, en su caso, verificando que se cumple en los tiempos mínimos establecidos.

CR5.5 Las temperaturas de mantenimiento de calor/frío en el interior de las elaboraciones se comprueban, verificando que alcanzan las condiciones de seguridad y anotando en el registro el alimento, la fecha de realización de la toma y el resultado obtenido.

CR5.6 Las elaboraciones sometidas al proceso de regeneración se controlan, supervisando que se desechan al final de la jornada.

CR5.7 Las prácticas que evitan la contaminación cruzada se vigilan, potenciando aquellas actuaciones personales que se ajusten al sistema establecido.

CR5.8 El producto o materia prima identificada como peligro fundamental ante una alerta alimentaria o pérdida de seguridad se localiza y se retira, reflejando en el informe de incidencias las acciones correctoras y avisando rápidamente a las autoridades sanitarias y al proveedor.

CR5.9 Los registros de actividades, controles, incidencias y medidas correctoras adoptadas sobre la aplicación de las distintas prácticas correctas de higiene se archivan utilizando equipos y programas informáticos específicos.

RP6: Colaborar en la gestión medio ambiental de la entidad para favorecer los principios de sostenibilidad, aplicando procesos de buenas prácticas en el área del establecimiento de su responsabilidad.

CR6.1 Los procesos de buenas prácticas ambientales a seguir se explican al personal dependiente, utilizando las actuaciones propias como modelo a seguir.

CR6.2 El empleo de productos de temporada se potencia, rentabilizando tanto los recursos de la naturaleza como los recursos económicos de la entidad.

CR6.3 El consumo energético derivado de las actividades propias de su departamento o área de su responsabilidad se controla, vigilando que se utilice la energía imprescindible.

CR6.4 Los distintos tipos de residuos generados –como grasas de fritura, vidrios, cartones, entre otros– se controlan, comprobando que se reducen y separan para un correcto reciclaje y se toman las medidas adecuadas para su almacenamiento y evacuación.

CR6.5 El flujo de retirada de los residuos se controla, supervisando que no coincida en el espacio o en el tiempo con la recepción o elaboración de alimentos y bebidas de manera que no se favorezcan contaminaciones cruzadas.

Contexto profesional:**Medios de producción:**

Equipos y programas informáticos específicos. Programa de Formación de la entidad en materia de higiene, y autocontrol de puntos críticos y prevención de riesgos laborales.

Productos y resultados:

Control y cumplimiento del sistema de Prácticas Correctas de Higiene y Autocontrol adoptado por la entidad. Formación del personal manipulador. Garantía de seguridad alimentaria del establecimiento: salud, higiene y mantenimiento de infraestructuras y equipos. Garantía de seguridad personal: equipos, utensilios, señalizadores. Control de plagas. Control de los residuos. Control de la trazabilidad de los productos alimenticios y materias primas. Mantenimiento de la cadena del frío. Control y vigilancia de peligros. Archivo de toda la documentación. Gestión medioambiental.

Información utilizada o generada:

Sistema de Prácticas Correctas de Higiene y Autocontrol adoptado por la entidad. Listas de Revisión. Informes de incidencias, mejora y acciones correctoras. Programa de Limpieza y Desinfección. Plan de control de plagas. Partes de recogida de aceites y grasas de fritura. Albaranes, como registros de entradas. Registros de control de temperaturas. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental y riesgos laborales. Normativa aplicable de Seguridad Alimentaria y Nutrición referente a los alérgenos alimentarios.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5: GESTIONAR PROCESOS DE APROVISIONAMIENTO EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1064_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Establecer los procesos técnicos de aprovisionamiento de suministros –géneros, productos alimenticios, bebidas y otros materiales– para satisfacer los objetivos de producción y rentabilizar las previsiones económicas del establecimiento de restauración.

CR1.1 Las operaciones, fases y puntos críticos del proceso de suministro se determinan en función de la naturaleza de las mercancías necesarias, los posibles factores de riesgo y cumpliendo la normativa higiénico-sanitaria aplicable.

CR1.2 La distribución de las diversas zonas o áreas de almacenamiento y circulación de mercancías se estipula con criterios lógicos y en función de las condiciones idóneas de conservación de las mismas.

CR1.3 Los recursos humanos y materiales necesarios para la manipulación y acondicionamiento de las provisiones se concretan en función del volumen y de las características de las mismas, de las instalaciones y de la capacidad de producción del establecimiento.

CR1.4 Los procedimientos establecidos de compra de posibles productos sometidos a condiciones especiales, tales como insularidad y/o productos internacionales, se determinan conforme a lo establecido por las autoridades aeroportuarias.

CR1.5 Los estándares de especificación de compras de mercancías se pactan con sus colaboradores, y en el caso de catering con sus clientes, de acuerdo con

el método previamente establecido, las exigencias de producción y los objetivos económicos del establecimiento.

CR1.6 Las pautas de la gestión de archivo de la documentación técnica (control de registros, listas de revisión y vigilancia, informes de incidencias y de acciones correctivas, u otras) se establece, utilizando equipos y programas informáticos específicos de gestión de aprovisionamiento.

CR1.7 Las existencias mínimas de mercancías se fijan, considerando las previsiones de producción y las posibles fluctuaciones de precio.

CR1.8 El stock de utensilios, mobiliario y equipos propios del área de su responsabilidad se precisa, cuantificando las unidades de modo que se pueda conocer económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición.

CR1.9 Los planes de reposición y amortización de mercancías, utensilios, mobiliario y equipos se confeccionan para corto, medio y largo plazo, teniendo en cuenta las previsiones de utilización en cada periodo.

CR1.10 Los resultados de los controles del inventario de existencias se supervisan haciendo, en caso necesario, los muestreos que sean precisos y ordenando al personal dependiente las rectificaciones oportunas.

RP2: Gestionar la solicitud de pedidos de mercancías de acuerdo con los requerimientos de los departamentos demandantes para disponer de las provisiones solicitadas al menor costo posible, con la mejor calidad y bajo las mejores condiciones de pago.

CR2.1 La cartera de proveedores se determina en función de las condiciones pactadas de entrega, pago y descuentos, comprobando que el precio se adecúa a la calidad de la mercancía y que disponen de autorización sanitaria de funcionamiento concedida por la autoridad competente.

CR2.2 La propuesta de pedido se confecciona, diaria o semanalmente, en función de las solicitudes de aprovisionamiento recibidas de los distintos departamentos, las previsiones de producción y el stock de existencias.

CR2.3 El pedido se solicita utilizando los canales de comunicación establecidos y programas informáticos específicos de gestión de aprovisionamiento, con la suficiente antelación para que no se vean afectados los objetivos previstos.

CR2.4 El proceso administrativo se controla, supervisando el registro de los albaranes y facturas recibidos y gestionando la aprobación del pago a los proveedores.

CR2.5 Las fichas de especificación técnica de cada uno de las mercancías utilizables se registran, identificando sus características cualitativas y actualizándolas de acuerdo con los cambios habidos en el mercado y en la oferta gastronómica del establecimiento.

RP3: Controlar la entrada de mercancías para adoptar las medidas preventivas necesarias y rechazar aquellos productos que estén en mal estado o no cumplan con el nivel de calidad establecido.

CR3.1 Los procesos para la recepción de productos se establecen, determinando los instrumentos y dispositivos de control y concretando las notas de distribución interna para optimizar tiempos y medios.

CR3.2 Las condiciones higiénicas de los receptáculos de los medios de transportes utilizados por los proveedores se supervisan, comprobando que no transporten otros productos que no sean alimenticios, que estén limpios y en condiciones adecuadas de mantenimiento.

CR3.3 La temperatura de transporte de los productos recibidos que necesiten refrigeración se controla, verificando que es la reglamentaria.

CR3.4 El etiquetado de los alimentos/productos que se comercializan envasados se comprueba, constatando que dispone de fecha de caducidad y/o consumo preferente, así como aquellos aspectos que por ley sean obligatorios en el mismo.

CR3.5 El estado de los envases se comprueba verificando que están íntegros y no se aprecian roturas, deformaciones, abombamientos u oxidaciones.

CR3.6 El rechazo de mercancía que se encuentra en mal estado, con etiquetado incorrecto o que no cumple los requisitos de calidad establecidos se notifica al proveedor, cumplimentando los registros de las no conformidades y utilizando el medio de comunicación establecido.

CR3.7 La labor desarrollada por el personal dependiente se supervisa, controlando que cumple con los estándares de calidad establecidos por la organización y que se cumplimentan las listas de revisión específica.

RP4: Gestionar el almacenamiento de las mercancías recibidas para que se mantenga el nivel fijado de stock y que los productos perecederos se conserven en las condiciones adecuadas de temperatura, humedad y ventilación, de modo que se corrijan desviaciones respecto al posible encarecimiento del coste del producto.

CR4.1 Los procesos técnicos de almacenamiento de mercancías se establecen, determinando los puntos críticos de control de calidad exigidos y respetando el principio de rotación de stocks.

CR4.2 Las condiciones ambientales y sanitarias que impiden el desarrollo bacteriológico de los almacenes se controlan, supervisando al equipo de trabajo durante la aplicación del plan establecido de limpieza y desinfección.

CR4.3 El pedido recibido se almacena en los espacios habilitados para ello en función de la naturaleza del producto y la frecuencia de uso, supervisando su manipulación de manera que se mantenga en perfecto estado hasta que sea requerido.

CR4.4 Las acciones de seguimiento y control de la trazabilidad de los productos se coordinan registrando los datos de su identificación tales como origen, proveedor, cantidad, fecha producción, recepción, caducidad u otros, con el fin de reconstruir su histórico y su destino más inmediato a lo largo de la cadena alimentaria.

CR4.5 La temperatura de los alimentos almacenados se controla, verificando que es la reglamentaria, de modo que se asegure la no interrupción de la cadena de frío para evitar los posibles peligros derivados de una mala conservación.

CR4.6 La gestión sostenible de los residuos generados se vigila, controlando la aplicación del protocolo establecido para tal fin.

CR4.7 La documentación generada durante el proceso de almacenamiento (albaranes, fichas de almacén, registros de control de temperaturas, informes de incidencias y acciones correctivas, u otros) se gestiona utilizando equipos y programas informáticos específicos.

RP5: Controlar los consumos de existencias para que se puedan determinar los costes de las comidas y bebidas que componen la oferta gastronómica del establecimiento.

CR5.1 Los vales de pedido de los departamentos solicitantes se archivan, verificando que se formalizan de acuerdo con las normas establecidas.

CR5.2 Los vales de transferencia de los productos cedidos a otros departamentos se registran de modo que se pueda conocer su coste real.

CR5.3 Los registros correspondientes a entradas y salidas de suministros se controlan, incluyendo las bajas por mal estado o rotura.

CR5.4 El nivel de stock de mercancías se verifica cotejando las ventas del establecimiento, los albaranes de proveedores y los vales de pedido interno.

CR5.5 El inventario de los productos de mayor importancia y consumo se chequea de forma continua, controlando el tiempo establecido de rotación y procurando su máxima rentabilidad y aprovechamiento.

Contexto profesional:**Medios de producción:**

Equipos y aplicaciones informáticas específicas de gestión de aprovisionamiento. Suministros: géneros, productos alimenticios, bebidas y otros materiales. Zonas de almacenamiento. Equipos e instrumentos de medida. Material de acondicionamiento, como envases, etiquetas u otros.

Productos y resultados:

Procesos organizados de aprovisionamiento de suministros en restauración. Distribución de áreas de almacenamiento y circulación de mercancías. Recursos humanos y materiales determinados para el área de su responsabilidad. Nivel de stock: fijación, planes de reposición y amortización, rotación, valoración, control de inventarios. Propuestas realizadas de pedido de mercancías. Recepción de mercancías: instrumentos y dispositivos de control. Gestión de almacenamiento. Control de consumos.

Información utilizada o generada:

Plan de negocio del establecimiento –tipología y ubicación, objetivos económicos y gastronómicos, áreas o zonas de almacenamiento, otros–. Información sobre: compra de productos sometidos a condiciones especiales, tales como insularidad y/o productos internacionales, proveedores especializados, entre otros. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados como: registros de temperatura, listas de revisión y vigilancia, informes de incidencias y de acciones correctivas, inventarios, vales de pedidos, albaranes, facturas, fichas de especificación técnica y fichas de control de consumos, entre otros. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental y riesgos laborales.

MÓDULO FORMATIVO 1: DISEÑO DE OFERTAS GASTRONÓMICAS**Nivel: 3****Código: MF2280_3****Asociado a la UC: Diseñar ofertas gastronómicas en términos de menús, cartas o análogos****Duración: 150 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Analizar la estructura, evolución y tendencias del subsector de restauración, tanto a nivel nacional como internacional.

CE1.1 Identificar diferentes fórmulas de restauración, definiendo las características básicas de cada una y referenciando modelos actuales en comparación con otros tradicionales.

CE1.2 Clasificar establecimientos de restauración, teniendo en cuenta aspectos como:

- Características fundamentales.
- Procesos básicos.
- Tipo de ofertas gastronómicas.
- Tipologías de clientes, entre otros.

CE1.3 Describir las relaciones, tanto internas como externas, que mantiene el área de producción de cocina con otras áreas o departamentos propios de establecimientos dedicados a la restauración.

CE1.4 Describir el proceso evolutivo del subsector de restauración en general, y de cada fórmula o modalidad en particular, identificando los factores sociales y económicos que han influido en su desarrollo.

C2: Formular la composición y características de ofertas gastronómicas diversas teniendo en cuenta parámetros nutritivos, económicos y comerciales que normalmente se contemplan en el subsector de restauración.

CE2.1 Analizar los grupos de alimentos, explicando genéricamente las aportaciones nutritivas de cada uno de ellos.

CE2.2 Describir todo tipo de ofertas gastronómicas, indicando elementos que las componen, características y estructura habitual.

CE2.3 Relacionar ofertas gastronómicas con fórmulas de restauración propias de diferentes tipologías de establecimientos hosteleros.

CE2.4 En un supuesto práctico de definición de una oferta gastronómica a partir de unas consideraciones previamente establecidas como estacionalidad, ubicación geográfica y categoría del establecimiento:

- Identificar y analizar las variables derivadas de necesidades tipo de índole socio-económico, de variedad, gusto y otras que se deben tener en cuenta.
- Estructurar los grupos de platos susceptibles de componer la oferta.
- Formular, con creatividad e imaginación, denominaciones de platos y propuestas personales de acabado y presentación de las elaboraciones citadas.

C3: Valorar el empleo de técnicas, materias primas y productos culinarios novedosos en función de la tipología de diversos establecimientos de restauración y de criterios que potencien la venta.

CE3.1 Categorizar técnicas culinarias novedosas para su uso en función de las posibilidades y versatilidad del equipamiento básico del departamento de cocina.

CE3.2 Comparar las aportaciones estéticas de materias primas y productos culinarios tradicionales con otros más novedosos.

CE3.3 Catar productos susceptibles de incluir en ofertas gastronómicas, cuantificando sus atributos sensoriales y versatilidad culinaria.

C4: Categorizar elaboraciones culinarias propias de diferentes tipologías de establecimientos dedicados a la restauración, proponiendo aspectos de mejora tanto gastronómicos como de presentación estética.

CE4.1 Diferenciar y clasificar posibles proveedores del entorno que satisfagan las necesidades de aprovisionamiento en función de los objetivos económicos y gastronómicos de un establecimiento en cuestión.

CE4.2 Redefinir recetas de platos y postres de cocina tradicionales en función de distintas materias primas y técnicas culinarias a utilizar, tanto clásicas como novedosas.

CE4.3 Calcular las cantidades de los ingredientes que conforman cada plato de la oferta gastronómica del establecimiento, tanto de los géneros principales como de guarniciones, salsas o complementos.

CE4.4 Justificar la clasificación de los distintos platos que componen la oferta gastronómica, ya sea en función del coste, de la aceptación del público, de la estacionalidad u otras.

C5: Deducir márgenes de beneficio a obtener dentro del área de su responsabilidad, en función de los costes de producción de una oferta gastronómica determinada.

CE5.1 Relacionar la documentación necesaria para la obtención de los costes de los productos utilizados en el área de producción culinaria –materias primas, productos culinarios, materiales diversos, productos de limpieza, u otros–.

CE5.2 Argumentar la información obtenida de los costes de servicio y personal, a partir de planes de negocio previamente definidos en los que se contextualiza el organigrama del departamento.

CE5.3 Definir los diferentes mecanismos esenciales de fijación de precios de ofertas gastronómicas, justificando el uso de aplicaciones informáticas específicas como medidas de verificación de los resultados obtenidos.

CE5.4 En un supuesto práctico de cálculo del margen de beneficio de una oferta gastronómica previamente aportada en la se detallan los precios de venta al público y las ventas efectuadas durante un período concreto de tiempo:

- Cuantificar el coste del pago a proveedores.
- Precisar los porcentajes de mermas de las distintas materias primas utilizadas en la composición de los platos de la oferta gastronómica.
- Calcular el gasto del personal y de los suministros generales.
- Estimar el gasto de las ventas no efectuadas y de los costes de los posibles excedentes.
- Utilizar herramientas informáticas específicas de la actividad.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C2 completa; C3 completa; C5 completa.

Otras capacidades:

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar iniciativa y creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Adaptarse a situaciones o a contextos nuevos.

Contenidos:

1. Las empresas de restauración

Aspectos económicos del subsector.

Tipos de establecimientos y fórmulas de restauración.

Relaciones externas con otras empresas o con otras áreas y departamentos.

Tendencias culinarias.

2. Planificación y diseño de ofertas gastronómicas

Elementos de una oferta gastronómica: clasificación y variables que influyen en la elaboración de las ofertas gastronómicas.

Planificación y diseño de ofertas: menús, cartas, galas, banquetes y otras.

3. Cata de materias primas y productos culinarios

Cárnicos.

Pescados y mariscos.

Lácteos.

Condimentos.

Conservas.

Vegetales.

Otros.

4. Pautas básicas de dietas y nutrición

Diferencia entre alimentación y nutrición.

Unificación de dietas.

Relación entre grupos de alimentos y nutrientes que los componen.

Caracterización de los grupos de alimentos.

Aplicación de los principios dietéticos al elaborar ofertas gastronómicas dirigidas a distintos colectivos. Peculiaridades de la alimentación colectiva.

5. Determinación de precios

Métodos estándar.

Concepto de margen de contribución.

Métodos para el cálculo de los precios: aplicación y relación precio/volumen de ventas.

Métodos para evaluar las ventas.

Definición y cálculo del coste de materias primas.

Registro documental.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, salud laboral, accesibilidad universal, diseño universal o diseño para todas las personas y protección medioambiental.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el diseño de ofertas gastronómicas en términos de menús, cartas o análogos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2: GESTIÓN DE UNIDADES DE PRODUCCIÓN CULINARIA

Nivel: 3

Código: MF2281_3

Asociado a la UC: Gestionar unidades de producción culinaria

Duración: 180 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para unidades de producción culinaria, en función de objetivos previstos en una organización.

CE1.1 Justificar la importancia de la planificación en el proceso de administración de empresas o entidades propias del sector de hostelería.

CE1.2 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.

CE1.3 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.

CE1.4 En un supuesto práctico de definición de planes específicos para el área de producción culinaria y a partir de unas características previamente determinadas respecto a un establecimiento tipo de restauración:

- Formular objetivos para la unidad 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.
- Realizar esquemas de distribución en planta de las zonas de tratamiento, preelaboración, conservación y elaboración culinaria, de la posición de mobiliario, máquinas y equipos, justificando la distribución adoptada según criterios de ergonomía y fluidez del trabajo, razonando el flujo de materias primas, géneros, productos intermedios y desperdicios.

CE1.5 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 establecimiento de restauración.

C2: Precisar la función de gestión y control presupuestarios propios de unidades de producción culinaria, explicando el proceso de cálculo de costes y de presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.

CE2.1 Identificar los tipos de costes que afectan directamente a unidades de producción culinaria, relacionándolos entre sí.

CE2.2 Definir los conceptos de costes totales, unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta de diferentes ofertas gastronómicas.

CE2.3 Diferenciar los tipos de presupuestos más utilizados por los establecimientos de restauración, expresando los objetivos de cada uno de ellos y describiendo la estructura y las partidas que componen dichos presupuestos.

CE2.4 Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.

CE2.5 En un supuesto práctico de control presupuestario de una unidad de producción culinaria y a partir de unos supuestos objetivos económicos de producción, de costes directos e indirectos y de volumen de negocio para un período de tiempo:

- Establecer programas de actuación en el marco del período concretado.
- Determinar los costes de los distintos recursos disponibles.
- Calcular el punto muerto de explotación y los niveles de productividad.
- Establecer métodos de seguimiento y control presupuestarios.

CE2.6 Argumentar la necesidad de intervenir en el proceso con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C3: Planificar procesos de cocina (técnicas, operaciones, fases, parámetros de operación y control) en función de objetivos gastronómicos y de productividad previstos.

CE3.1 Enumerar los factores que determinan las necesidades que deben ser cubiertas por el departamento de cocina, en función del tipo de establecimiento de restauración y del público objetivo.

CE3.2 En un supuesto práctico de elaboración de planes de trabajo del departamento y de organización de los distintos procesos de cocina:

- Estimar necesidades de recursos humanos y materiales para el buen funcionamiento del departamento.
- Definir 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 teniendo en cuenta permisos, vacaciones, bajas y otros.
- Formalizar la documentación necesaria para la programación del trabajo.
- Manejar equipos y programas informáticos específicos para la organización de la producción culinaria.

CE3.3 Describir los puestos de trabajo más característicos de los establecimientos, áreas o departamentos de restauración caracterizándolos por la competencia profesional expresada en términos de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.

CE3.4 En un supuesto práctico de definición organizativa y funcional del área de producción culinaria y a partir de un proyecto dado de establecimiento de restauración:

- Evaluar la organización propuesta juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.
- Proponer organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, justificando los cambios introducidos en función de una organización más eficaz.
- Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo de la unidad.
- Evaluar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

CE3.5 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

CE3.6 Reconocer la importancia de la integración y adaptación del personal a la organización y las acciones e instrumentos que las facilitan.

CE3.7 Comparar diversos programas de formación relacionados con los puestos de trabajo propios del departamento, identificando puntos comunes y divergencias y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

C4: Identificar diferentes técnicas de dirección de personal apropiadas para departamentos o unidades de producción culinaria que posibiliten la cohesión del grupo de trabajo, y armonicen las relaciones personales en los momentos de estrés propios del servicio.

CE4.1 Identificar procesos y situaciones habituales de comunicación y negociación en el marco de los departamentos o unidades de producción culinaria.

CE4.2 Justificar la figura del directivo y del líder en una organización, argumentando actuaciones personales que posibiliten aspectos cuantitativos de mejora.

CE4.3 Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a los departamentos o unidades de producción culinaria.

CE4.4 Justificar los procesos de motivación del personal adscrito a departamentos o unidades de producción culinaria.

CE4.5 En un supuesto práctico de relaciones jerárquicas entre miembros de departamentos o unidades de producción culinaria y a partir de un organigrama previamente caracterizado por distintos niveles profesionales:

- Relacionar 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 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 predeterminadas.
- 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.

C5: Identificar técnicas y habilidades de comunicación para aplicar en la relación con el departamento de sala y con cualquier otro departamento implicado en el servicio, durante la atención al cliente en la resolución de posibles peticiones o quejas propias del ámbito gastronómico.

CE5.1 Definir las diferentes tipologías de clientes restauración, describiendo sus actitudes y comportamientos habituales.

CE5.2 Estimar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto en un establecimiento de restauración determinado por una tipología de cliente previamente definida.

CE5.3 Identificar la legislación aplicable sobre protección de consumidores y usuarios del ámbito de la restauración y ejemplarizar comportamientos personales en situaciones habituales.

CE5.4 Identificar normas de actuación relacionadas con los servicios de restauración, en función de la tipología de clientes, durante el proceso de asesoramiento gastronómico y/o de resolución de quejas en situaciones simuladas.

CE5.5 Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

CE5.6 Argumentar la necesidad de atender a los clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus gustos, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

CE5.7 En un supuesto práctico de coordinación entre los departamentos implicados en el desarrollo del servicio de comidas de un establecimiento de categoría media y con un aforo previamente determinado:

- Explicar al personal de sala la información sobre composición, tiempo de servicio y técnicas de elaboración de los platos que componen la oferta gastronómica del establecimiento.
- Sensibilizar al personal de servicio sobre supuestas prioridades de consumo u objetivos de venta.
- Sintetizar el protocolo y la forma correcta de servir el plato, desde el punto de vista gastronómico, al personal de comedor.
- Asegurar que las elaboraciones culinarias se sirven a la temperatura adecuada y que el tiempo de espera por parte del cliente sea razonable.
- Evaluar observaciones formuladas por los clientes sobre la elaboración y presentación de los platos o sobre curiosidades y gustos gastronómicos, y justificar decisiones en cuanto a variación del plato en cuestión o incorporación de novedades gastronómicas.

CE5.8 Argumentar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

C6: Valorar la implementación y gestión de modelos habituales de sistemas de calidad propios de unidades de producción culinaria, explicando ventajas o posibles inconvenientes de aplicación.

CE6.1 Explicar el concepto de calidad en servicios de restauración e identificar los factores causales de la no-calidad.

CE6.2 Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa o entidad y de los departamentos o unidades que la componen.

CE6.3 Definir el proceso de control: operaciones y fases; dispositivos, instrumentos y parámetros; las características de calidad más significativas de los productos intermedios y finales y los factores causa-efecto que intervienen en la variabilidad de las características de calidad.

CE6.4 Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad de los servicios de restauración.

CE6.5 Aplicar las herramientas básicas para la determinación y análisis de las causas de la no-calidad.

CE6.6 Explicar la documentación e información de sistemas de calidad tipo.

CE6.7 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 gastronómicos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 completa; C4 completa; C5 completa.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales. Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la organización de procesos de producción culinaria.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Favorecer el desarrollo profesional y personal en el equipo de trabajo.

Contenidos:

1. La planificación del departamento de producción culinaria

La planificación departamental en el proceso de planificación empresarial.

La planificación en las unidades de producción culinaria.

Concepto y propósito de los presupuestos.

Ciclo presupuestario.

Tipos de presupuestos característicos de las unidades de producción culinaria.

Gestión presupuestaria del departamento: previsión, control y revisión periódica.

Evaluación de costes, productividad y análisis económico.

Tipos y cálculo de costes empresariales específicos: estructura de las cuentas de costes y resultados.

Cálculo y análisis de niveles de productividad, de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad.

Parámetros de evaluación: ratios, porcentajes, márgenes de beneficio y rentabilidad.

2. La organización en los establecimientos de restauración

Normativa aplicable sobre autorización, tipología y clasificación de establecimientos de restauración.

Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de restauración: ventajas e inconvenientes.

Estructuras y relaciones, departamentales y externas, de los distintos tipos de establecimientos de restauración.

Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos generados en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

3. El departamento de cocina y la organización de la producción culinaria

Definición, caracterización y modelos de organización.

Locales y zonas de producción culinaria.

Procesos industriales de cocina.

Elaboración de planes de producción culinaria.

Recursos materiales: estimación de necesidades, ubicación y distribución en planta de equipos e instalaciones.

Recursos humanos: estimación de necesidades, competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento, organización y distribución de las tareas, horarios y turnos de trabajo, estimación y asignación de tiempos.

Flujos de entrada y de salida de géneros, productos y desperdicios.

Sistemas de raciones y gramajes.

Coordinación de la producción culinaria con el departamento de servicio: transmisión de información sobre composición, tiempo de servicio y técnicas de elaboración de platos, prioridades de consumo u objetivos de venta, protocolo de servicio, control de tiempos, entre otros.

4. La dirección de equipos de trabajo en unidades de producción culinaria

La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.

Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.

Solución de problemas y toma de decisiones.

Sistemas de dirección y tipos de mando/liderazgo: justificación y aplicaciones.

Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.

La selección de personal: principales métodos para la definición de puestos y selección de trabajadores semicualificados y cualificados.

Programas de formación para el personal dependiente.

La motivación en el entorno laboral: técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal.

5. Asesoramiento gastronómico y atención al cliente

Tipos de cliente y tratamiento.

Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.

Normas de protocolo y de conducta e imagen personal.

Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas.

Asesoramiento gastronómico especializado.

Normativa aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.

Técnicas para el tratamiento de quejas y reclamaciones en restauración.

6. Gestión de la calidad en unidades de producción culinaria

El concepto de calidad y peculiaridades en la producción y en los servicios de alimentos.

La gestión de la calidad total.

Sistemas y normas de calidad.

Implementación de sistemas de calidad: factores clave, proyecto, programas y cronograma.

La mejora continua y los planes de mejora.
La evaluación de la satisfacción del cliente.
Gestión documental del sistema de calidad: autoevaluaciones y auditorías.
La acreditación de la calidad.
Procesos de certificación.

7. Aplicaciones informáticas específicas para la administración de unidades de producción culinaria

Tipos y comparación.
Programas a medida y oferta estándar del mercado.
Utilización y manejo.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, salud laboral, accesibilidad universal, diseño universal o diseño para todas las personas y protección medioambiental.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de unidades de producción culinaria, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3: DIRECCIÓN DE PROCESOS DE ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE PLATOS DE COCINA

Nivel: 3

Código: MF2282_3

Asociado a la UC: Dirigir los procesos de elaboración y presentación de los platos que componen la oferta gastronómica del establecimiento

Duración: 240 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Esquematizar procesos habituales de preelaboración de platos de cocina de ofertas gastronómicas propias de establecimientos de restauración de distintas modalidades, en función de unas previsiones de producción fijadas y objetivos económicos previstos.

CE1.1 Precisar los ingredientes necesarios para confeccionar ofertas gastronómicas propias de distintos establecimientos, en función de los grupos de platos que la componen –aperitivos, entrantes, principales y postres–.

CE1.2 Calcular las necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas y productos culinarios en función de unas determinadas previsiones de producción.

CE1.3 En un supuesto práctico de supervisión del proceso de preelaboración de los vegetales necesarios para la confección de los platos que componen una oferta gastronómica determinada:

- Secuenciar el proceso en función de las características del vegetal a tratar.
- Formular instrucciones claras para lograr el resultado esperado.
- Demostrar con habilidad las técnicas a utilizar como el manejo de distintos tipos de cuchillos (puntilla, cebollero, otros), manejo de útiles varios (pelador, descorazonador, acanalador, otros), obtención de cortes con denominación propia (brunoise, mirepoix, juliana, torneados, otros) y aplicación de técnicas de tratamientos por calor (blanqueado, salteado, escarchado, otras) o por frío (inmersión en líquido frío, en hielo, otros).
- Corregir la actuación del personal dependiente ante posibles desviaciones, prestando asistencia técnica y operativa.

CE1.4 En un supuesto práctico de supervisión del proceso de preelaboración de carnes –vacuno, porcino, caprino, aves, caza y otras– necesarias para la confección de los platos que componen una oferta gastronómica determinada:

- Secuenciar el proceso en función de las características de las carnes a tratar.
- Formular instrucciones claras para lograr el resultado esperado.
- Demostrar con habilidad las técnicas a utilizar como el manejo de distintos tipos de cuchillos (deshuesador, de golpe, media luna, otros), manejo de útiles varios (chaira, mechadora, aguja de bridar, otros), obtención de piezas y cortes con denominación propia (chuleta, solomillo, tournedó, otros) y aplicación de técnicas de tratamientos por calor (confitado, pochado, ahumado, otras) o por frío (refrigeración, congelación, otros).
- Corregir la actuación del personal dependiente ante posibles desviaciones, prestando asistencia técnica y operativa.

CE1.5 En un supuesto práctico de supervisión del proceso de preelaboración de pescados –grandes piezas o de ración– necesarios para la confección de los platos que componen una oferta gastronómica determinada:

- Secuenciar el proceso en función de las características de los pescados a tratar.
- Formular instrucciones claras para lograr el resultado esperado.
- Demostrar con habilidad las técnicas a utilizar como el manejo de distintos tipos de cuchillos (tranchelar, cebollero, otros), manejo de útiles varios (desescamador, tijeras, otros), obtención de piezas y cortes con denominación propia (suprema, medallón, darné, otros) y aplicación de técnicas de tratamientos por calor (vapor, caldo corto, otras) o por frío (refrigeración, congelación, salmuera, otros).
- Corregir la actuación del personal dependiente ante posibles desviaciones, prestando asistencia técnica y operativa.

CE1.6 En un supuesto práctico de supervisión del proceso de preelaboración de mariscos –crustáceos y moluscos– necesarios para la composición de los platos que componen una oferta gastronómica determinada:

- Secuenciar el proceso en función de las características de los mariscos a tratar.
- Formular instrucciones claras para lograr el resultado esperado.
- Demostrar con habilidad las técnicas a utilizar como el manejo de distintos tipos de cuchillos (tranchelar, puntilla, otros), manejo de útiles varios (abreostras, tijeras, otros), obtención de piezas con denominación propia (aros, colas, huevas, otros) y aplicación de técnicas de tratamientos por calor (vapor, gratinado, otras) o por frío (refrigeración, congelación, otros).
- Corregir la actuación del personal dependiente ante posibles desviaciones, prestando asistencia técnica y operativa.

CE1.7 Justificar las condiciones de limpieza y desinfección en que deben quedar las instalaciones, maquinaria, equipo y útiles de trabajo una vez finalizado el proceso de preelaboración.

CE1.8 Argumentar la importancia de obtener el máximo provecho de las materias primas utilizadas en el proceso.

C2: Elaborar y presentar los platos que componen la oferta gastronómica de distintos establecimientos de restauración, en función de las previsiones de producción y de la tipología del establecimiento y del público objetivo.

CE2.1 Determinar los ingredientes necesarios para elaborar los platos –aperitivos, entrantes, principales y postres– que componen la oferta gastronómica dada.

CE2.2 Calcular las necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas, preelaboraciones y productos culinarios en función de determinadas previsiones de producción.

CE2.3 En un supuesto práctico de organización del proceso de preparación de elaboraciones culinarias básicas y de múltiples aplicaciones –salsas, fondos, farsas y otras– necesarias para la confección de los platos que componen una oferta gastronómica determinada:

- Establecer y analizar las recetas para su posterior desarrollo.
- Secuenciar el proceso en función del tiempo de ejecución de cada una de ellas.
- Formular instrucciones claras para lograr el resultado esperado.
- Controlar que el personal dependiente realiza sus tareas de acuerdo a las instrucciones recibidas y que cumple en todo momento con la normativa aplicable de manipulación de alimentos.
- Estimar si la variedad y la cantidad de las elaboraciones ejecutadas dan cobertura a las necesidades de producción previstas.
- Corregir la actuación del personal dependiente ante posibles desviaciones, prestando asistencia técnica y operativa.

CE2.4 En un supuesto práctico de organización del proceso de preparación de elaboraciones culinarias complejas de cocina regional, de cocina internacional, cocina moderna, especialidades u otras, necesarias para la confección de los platos que componen una oferta gastronómica determinada:

- Establecer y analizar las recetas para su posterior desarrollo.
- Secuenciar el proceso en función del momento de la demanda o solicitud.
- Formular instrucciones claras para lograr el resultado esperado.
- Controlar que el personal dependiente realiza sus tareas de acuerdo a las instrucciones recibidas y que cumple en todo momento con la normativa aplicable de manipulación de alimentos.
- Detectar posibles deficiencias o aspectos de mejora en las características intermedias y finales de los platos y asegurar que cumplen con el estándar de calidad establecido.
- Corregir la actuación del personal dependiente ante posibles desviaciones, prestando asistencia técnica y operativa.

CE2.5 Definir técnicas de cocinado tradicionales y enumerar técnicas novedosas y vanguardistas.

CE2.6 Modificar el acabado y la presentación de aquellos platos confeccionados que no se ajusten a las instrucciones dadas.

CE2.7 Justificar las condiciones de limpieza y desinfección en que deben quedar las instalaciones, maquinaria, equipo y útiles de trabajo una vez finalizado el proceso de elaboración y presentación de las elaboraciones culinarias previstas.

CE2.8 Argumentar la importancia de obtener el máximo provecho de las materias primas utilizadas en el proceso.

C3: Plantear diferentes propuestas de montaje y exposición de ofertas gastronómicas, en función de las características físicas y ambientales de un espacio o local previamente definido.

CE3.1 Argumentar los elementos clave a tener en cuenta para la planificación de cualquier montaje gastronómico.

CE3.2 Deducir los recursos materiales necesarios en función de unas previsiones de producción determinadas tales como el motivo de la exposición, las características físicas del espacio a utilizar, la tipología del establecimiento, el público objetivo al que se dirige la oferta u otras.

CE3.3 Justificar la distribución espacial de los expositores, las condiciones de mantenimiento y las necesidades de reposición.

CE3.4 Establecer el orden y la colocación de las elaboraciones culinarias, atendiendo a condicionantes como la temperatura de servicio, la técnica de cocina utilizada, el precio de coste u otros.

CE3.5 Detectar productos y/o elaboraciones culinarias expuestos que no mantengan las características organolépticas propias a su naturaleza en condiciones aceptables.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C1 completa; C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C3 completa.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Demostrar un buen hacer profesional en el tratamiento de géneros culinarios.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Habituar al ritmo de trabajo de la organización.

Contenidos:

1. Preelaboración de géneros culinarios

Terminología culinaria.

Maquinaria, equipamiento y útiles específicos para las operaciones de preelaboración.

Operaciones de preelaboración: métodos, técnicas, racionamiento, aprovechamiento de géneros, y otras.

Piezas y cortes con denominación propia.

Sistemas y métodos de conservación.

2. Cocina tradicional

Historia de la gastronomía.

Técnicas culinarias.

Elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones: salsas, fondos, farsas, otras.

Elaboraciones culinarias complejas basadas en la utilización de todo tipo de ingredientes.

Esquemas de elaboración de los platos más características de las cocinas regional e internacional.

3. Elaboraciones de repostería propias de establecimientos de restauración

Terminología específica.

Maquinaria, equipos y utensilios específicos.

Tratamiento y manipulación de materias primas.

Operaciones y técnicas de repostería propia de restauración.

Elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones: masas, cremas, rellenos, cubiertas, salsas, otras.

Elaboraciones complejas: postres de restauración, pastelería salada, helados, entre otras. Decoración y exposición de postres de restauración.

Sistemas y métodos de conservación.

4. Cocina creativa

Fuentes de información y bibliografía sobre cocina creativa.

Características generales.

Terminología culinaria característica.

Hábitos y tendencias de consumo.

Experimentación de modificaciones en cuanto a las técnicas y procedimientos, instrumentos empleados, forma y corte de los géneros, alternativa de ingredientes, combinación de sabores, texturas y formas de acabado.

Técnicas de decoración y presentación.

Análisis, control y valoración de resultados.

Métodos de evaluación del grado de satisfacción de consumidores.

5. Cocina de autores de prestigio

Fuentes de información y bibliografía sobre autores nacionales y extranjeros.

Clasificación y descripción de elaboraciones significativas.

Análisis comparativos.

Esquemas de elaboración de los platos más representativos: fases de los procesos, instrumentos, técnicas y procedimientos aplicables, riesgos en la ejecución, resultados y controles.

6. Tendencias productivas en la cocina actual

Evolución de los movimientos gastronómicos.

Nuevas tecnologías y técnicas culinarias: principios, aplicaciones y resultados.

Nuevas fórmulas de producción en restauración comercial y colectiva.

7. Decoración y presentación de elaboraciones culinarias y de repostería propia de restauración

Cualidades organolépticas específicas de los géneros y productos culinarios: valoración de las cualidades aplicadas a una elaboración, combinaciones base, experimentación y evaluación de resultados.

Formas y colores en la decoración y presentación: la técnica del color, contraste y armonía, sabor, color, texturas y sensaciones.

Experimentación y evaluación de posibles combinaciones.

El dibujo aplicado a la decoración: instrumentos, útiles y materiales de uso más generalizado.

Montaje y exposición de ofertas gastronómicas.

8. Dirección de equipos de trabajo

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.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, salud laboral, accesibilidad universal, diseño universal o diseño para todas las personas y protección medioambiental.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la dirección de los procesos de elaboración y presentación de los platos que componen la oferta gastronómica del establecimiento, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4: PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, HIGIENE, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LAS ACTIVIDADES DE HOSTELERÍA

Nivel: 3

Código: MF2283_3

Asociado a la UC: Prevenir riesgos laborales y garantizar la higiene, la seguridad alimentaria y la protección medioambiental en las actividades de hostelería

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Organizar acciones y aplicación de las normas y medidas necesarias en su área de responsabilidad para asegurar la calidad higiénico-sanitaria de la actividad de hostelería en distintos modelos de establecimientos de restauración.

CE1.1 Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales y utillaje de hostelería, priorizando en orden de importancia aquéllas de obligado cumplimiento.

CE1.2 Estimar las consecuencias para la salubridad de los productos y seguridad de los consumidores de la falta de higiene en los procesos y medios de producción o servicio y en los hábitos de trabajo.

CE1.3 Identificar los requisitos higiénico-sanitarios que deben cumplir las instalaciones y equipos de hostelería.

CE1.4 Identificar y aplicar las medidas de higiene personal y reconocer todos aquellos comportamientos o actitudes susceptibles de producir una contaminación en cualquier tipo de alimentos.

CE1.5 Describir las principales alteraciones sufridas por los alimentos, identificando los agentes causantes de las mismas, su origen, mecanismos de transmisión y condiciones óptimas para su multiplicación.

CE1.6 Clasificar y explicar los riesgos y principales toxiinfecciones de origen alimentario y sus consecuencias para la salud y relacionarlas con las alteraciones y agentes causantes.

CE1.7 Identificar las intolerancias y alergias alimentarias y sus consecuencias para la salud y relacionarlas con los alimentos que pueden contener las sustancias causantes.

CE1.8 Precisar planes de formación para el departamento o área de su responsabilidad con unas instalaciones y un número de personal previamente determinado y por unas características sujetas al plan de producción del establecimiento.

C2: Organizar acciones y aplicación de normas y medidas preventivas para su área de responsabilidad potenciando la seguridad de los empleados en las actividades de hostelería en distintos modelos de establecimientos de restauración.

CE2.1 Identificar e interpretar las normas de prevención de riesgos laborales relacionadas con la seguridad y la salud, priorizando en orden de importancia aquéllas de obligado cumplimiento.

CE2.2 Estimar las consecuencias para la seguridad del personal la falta de formación y carencia de medios de EPIs (equipos de protección individual) en las rutinas de trabajo.

CE2.3 Identificar los requisitos de seguridad que deben cumplir las instalaciones y equipos de hostelería.

CE2.4 Definir medios de protección personal propios del área de su responsabilidad y reconocer todos aquellos comportamientos o actitudes susceptibles de producir un accidente laboral.

CE2.5 Precisar planes de formación para el departamento o área de su responsabilidad con unas instalaciones y un número de personal previamente determinado y por unas características sujetas al plan de producción del establecimiento.

C3: Sistematizar la aplicación de tratamientos de limpieza y desinfección de instalaciones y equipos propios del área de su responsabilidad, justificando la idoneidad de cada uno de ellos.

CE3.1 Identificar, clasificar y comparar los distintos productos y tratamientos de limpieza tales como desinfección, esterilización, desinsectación y desratización, y sus condiciones de empleo.

CE3.2 Interpretar fichas técnicas de los productos químicos de uso común en las operaciones de limpieza y desinfección en el área de su responsabilidad.

CE3.3 En un supuesto práctico de revisión del estado de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización de unas instalaciones determinadas y dedicadas a actividades propias de hostelería:

- Identificar todas aquellas acciones de higiene y comportamiento personal que se deben adoptar.
- Seleccionar los productos y tratamientos utilizables.
- Fijar los parámetros objeto de control.
- Enumerar los equipos necesarios.
- Establecer la frecuencia de aplicación del tratamiento.
- Detectar posibles deficiencias y justificar la aplicación de medidas correctoras concretas.

CE3.4 Valorar el uso de programas informáticos específicos de control y registro de la frecuencia y aplicación de las operaciones de limpieza.

C4: Relacionar las distintas medidas de seguridad a adoptar en situaciones de riesgo personal en las actividades de hostelería, argumentando las acciones a seguir y los métodos de control que aseguren su cumplimiento por parte de todos los componentes del equipo de trabajo.

CE4.1 Analizar los factores y situaciones de riesgo para la seguridad personal y las medidas de prevención y protección aplicables en la actividad de hostelería.

CE4.2 Interpretar los aspectos más relevantes de la normativa y de los planes de seguridad relativos a derechos y deberes del trabajador y de la empresa, reparto de funciones y responsabilidades, medidas preventivas, señalizaciones, normas específicas para cada puesto, actuación en caso de accidente y de emergencia, entre otras.

CE4.3 Identificar los riesgos o peligros más relevantes en la actividad de hostelería y analizar las medidas de seguridad aplicables en el diseño del local e instalaciones, condiciones ambientales, estado del puesto de trabajo, entorno y servidumbres, medidas de seguridad y protecciones de maquinarias, señalización de situaciones de riesgo y emergencias, equipos de protección individuales, toxicidad o peligrosidad y manejo apropiado de los productos.

CE4.4 Identificar y aplicar las pautas de actuación adoptables en situaciones de emergencia y en caso de accidentes, como el manejo de equipos contra incendios, procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas sanitarias básicas y de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación, entre otros.

C5: Definir criterios a cumplir y aspectos a evaluar en materia de autocontrol para las actividades de hostelería propias del área de su responsabilidad, justificando la necesidad un riguroso cumplimiento por parte de todo el personal.

CE5.1 Diseñar planes de control y ámbitos y frecuencia de aplicación para un establecimiento dedicado a la actividad de hostelería previamente caracterizado.

CE5.2 Definir actividades de control para llevar a cabo en cada plan de control.

CE5.3 Estandarizar puntos de vigilancia y de control para aspectos críticos de parámetros de seguridad.

CE5.4 Adaptar documentos tipo empleados en registros y listas de revisión de puntos críticos de aplicación en el ámbito de su responsabilidad.

CE5.5 Determinar acciones correctivas a aplicar a partir de la lectura de distintos informes de mejora.

C6: Formular propuestas de mejora para minimizar la problemática medioambiental originada en la actividad de hostelería, justificando las medidas a adoptar para el control de los residuos producidos.

CE6.1 Enunciar los distintos tipos de residuos generados de acuerdo con su origen, estado, reciclaje y necesidad de depuración.

CE6.2 Explicar los sistemas y procedimientos adecuados para la gestión y eliminación de residuos en la actividad de hostelería.

CE6.3 Diferenciar los posibles efectos de contaminación medioambiental de los residuos y otras afecciones originadas por la actividad de hostelería.

CE6.4 Identificar las instalaciones eléctricas, de gas y otras de un establecimiento de hostelería y los puntos críticos donde pueden presentar disfunciones.

CE6.5 Analizar buenas prácticas en el consumo de agua y de energía en un establecimiento de hostelería previamente determinado e identificar posibles acciones que supongan su disminución.

CE6.6 Caracterizar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo para un departamento tipo del área de su responsabilidad.

CE6.7 Reconocer los parámetros que posibilitan los principios de sostenibilidad en los procesos de hostelería.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C1 respecto a CE1.8; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.3.

Otras capacidades:

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Participar y colaborar activamente con el equipo de trabajo.

Favorecer el desarrollo profesional y personal en el equipo de trabajo.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Contenidos:**1. Higiene y seguridad alimentaria. Manipulación de alimentos**

Normativa aplicable en materia de higiene alimentaria.

Normativa aplicable de Seguridad Alimentaria y Nutrición referente a los alérgenos alimentarios.

Programas informáticos específicos para el control de la actividad.

Alteración y fuentes de contaminación de los alimentos.

Alimentación y salud: riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos.

Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos, intolerancias, alergias, principales alérgenos.

Calidad higiénico-sanitaria: conceptos y aplicaciones.

Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC), registros y listas de revisión, trazabilidad alimentaria.

Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH).

Personal manipulador: vestimenta y equipo de trabajo autorizados, asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos.

2. Condiciones de salubridad de instalaciones y equipos propios de hostelería

Procesos de: limpieza, desinfección, esterilización, desinsectación y desratización.

Productos de limpieza de uso común: tipos, características principales de uso, medidas de seguridad y normas de almacenamiento.

Sistemas, métodos y equipos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos.

Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos.

Procedimientos de actuación en situaciones de emergencia: primeros auxilios, planes de emergencia y evacuación.

3. Condiciones de seguridad en el manejo de equipos propios de hostelería y recomendaciones posturales, ergonomía

Concepto de accidente laboral y enfermedad profesional.

Medidas de prevención y protección: en instalaciones, en utilización de máquinas, equipos y utensilios y equipamiento personal de seguridad (EPIs).

Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos.

Técnicas básicas de primeros auxilios. Quemaduras, heridas y su protección.

4. Gestión medioambiental

Agentes y factores de impacto.

Control y tratamiento de residuos.

Ahorro y alternativas energéticas.

Normativa aplicable sobre protección ambiental.

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, salud laboral, accesibilidad universal, diseño universal o diseño para todas las personas y protección medioambiental.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la prevención de riesgos laborales y garantía de la higiene, la seguridad alimentaria y la protección medioambiental en las actividades de hostelería, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5: APROVISIONAMIENTO EN RESTAURACIÓN**Nivel: 3****Código: MF1064_3****Asociado a la UC: Gestionar procesos de aprovisionamiento en restauración****Duración: 90 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Clasificar y evaluar materias primas y productos culinarios de uso común en establecimientos de restauración en función de parámetros de tolerancia de calidad y, según en qué casos, de calibre.

CE1.1 Identificar y caracterizar materias primas alimentarias describiendo sus características físicas, tales como forma, color, tamaño y otras, y necesidades de conservación en función de su naturaleza.

CE1.2 Citar productos de zonas geográficas con reconocimiento de una calidad diferenciada de D.O., de I.G.P. y E.T.G.

CE1.3 Describir las fórmulas usuales de presentación y comercialización de materias primas y productos culinarios, indicando calidades y características habituales.

CE1.4 Identificar lugares apropiados para necesidades de conservación en función de la fórmula de presentación comercial.

C2: Estructurar procesos de aprovisionamiento, recepción y almacenamiento de los suministros necesarios para el desarrollo de las actividades propias de establecimientos de restauración, especificando medidas e instrumentos de control a aplicar.

CE2.1 Explicar procesos y métodos habituales de identificación de necesidades de aprovisionamiento de mercancías empleadas en restauración.

CE2.2 Describir procedimientos de compra, recepción y almacenamiento de productos sometidos a condiciones especiales, tales como insularidad o productos internacionales.

CE2.3 Concretar sistemas y procesos habituales de recepción de mercancías, describiendo las operaciones necesarias en función del estado o naturaleza de las mismas y el destino o consumo asignado.

CE2.4 Comparar los distintos sistemas y procesos habituales de almacenamiento y distribución interna de provisiones.

CE2.5 Identificar la normativa higiénico-sanitaria aplicable respecto al control de los almacenes y a la trazabilidad de los productos alimentarios.

CE2.6 Justificar la necesidad de implementar instrumentos y dispositivos de control de la calidad en los procesos propios del área de su responsabilidad.

CE2.7 Confirmar las ventajas operativas que conlleva el diseño de rutas de recepción de suministros y de su posterior distribución interna.

C3: Asegurar el abastecimiento al menor costo posible, con unos criterios de calidad previamente establecidos y en la fecha pactada, de las provisiones demandadas por los distintos departamentos de un establecimiento de restauración para un período de tiempo establecido.

CE3.1 Seleccionar posibles proveedores en función de la oferta gastronómica y de los objetivos económicos y de producción del establecimiento de restauración.

CE3.2 Justificar la creación de carteras de proveedores, tanto habituales para géneros de uso común como de proveedores especializados para artículos de uso singular.

CE3.3 Estimar la necesidad de establecer canales de comunicación eficaces y ágiles para implementar en el proceso de compra.

CE3.4 En un supuesto práctico de solicitud de pedido para satisfacer las necesidades de producción de un establecimiento de restauración tipo y con una oferta gastronómica previamente determinada:

- Cuantificar el conjunto de las necesidades de suministros recibidas de cada departamento.
- Deducir posibles carencias de artículos de uso común a partir de las previsiones de producción.
- Revisar las fichas de almacén y las del control de inventario.
- Determinar los artículos y las cantidades a solicitar a los proveedores.
- Utilizar vías de comunicación habituales en la gestión de aprovisionamiento (medios informáticos y de telefonía).
- Aplicar programas informáticos de gestión y control de aprovisionamiento en restauración.
- Controlar que las mercancías entrantes cumplen con los requisitos de calidad y de seguridad alimentaria.
- Aplicar prácticas de protección ambiental de modo que se propicie la reutilización, el reciclaje y la reducción de los residuos provenientes del embalaje de los productos solicitados.

C4: Organizar procesos de formalización de inventarios de mercancías, utensilios, mobiliario y equipos propios del área de su responsabilidad, argumentando la necesidad de prestar asistencia técnica y operativa en función del número de personal a su cargo.

CE4.1 Comparar los sistemas y procesos habituales de control y valoración de inventarios de mercancías, utensilios, mobiliario y equipos propios del área de su responsabilidad en establecimientos de restauración.

CE4.2 Justificar procedimientos para valorar económicamente las existencias, consumos y bajas, así como para confeccionar planes de reposición y amortización a medio y a corto plazo.

CE4.3 Proponer planes de reposición y amortización a corto, medio y largo plazo, a partir de supuestas previsiones de utilización para cada periodo predeterminado.

CE4.4 En un supuesto práctico de control y chequeo de un inventario previamente definido de un establecimiento de restauración de categoría y explotación media:

- Supervisar si la actuación del personal dependiente durante las actividades de actualización del inventario dado se ajusta a los planes e instrucciones establecidos y a la normativa aplicable de seguridad e higiene alimentaria.
- Verificar los resultados presentados haciendo los muestreos que sean precisos y ejecutando las rectificaciones oportunas.
- Supervisar la formalización de los informes relativos a cantidad, nivel de consumo, grado de rotación y conservación del stock fijado, valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición.
- Utilizar los programas informáticos de gestión y control de inventarios que sean de aplicación.
- Reforzar las actividades del personal dependiente prestando asistencia técnica y operativa.

C5: Aplicar prácticas habituales necesarias para el control del consumo de mercancías y suministros almacenados, demostrando que se tiene conocimiento en todo momento del stock existente o de la necesidad de pedido.

CE5.1 Diferenciar y caracterizar la documentación y aplicaciones informáticas de uso común para controlar consumos en restauración.

CE5.2 Utilizar equipos y programas informáticos específicos de gestión de aprovisionamiento, demostrando habilidad y soltura.

CE5.3 En un supuesto práctico de control de consumos en restauración y a partir de unas especificaciones previamente determinadas en la documentación que se utiliza habitualmente en el proceso:

- Revisar los vales de pedido y los vales de transferencia emitidos por los distintos departamentos.
- Verificar los datos correspondientes a entradas, salidas y bajas por mal estado o rotura de suministros.
- Contrastar la documentación relativa a las ventas con los albaranes de proveedores y con los vales de pedido interno.
- Considerar el método a utilizar para el registro y archivo de la documentación generada durante el proceso.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C1 respecto a CE1.1; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.4; C5 respecto a CE5.3.

Otras capacidades:

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Demostrar un buen hacer profesional.

Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.

Contenidos:

1. Mercancías habituales en establecimientos de restauración

Materias primas y productos culinarios: clasificación gastronómica, clasificación y presentación comercial. D.O., I.G.P. y E.T.G.

Productos alimenticios y bebidas.

Productos sometidos a condiciones especiales, como insularidad y/o productos internacionales.

Otros materiales: para servicios de catering, fungibles, inventariables, otros.

2. Procesos de aprovisionamiento en restauración

Instalaciones: almacenes, equipos, mobiliario, cámaras de conservación y otras.

Útiles: balanzas, termómetros, material de acondicionamiento y otros.

Fuentes de suministro: negociación con proveedores.

Canales de distribución y medios de transporte habituales.

Caracterización y concreción de sistemas: recepción, almacenamiento y distribución interna.

Medidas sanitarias en el almacén.

3. Control e inventario de existencias

Guarda y custodia de los suministros.

Gestión de stocks.

Planes de reposición y amortización de existencias.

Procesos administrativos.

Documentación técnica: libros de registro, vales de pedido, fichas de especificación de producto, albaranes, hojas de incidencias, registro de tomas de temperatura, otras.

Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de almacenes.

4. Prácticas generales de salubridad y control de la trazabilidad

Prácticas de protección ambiental en los procesos de aprovisionamiento.

Normativa higiénico-sanitaria aplicable.

Calidad higiénico-sanitaria: conceptos y aplicaciones.

Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).

Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH).

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, salud laboral, accesibilidad universal, diseño universal o diseño para todas las personas y protección medioambiental.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de procesos de aprovisionamiento en restauración, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.