

### III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

#### Consejería de Educación y Ciencia

**Decreto 97/2009, de 28/07/2009, por el que se establece el currículo del Ciclo Formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico o Técnica en servicios en restauración, en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. [2009/11211]**

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y la Formación Profesional en su artículo 10.2 indica que las Administraciones educativas, en el ámbito de sus competencias, podrán ampliar los contenidos de los correspondientes títulos de formación profesional.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece en su artículo 39 que la Formación Profesional en el sistema educativo tiene por finalidad preparar a los alumnos y las alumnas para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida, así como contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de una ciudadanía democrática, y que el currículo de estas enseñanzas se ajustará a las exigencias derivadas del Sistema Nacional de las Cualificaciones y Formación Profesional. Por otra parte establece en su artículo 6, con carácter general para todas las enseñanzas, que se entiende por currículo el conjunto de objetivos, competencias básicas, contenidos, métodos pedagógicos y criterios de evaluación de cada una de las enseñanzas reguladas en la misma, así como que las Administraciones educativas establecerán el currículo de las distintas enseñanzas.

El Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo, establece en su artículo 17 que el currículo de las enseñanzas de formación profesional se ajustará a las exigencias derivadas del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional. Igualmente dispone que las Administraciones educativas establecerán los currículos correspondientes respetando lo dispuesto en esa norma y en las normas que regulen los títulos correspondientes y que las Administraciones educativas, en el ámbito de sus competencias, podrán ampliar los contenidos de los correspondientes títulos de formación profesional. El artículo 18 de este Real Decreto, indica que las Administraciones educativas tendrán en cuenta, al establecer el currículo de cada Ciclo Formativo, la realidad socioeconómica del territorio de su competencia, así como las perspectivas de desarrollo económico y social, con la finalidad de que las enseñanzas respondan en todo momento a las necesidades de cualificación de los sectores socioproductivos de su entorno, sin perjuicio alguno de la movilidad del alumnado.

Corresponde a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha la competencia en el desarrollo legislativo y ejecución de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades según el artículo 37.1 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha aprobado por Ley Orgánica 9/1982, de 10 de agosto.

Una vez aprobado y publicado el Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico en servicios en restauración y se fijan sus enseñanzas mínimas, procede establecer el currículo del Ciclo Formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico o Técnica en servicios de restauración, en el ámbito territorial de esta Comunidad Autónoma, teniendo en cuenta los aspectos definidos en la normativa citada anteriormente.

El perfil profesional del título de Técnico o Técnica en servicios en restauración, dentro del sector productivo de Castilla-La Mancha, evoluciona hacia una mayor integración, en la pequeña y mediana empresa. Este profesional desarrolla su actividad profesional, tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, principalmente del sector de hostelería, aunque también puede trabajar por cuenta propia en pequeños establecimientos de restauración. Esta profesión se desenvuelve en sectores y subsectores productivos en los que se desarrollan procesos de elaboración y servicio de alimentos y bebidas, como sería el sector de hostelería y, en su marco, las áreas de hotelería y restauración (tradicional, moderna y colectiva).

En la definición del currículo de este ciclo formativo en Castilla-La Mancha se ha prestado especial atención a las áreas prioritarias definidas por la Disposición adicional tercera de la Ley Orgánica 5/2002, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la definición de contenidos de prevención de riesgos laborales, sobre todo en el módulo de Formación y Orientación Laboral, que permitan que todos los alumnos y alumnas puedan obtener el certificado de Técnico o Técnica en Prevención de Riesgos Laborales, Nivel Básico, expedido de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. Igualmente, el

desarrollo curricular de este ciclo formativo facilita la obtención del Carné de Manipulador de Alimentos, necesario para el desempeño de algunas de las ocupaciones o puestos de trabajo, lo que redundará en una mejor inserción y desarrollo profesional del Técnico o Técnica en Servicios de restauración.

En el procedimiento de elaboración de este Decreto, ha intervenido la Mesa Sectorial de Educación y han emitido dictamen el Consejo Escolar de Castilla-La Mancha y el Consejo de Formación Profesional de Castilla-La Mancha.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Educación y Ciencia, de acuerdo con el Consejo Consultivo y, previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de 28 de julio de 2009, dispongo:

Artículo 1. Objeto de la norma y ámbito de aplicación.

El presente Decreto tiene como objeto establecer el currículo del Ciclo Formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico o Técnica en servicios en restauración en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, teniendo en cuenta sus características geográficas, socio-productivas, laborales y educativas, complementando lo dispuesto en el Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico en servicios en restauración y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Artículo 2. Identificación del Título.

Según lo establecido en el artículo 2 del Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico en servicios de restauración y se fijan sus enseñanzas mínimas, el título de Técnico o Técnica en servicios en restauración queda identificado por los siguientes elementos:

Denominación: Servicios en restauración.

Nivel: Formación Profesional de Grado medio.

Duración: 2.000 horas.

Familia Profesional: Hostelería y turismo

Referente europeo: CINE-3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

Artículo 3. Titulación.

De conformidad con lo establecido en el artículo 44 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, los alumnos y alumnas que superen las enseñanzas correspondientes al Ciclo Formativo de grado medio de Técnico o Técnica de servicios en restauración obtendrán el título de Técnico o Técnica en servicios en restauración.

Artículo 4. Otros referentes del Título.

En el Real Decreto 1690/2007 de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico en Servicios de restauración y se fijan sus enseñanzas mínimas, quedan definidos el perfil profesional, la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales, la relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones incluidas en el mismo, entorno profesional, prospectiva en el sector o sectores, objetivos generales, accesos y vinculación a otros estudios, y correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia, correspondientes al título.

Artículo 5. Módulos profesionales de primer y segundo curso: Duración y distribución horaria.

1. Son módulos profesionales de primer curso los siguientes:

- a) Operaciones básicas en bar-cafetería.
- b) Operaciones básicas en restaurante.
- c) Ofertas gastronómicas.
- d) Técnicas de comunicación en restauración.
- e) Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.
- f) Inglés.

2. Son módulos profesionales de segundo curso los siguientes:

- a) Servicios en bar-cafetería.
- b) Servicios en restaurante y eventos especiales.
- c) El vino y su servicio.
- d) Formación y Orientación Laboral.
- e) Empresa e Iniciativa Emprendedora.
- g) Formación en centros de trabajo

3. La duración y distribución horaria semanal ordinaria de los módulos profesionales del Ciclo Formativo es la establecida en el anexo I de este Decreto.

Artículo 6. Resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, duración, contenidos y orientaciones pedagógicas de los módulos profesionales.

1.- Los resultados del aprendizaje, criterios de evaluación y duración del módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo, así como los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, duración y contenidos del resto de módulos profesionales que forman parte del currículo del Ciclo Formativo de grado medio de Servicios en Restauración en Castilla-La Mancha son los establecidos en el anexo II del presente Decreto.

2. Las orientaciones pedagógicas de los módulos profesionales que forman parte del título del Ciclo Formativo de grado medio de Servicios en Restauración son los establecidos en el anexo I del Real Decreto 1690/2007 de 14 de diciembre.

Artículo 7. Profesorado.

1. La atribución docente de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este ciclo formativo corresponde al profesorado del Cuerpo de Profesores y Profesoras de Enseñanza Secundaria y del Cuerpo de Profesoras Y Profesores Técnicos de Formación Profesional, según proceda, de las especialidades establecidas en el Anexo III A) del Real Decreto 1690/2007.

2. Las titulaciones requeridas al profesorado de los cuerpos docentes son, con carácter general, las establecidas en el artículo 13 del Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero. Las titulaciones equivalentes, a efectos de docencia, a las anteriores son, para las distintas especialidades del profesorado las recogidas en el Anexo III B) del Real Decreto 1690/2007.

3. Las titulaciones requeridas y los requisitos necesarios para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título para el profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras administraciones distintas de las educativas se concretan en el Anexo III C) del Real Decreto 1690/2007.

Artículo 8. Capacitaciones.

1. La formación establecida en este Decreto en el módulo profesional de formación y orientación laboral capacita para llevar a cabo responsabilidades profesionales equivalentes a las que precisan las actividades de nivel básico en prevención de riesgos laborales, establecidas en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el reglamento de los servicios de prevención, tal y como se establece en el apartado 3 de la disposición adicional tercera del Real Decreto 1690/2007.

2. Tal y como establece la disposición adicional tercera, apartado 4 del Real Decreto 1690/2007, por el que se establece el título de Técnico en Servicios en Restauración y se fijan sus enseñanzas mínimas, la formación establecida en el módulo profesional de Seguridad e Higiene en la Manipulación de Alimentos garantiza el nivel de conocimiento necesario para posibilitar unas prácticas correctas de higiene y manipulación de alimentos, de acuerdo con la exigencia del artículo 4.6 del Real Decreto 202/2000, de 11 de febrero, por el que se establecen las normas relativas a los manipuladores de alimentos.

Artículo 9. Espacios y Equipamientos

1. Los espacios y equipamientos mínimos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas del ciclo formativo de grado medio de Servicios en Restauración, son los establecidos en el Anexo III del presente Decreto.

2. Los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por diferentes grupos de alumnos y alumnas que cursen el mismo u otros ciclos formativos, o etapas educativas.

3. Los diversos espacios formativos identificados no deben diferenciarse necesariamente por cerramientos.

Disposición adicional única. Autonomía pedagógica de los Centros.

Los Centros autorizados para impartir el ciclo formativo de formación profesional de grado medio de Servicios en Restauración concretarán y desarrollarán la medidas organizativas y curriculares que resulten más adecuadas a las características de su alumnado y de su entorno productivo, de manera flexible y en uso de su autonomía pedagógica, en el marco legal del proyecto educativo, en los términos establecidos por la Ley Orgánica 2/2006, de Educación de 3 de mayo.

Disposición final primera. Implantación del Currículo.

El presente currículo se implantará en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha a partir del curso escolar 2009/2010, en todos los centros docentes autorizados para su impartición y de acuerdo al siguiente calendario:

- a) En el curso 2009/2010, se implantará el currículo de los módulos profesionales del primer curso del ciclo formativo.
- b) En el curso 2010/2011, se implantará el currículo de los módulos profesionales del segundo curso del ciclo formativo.

Disposición final segunda. Desarrollo.

Se autoriza a la persona titular de la Consejería competente en materia educativa para dictar las disposiciones que sean precisas para la aplicación de lo dispuesto en este Decreto.

Disposición final tercera. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Dado en Toledo, el 28 de julio de 2009

El Presidente  
JOSÉ MARÍA BARREDA FONTES

La Consejera de Educación y Ciencia  
MARÍA ÁNGELES GARCÍA MORENO

**Anexo I****Duración y distribución horaria semanal ordinaria para los módulos del Ciclo Formativo**

<b>Módulos</b>	<b>Distribución de horas</b>		
	<b>Horas Totales</b>	<b>Horas Semanales 1º Curso</b>	<b>Horas Semanales 2º Curso</b>
0150. Operaciones básicas en bar-cafetería.	290	9	
0151. Operaciones básicas en restaurante.	322	10	
0152. Servicios en bar-cafetería.	172		8
0153. Servicios en restaurantes y eventos especiales.	210		10
0154. El vino y su servicio.	110		5
0045. Ofertas gastronómicas.	91	3	
0155. Técnicas de comunicación en restauración.	64	2	
0031. Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.	95	3	
0156. Inglés.	98	3	
0157. Formación y orientación laboral.	82		4
0158. Empresa e iniciativa emprendedora.	66		3
0159. Formación en centros de trabajo.	400		
<b>Total</b>	<b>2000</b>	<b>30</b>	<b>30</b>

## Anexo II

Resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, duración, y contenidos de los módulos profesionales

Módulo Profesional: Operaciones básicas en bar-cafetería.

Código: 0150

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Desarrollar el proceso de preservicio en el bar-cafetería, poniéndolo a punto de acuerdo con las normas establecidas, las características del local y el tipo de servicio.

Criterios de evaluación:

a) Se ha realizado la apertura del local siguiendo las siguientes acciones:

- Recogida de llaves.
- Supervisión general del local.
- Notificación de averías.
- Ventilación del local.

b) Se ha realizado el montaje o mise en place del bar-cafetería a partir de las ordenes del servicio del día. Desarrollando las siguientes fases:

- Limpieza del local, barra, mobiliario y menaje.
- Montaje de estación central.
- Repaso del material para el montaje.
- Revisión y puesta en marcha de los equipos.
- Preparación del pequeño material.
- Revisión de cartas y sugerencias propias del bar-cafetería

c) Se ha tenido en cuenta en el montaje del bar-cafetería:

- La fórmula de restauración o tipo de servicio.
- La superficie del local y características del mismo.
- El aforo y número de usuarios.
- La oferta de alimentos y bebidas.
- Los medios humanos y materiales.
- Las expectativas de la clientela.

d) Se ha realizado la decoración y ambientación dependiendo del tipo de bar-cafetería

e) Se ha realizado la carta de bebidas y platos, sugerencias del día para poder ser analizados por la clientela.

2. Acoger y atender en todo momento a los clientes del bar-cafetería, de modo que se sientan bien recibidos, se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos de la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se ha saludado y atendido a la clientela con cortesía y rapidez.

b) Se ha tenido en cuenta la apariencia del personal, la realización de las operaciones de servicio de acuerdo con las normas establecidas, para transmitir una buena imagen de la empresa.

c) Se ha comprobado que la información que se presta a la clientela, poniendo a su disposición la lista de precios.

d) Se ha comprobado que la comunicación con la clientela es fluida.

e) Se han caracterizado los distintos tipos de servicio de desayunos en un bar-cafetería.

f) Se han caracterizado los distintos tipos de servicio de desayunos en un establecimiento hotelero.

3. Recepciona materias primas distinguiendo sus características organolépticas y aplicaciones.

Criterios de evaluación:

a) Se ha reconocido la documentación asociada a la recepción de pedidos.

b) Se han reconocido las materias primas y sus características.

c) Se ha interpretado el etiquetado de los productos.

d) Se ha comprobado la coincidencia de cantidad y calidad de lo solicitado con lo recibido.

- e) Se han determinado los métodos de conservación de las materias primas.
- f) Se han almacenado las materias primas en el lugar apropiado para su conservación.
- g) Se ha asegurado el orden de las materias primas en función de su consumo teniendo en cuenta la rotación de stock.
- h) Se ha mantenido el almacén en condiciones de orden y limpieza.
- i) Se han realizado todas las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

4. Acopia materias primas analizando la documentación asociada a los servicios previstos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido los tipos de documentos asociados al acopio.
- b) Se ha interpretado la información.
- c) Se ha rellenado la hoja de solicitud.
- d) Se ha tenido en cuenta la rotación de stocks.
- e) Se ha comprobado la coincidencia de cantidad y calidad de lo solicitado con lo recibido.
- f) Se han trasladado o distribuido las materias primas a los lugares de trabajo.
- g) Se han ubicado y conservado correctamente las materias primas hasta su consumo.
- h) Se han realizado todas las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

5. Prepara equipos, útiles y materiales reconociendo su funcionamiento, aplicaciones y disposición adecuada.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha comprobado el estado del área de bar y cafetería para las actividades posteriores.
- b) Se han caracterizado los equipos, útiles y materiales de esta área.
- c) Se han relacionado los equipos útiles y materiales con sus aplicaciones posteriores.
- d) Se han preparado equipos, útiles y materiales verificando su adecuación para el uso.
- e) Se han ejecutado los procedimientos de manejo y mantenimiento de maquinaria, útiles y herramientas de acuerdo a las normas establecidas.
- f) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.
- g) Se ha analizado la disposición de los equipos del área desde el punto de vista funcional y de seguridad alimentaria.

6. Realiza las actividades de montaje relacionándolas con el tipo de servicio que se debe desarrollar.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado y caracterizado los diversos tipos de servicio relacionados con estas áreas.
- b) Se han caracterizado los diversos tipos de montaje asociados a los servicios en estas áreas y las técnicas apropiadas para cada uno.
- c) Se han preparado los equipos y materiales acordes al tipo de servicio posterior asociado.
- d) Se ha comprobado la adecuación previa del área de bar y cafetería para las actividades de servicio y atención a la clientela.
- e) Se han ejecutado las operaciones de montaje, aplicando y desarrollando las técnicas adecuadas en cada momento.
- f) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

7. Prepara bebidas calientes sencillas para su servicio, justificando las técnicas y procedimientos seleccionados.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha interpretado la terminología profesional relacionada.
- b) Se han descrito y clasificado los diferentes tipos de bebidas calientes sencillas.

- c) Se han caracterizado las cualidades organolépticas y aplicaciones habituales de cafés, infusiones y otros productos utilizados en la elaboración de bebidas calientes sencillas.
- d) Se han determinado las distintas fases para desarrollar correctamente las técnicas y procedimientos de preparación y servicio de bebidas calientes sencillas.
- e) Se han ejecutado los diversos procedimientos de preparación y servicio de bebidas calientes sencillas siguiendo las instrucciones y/o normas establecidas.
- f) Se han distinguido posibles alternativas en función de los resultados obtenidos.
- g) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

8. Prepara batidos, zumos, refrescos y aguas para su servicio, aplicando las técnicas y procedimientos asociados.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha interpretado la terminología profesional relacionada.
- b) Se ha descrito y clasificado la tipología de refrescos, zumos, batidos y aguas de consumo habitual.
- c) Se han identificado y caracterizado las diversas técnicas de preparación y servicio adecuadas a la tipología de bebidas.
- d) Se ha verificado la disponibilidad de todos los elementos necesarios previamente al desarrollo de las tareas.
- e) Se han ejecutado los diversos procedimientos de preparación y servicio de este tipo de bebidas siguiendo instrucciones y/o normas establecidas.
- f) Se han realizado las preparaciones respetando proporciones, ingredientes, fases y técnicas.
- g) Se han distinguido posibles alternativas en función de los resultados obtenidos.
- h) Se ha realizado el servicio de estas bebidas aplicando las técnicas adecuadas.
- i) Se ha mantenido el lugar de trabajo limpio y ordenado durante todo el proceso de preparación y servicio.
- j) Se han manipulado los productos asegurando sus condiciones higiénicas teniendo en cuenta las normas de seguridad laboral y de protección ambiental.

9. Sirve bebidas alcohólicas simples, relacionando la técnica y procedimiento de servicio con cada tipo de bebida.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha interpretado la terminología profesional relacionada.
- b) Se han descrito y clasificado de forma ordenada los distintos tipos de bebidas alcohólicas simples.
- c) Se han descrito y caracterizado las diferentes técnicas y procedimientos de servicio asociados a cada tipo de bebida alcohólica simple.
- d) Se ha verificado la disponibilidad de todos los elementos necesarios previamente al desarrollo de las operaciones de servicio.
- e) Se han utilizado de forma adecuada los equipos de frío para el servicio de cervezas.
- f) Se han ejecutado los diversos procedimientos y técnicas de servicio de las bebidas alcohólicas simples siguiendo instrucciones y/o normas establecidas.
- g) Se ha realizado el servicio de vinos y vinos generosos en los recipientes adecuados y respetando las temperaturas de servicio.
- h) Se ha mantenido el lugar de trabajo limpio y ordenado durante el desarrollo de todas las operaciones.
- i) Se ha procedido a la recogida del material utilizado de forma ordenada y limpia.
- j) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

10. Emitir tique de caja o factura, cobrar y despedir a los clientes y a las clientas según las normas establecidas, de modo que se pueda controlar el resultado económico del bar-cafetería y potenciar la materialización de futuras ventas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha emitido el tique de caja o factura al solicitarlo el cliente o clienta.
- b) Se ha informado sobre las tarjetas de crédito que el establecimiento admite
- c) Se ha despedido a la clientela cortésmente.



11. Efectúa las operaciones de postservicio y cierre de las áreas de bar y cafetería, determinando las necesidades de reposición y adecuación del área al siguiente servicio.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado las operaciones de postservicio habituales en estas áreas de preparación y servicio.
- b) Se han distinguido y secuenciado fases y procedimientos para la limpieza, mantenimiento y adecuación de equipos, útiles y materiales de preparación y servicio.
- c) Se han identificado y determinado las necesidades de reposición de materiales y/o materias primas teniendo en cuenta las previsiones de uso y consumo.
- d) Se ha identificado y cumplimentado la documentación necesaria para el acopio y reposición siguiendo los procedimientos establecidos.
- e) Se han identificado y determinado las necesidades de conservación de los productos que lo requieran para su adecuación a usos posteriores.
- f) Se han ejecutado las diversas operaciones de postservicio, incluyendo la conservación de alimentos, cumpliendo las instrucciones y/o protocolos establecidos.
- g) Se ha comprobado la adecuación del área de preparación y servicio a su uso posterior.
- h) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

Duración: 290 horas

Contenidos:

1. Desarrollar el proceso de preservicio en el bar-cafetería, poniéndolo a punto de acuerdo con las normas establecidas, las características del local y el tipo de servicio:

Apertura del local.

Mise en place

Decoración y ambientación.

Realización de cartas.

2. Acoger y atender en todo momento a la clientela del bar-cafetería, de modo que se sientan bien recibidos, se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos de la empresa:

Recepción de la clientela.

Apariencia personal higiénica impecable.

Información prestada a la clientela.

Comunicación fluida y eficaz con la clientela.

Tipos de servicio de desayunos en un bar-cafetería.

Tipos de servicio de desayunos en un establecimiento hotelero (bufé, servicio de habitaciones, bar-cafetería del hotel, etc.).

3. Recepción de materias primas:

Materias primas. Descripción, variedades, características, clasificación y aplicaciones.

Categorías comerciales y etiquetados.

Presentaciones comerciales.

Descripción y características de economato y bodega.

Operaciones en la recepción de géneros.

Clasificación y distribución de mercancías en función de su almacenamiento y consumo.

Documentos relacionados con las operaciones de recepción.

Aplicaciones informáticas.

Relaciones interdepartamentales.

4. Acopio de materias primas:

Aprovisionamiento interno. Descripción y características de las operaciones de aprovisionamiento y distribución interna de materias primas.

Documentos relacionados con el aprovisionamiento interno.  
Formalización de formularios.  
Procedimientos de aprovisionamiento interno y distribución de materias primas.

5. Preparación de equipos, útiles y materiales:

Maquinaria, material y mobiliario propio de las áreas de bar. Descripción, clasificación y características.  
Ubicación y distribución.  
Puesta a punto y control de la maquinaria.

6. Realización de actividades de montaje:

Tipología de servicios en las áreas de bar-cafetería. Descripción y características.  
Tipos de montaje. Características.  
Operaciones de preservicio características. Fases y técnicas asociadas.  
Ejecución de las operaciones de montaje. Control y valoración de resultados.

7. Preparación de bebidas calientes sencillas:

Cafés, chocolates, infusiones y otros. Definiciones, clasificaciones, tipos y características. -Ubicación y conservación.  
Presentaciones comerciales y etiquetados.  
Fases y técnicas de preparación, presentación y servicio.  
Procedimientos de ejecución y servicio. Control y valoración de resultados.

8. Preparación de batidos, zumos, refrescos y aguas:

Batidos, zumos, refrescos y aguas y otros. Características y tipos.  
Presentaciones comerciales y etiquetados.  
Ubicación y conservación.  
Técnicas de preparación y presentación de zumos y batidos. Conservación.  
Procedimientos de ejecución y servicio. Control y valoración de resultados.

9. Servicio de bebidas alcohólicas simples:

Aperitivos y cervezas. Clasificación, tipología y características.  
Presentaciones comerciales y etiquetados.  
Ubicación y conservación.  
Técnicas de servicio de aperitivos y cervezas. Procedimientos de ejecución, control y valoración de resultados.  
Vinos. Operaciones elementales de servicio.

10. Emitir tique de caja o factura, cobrar y despedir a la clientela según las normas establecidas, de modo que se pueda controlar el resultado económico del bar-cafetería y potenciar la materialización de futuras ventas.

Emisión de tique de caja o factura.  
Información sobre tarjetas de crédito admitidas.  
Despedida de la clientela.

11. Realización de las operaciones de postservicio en bar:

Operaciones de postservicio en áreas de bar-cafetería. Descripción y caracterización.  
Secuenciación de fases y aplicación de técnicas.  
Control y reposición de materiales y materias primas. Documentos asociados.  
Análisis y detección de necesidades. Procedimientos de control.  
Procedimientos de ejecución de las operaciones de postservicio. Control y valoración de resultados.

Módulo Profesional: Operaciones básicas en restaurante.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Desarrollar el proceso de preservicio, poniendo a punto la sala de acuerdo con las normas establecidas. Preparar material, equipos y mobiliario identificando sus usos y aplicaciones. Realizar las diferentes operaciones de limpieza, puesta a punto de equipos, útiles y menaje de trabajo propios del restaurante, respetando las normas higiénico sanitarias y las instrucciones recibidas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito y clasificado los materiales, equipos y mobiliario propio de las áreas de servicio de sala.
- b) Se han relacionado equipos, materiales y mobiliario con sus usos y funcionalidades posteriores.
- c) Se ha interpretado la información y documentación asociada al acopio.
- d) Se ha realizado el acopio comprobando cuantitativamente y cualitativamente el material solicitado con el recibido.
- e) Se ha ubicado el material de servicio en los lugares apropiados a cada caso.
- f) Se han caracterizado las operaciones de puesta a punto de equipos, materiales y mobiliario necesarias para su adecuación al servicio.
- g) Se han ejecutado los diversos procedimientos de revisión, reposición, repaso, limpieza, colocación y otros, de equipos, materiales y mobiliario en estas áreas de servicio. Las disfunciones y anomalías observadas se comunican con prontitud a la persona adecuada.
- h) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

2. Realiza el montaje de mesas relacionándolo con el tipo de servicio a desarrollar. Colaborar con el montaje de mesas y elementos de apoyo, así como en la decoración y ambientación de la zona de consumo de alimentos y bebidas, de acuerdo con las normas básicas del establecimiento e instrucciones recibidas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado los diversos tipos de montaje de mesas relacionándolos con la tipología de servicios en estas áreas.
- b) Se han secuenciado las fases del montaje relacionándolas con sus respectivos procedimientos y técnicas:
  - Alineado y equilibrado de mesas.
  - Repaso del material para el montaje
  - Montaje de mesas
  - Montaje de aparadores
  - Revisión y puesta en marcha de equipos
  - Preparación del pequeño material
  - Revisión de cartas y menús
- c) Se ha determinado y utilizado el material adecuado para las distintas actividades de montaje.
- d) Se ha ejecutado el montaje de mesas en tiempo y forma.
- e) Se han propuesto alternativas en función de los resultados obtenidos.
- f) Se han utilizado técnicas de decoración de mesas siguiendo las pautas correctas y utilizando los materiales apropiados. Siguiendo las instrucciones precisas de la persona responsable en:
  - Colocación de elementos decorativos en los lugares indicados
  - Mantenimiento de plantas y flores
  - Encendido y mantenimiento de la iluminación idónea
  - Selección de la ambientación musical
  - Control del volumen de la música
  - Control del ambiente térmico previsto
- g) Se ha revisado el montaje final de mesas corrigiendo cualquier fallo que pudiera detectarse.
- h) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.
- i) Se ha realizado el montaje de elementos auxiliares para el servicio.

3. Acoger y atender a la clientela, informándoles sobre la oferta gastronómica del restaurante y atendiendo en todo momento sus peticiones, de modo que se sientan bien recibidos, se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se saluda a la clientela con cortesía y se les acomoda lo más rápidamente posible.
- b) La información sobre la oferta gastronómica y de bebidas del restaurante se realiza de acuerdo con su programa de ventas y teniendo en cuenta:
  - El tipo de clientela
  - Conversación fluida, permitiendo la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio.
  - Los objetivos de ventas
  - El momento del día
  - La situación en que se encuentra la clientela y sus gustos
- c) Disponibilidad de la lista de precios en todo momento

4. Ejecuta operaciones de apoyo en el servicio de alimentos en sala, valorando sus implicaciones en la calidad del servicio.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las diversas fases de ejecución de los servicios de alimentos.
- b) Se han relacionado las diversas fases y procedimientos con las características del servicio a desarrollar.
- c) Se ha identificado la documentación relacionada con los requerimientos del servicio de alimentos u otros procedimientos de control.
- d) Se ha definido el itinerario de la comanda diferenciando los distintos departamentos asociados.
- e) Se ha verificado la comanda antes de servir, se comprueba que los productos preparados se corresponden con la solicitud de la clientela.
- f) Se han identificado los nuevos sistemas de comandas asociados a las nuevas tecnologías.
- g) Se han realizado las técnicas de servicio en función de las características del alimento, del tipo de servicio requerido, del momento o fase del mismo y del protocolo.
- h) Se han realizado las operaciones de recogida y/o “desbarasado” de manera ordenada y limpia.
- i) Se han utilizado los cubiertos correctos a la hora de marcar un plato relacionando estos con el tipo de alimentos que se han de servir.
- j) Se han tenido en cuenta las normas de atención al cliente durante el desarrollo de todas las operaciones.
- k) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.
- l) Ante rupturas y anomalías generadas durante el proceso se actúa, en el marco de su responsabilidad, en el mínimo plazo de tiempo, informando de ello a sus superiores o superiores y minimizando en lo posible los costes y perjuicios que se deriven.

5. Ejecuta operaciones de apoyo en el servicio de bebidas en sala, valorando sus implicaciones en la calidad del mismo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito y caracterizado las diversas fases de ejecución de los servicios de diversos tipos de bebidas en sala.
- b) Se han identificado y relacionado las diversas fases y procedimientos que se deben desarrollar con las características del servicio de bebidas.
- c) Se ha identificado e interpretado la documentación relacionada con los requerimientos del servicio de bebidas u otros procedimientos de control. Verificación de la comanda antes de servir, se comprueba que los productos preparados se corresponden con la solicitud de la clientela.
- d) Se ha verificado la disponibilidad de todos los elementos necesarios previamente al desarrollo de las tareas.
- e) Se ha realizado el transporte en bandeja de manera correcta en función del tipo y clase de bebida a transportar y el orden establecido.
- f) Se han realizado las técnicas de servicio en función de las características de la bebida, del tipo de servicio requerido y del protocolo y/o normas establecidas.
- g) Se han realizado las operaciones de recogida y/o “desbarasado” de manera ordenada.
- h) Se han tenido en cuenta las normas de atención a la clientela durante el desarrollo de todas las operaciones.
- i) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental. Ante rupturas y anomalías generadas durante el proceso se actúa, en el marco de su responsabilidad, en el mínimo plazo de tiempo, informando de ello a sus superiores o superiores y minimizando en lo posible los costes y perjuicios que se deriven

6. Confecciona facturas, cobrar y despedir a la clientela según las normas establecidas, de modo que se pueda controlar el resultado económico del establecimiento y potenciar la materialización de futuras ventas.

Criterios de evaluación:

a) La factura se confecciona cuando la clientela la ha solicitado, teniendo en cuenta:

- Las normas y procedimientos del establecimiento.
- Los vales de comandas de comidas, bebidas, postres, cafés, licores y puros, entre otros.

b) La información sobre las tarjetas de crédito que el establecimiento acepta se presta a la clientela, y se comprueba, en caso de utilizar este medio de pago:

- La fecha de caducidad de la misma.
- La firma del cliente o clienta con un documento de identificación.
- La recepción del comprobante de pago por parte del cliente o clienta.

c) La conformidad de la factura es objeto de verificación.

d) Los clientes son despedidos cortésmente, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando la materialización de futuras ventas.

7. Ejecuta las operaciones de postservicio y cierre de las áreas de sala, relacionándolas con las necesidades de reposición y adecuación al siguiente servicio.

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado las operaciones de postservicio habituales en estas áreas de servicio.

b) Se han distinguido y secuenciado fases y procedimientos para la limpieza, mantenimiento y adecuación de equipos, materiales y mobiliario utilizados durante el servicio.

c) Se han identificado y determinado las necesidades de reposición de materiales y/o materias primas teniendo en cuenta las previsiones de uso y consumo.

d) Se ha identificado y cumplimentado la documentación necesaria para el acopio y reposición siguiendo los procedimientos establecidos.

e) Se han identificado y determinado las necesidades de conservación o devolución al departamento de cocina, de los productos que lo requieran, para su adecuación a usos posteriores.

f) Se ha realizado la recogida del material utilizado de forma correcta y ordenada hacia los lugares de limpieza.

g) Se ha recolocado el mobiliario utilizado para su adecuación a usos posteriores.

h) Se ha comprobado la adecuación del área de preparación y servicio a su uso posterior.

i) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

Duración: 322 horas

Contenidos:

1. Preparación de material, equipos y mobiliario:

Material, equipos y mobiliario propios del área de restaurante. Descripción, clasificación y características. Control de existencias. Documentación saciada.

Ubicación, distribución y funcionalidades de los materiales, equipos y mobiliario.

Operaciones de puesta a punto y adecuación de material, equipos y mobiliario. -Secuenciación de tareas, control y valoración de resultados.

2. Realización del montaje de mesas:

Tipología de servicios en el área de restaurante. Descripción y características.

Montaje de mesas y otros elementos. Caracterización y adecuación al tipo de servicio. Secuenciación de fases y técnicas asociadas.

Decoración de mesas. Características, formas y materiales.

Ejecución secuenciada de operaciones de montaje y presentación de mesas. Control y valoración de resultados.

### 3. Acoger y atender a la clientela en sala:

Acogida de la clientela en el establecimiento.  
Tipos de clientela y sus expectativas.  
Valoración y objetivos finales de la satisfacción de la clientela.

### 4. Ejecución de operaciones de apoyo en el servicio de alimentos en sala:

Tipos y métodos de servicio de alimentos. Descripción y caracterización.  
Procedimientos para el transporte de platos, fuentes, bandejas, desbarasados y otros. -Fases de ejecución, control y valoración de resultados.  
Normas básicas del servicio de alimentos. Funcionalidad y aplicación.  
Aplicación de las normas básicas de protocolo.  
Documentos usados en el servicio. Caracterización y usos de la comanda, formalización, y flujo de movimientos.  
Operaciones de apoyo al servicio de alimentos en sala. Secuenciación de fases, procedimientos y aplicación de técnicas. Control y valoración de resultados.  
Control de stock de material y su rápida reposición si fuese necesaria.

### 5. Ejecución de operaciones de apoyo en el servicio de bebidas en sala:

Material de uso específico en el servicio de bebidas en sala. Caracterización, usos y aplicaciones.  
Normas básicas del servicio de bebidas. Funcionalidad y aplicación.  
Aplicación de las normas básicas de protocolo.  
Documentos asociados al servicio. Caracterización y usos de la comanda. Formalización, tipos y flujo de movimientos.  
Operaciones de apoyo al servicio de bebidas en sala. Procedimientos y aplicación de técnicas específicas a los diversos tipos de bebidas. Control y valoración de resultados.  
Control de stock de material y su rápida reposición si fuese necesaria.

### 6. Confecciona facturas, cobrar y despedir a la clientela según las normas establecidas, de modo que se pueda controlar el resultado económico del establecimiento y potenciar la materialización de futuras ventas.

Realización de facturas.  
Formas de pago.  
Despedida de clientela  
Verificación de facturas con arqueo de caja.

### 7. Ejecución de las operaciones de postservicio y cierre de las áreas de sala:

Operaciones de postservicio en áreas de sala.  
Secuenciación de fases y aplicación de técnicas.  
Control y reposición de materiales y materias primas. Documentos asociados.  
Análisis y detección de necesidades. Procedimientos de control.  
Procedimientos de ejecución de las operaciones de postservicio. Adecuación de las áreas al siguiente servicio.  
Control y valoración de resultados.

Módulo Profesional: Servicios en bar-cafetería.

Código: 0152

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

#### 1. Atiende a la clientela en el servicio del bar-cafetería relacionando la demanda con los productos a servir.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las principales funciones del personal de servicio en bar-cafetería.
- b) Se han identificado el vocabulario básico de la atención a la clientela en el servicio en bar-cafetería.
- c) Se ha acogido a la clientela a su llegada al establecimiento aplicando el protocolo empresarial.

- d) Se han relacionado los productos y servicios del establecimiento con las peticiones y necesidades de cada tipo de cliente o clienta.
- e) Se han identificado las técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas en un bar-cafetería.
- f) Se han identificado demandas implícitas de la clientela, en relación con las técnicas de venta, sugiriendo productos propios del establecimiento y explicando sus características básicas si fuera necesario.
- g) Se ha adecuado la respuesta y el servicio a las demandas y tipología de la clientela, de forma que queden cubiertas las expectativas de ésta.
- h) Se ha trabajado en equipo desarrollando las tareas siguiendo los protocolos o normas preestablecidas.
- i) Se han seguido las pautas marcadas respecto a la calidad que se pretende ofrecer a la clientela.
- j) Se han mantenido en todo momento las aptitudes apropiadas.
- k) Se ha identificado la legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y consumidoras y usuarios y usuarias.
- l) Se han identificado los protocolos de actuación frente a diferentes tipos de reclamaciones, quejas o sugerencias.

2. Sirve todo tipo de bebidas alcohólicas, excepto vino, identificando sus características y presentación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado y clasificado las diferentes bebidas alcohólicas fermentadas, fermentadas-destiladas y derivados, excepto vino.
- b) Se han descrito los diferentes procesos de elaboración de bebidas alcohólicas excepto vino, identificado las marcas de bebidas alcohólicas más usuales, excepto vino, su presentación y características comerciales.
- c) Se ha atendido a la futura clientela con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio, teniendo en cuenta el orden de llegada y la prioridad en el servicio.
- d) Se ha utilizado el material de servicio adecuado para la preparación y servicio de bebidas alcohólicas, excepto vino.
- e) Se ha respetado la ubicación para el servicio de las bebidas por grupos homogéneos.
- f) Se han respetado las proporciones adecuadas de licor según el tipo.
- g) Se ha recogido el material utilizado de forma ordenada y limpia
- h) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

3. Elabora cócteles y combinaciones alcohólicas relacionando su formulación con sus características

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado el material y utensilios asociados a la coctelería, definiendo sus características.
- b) Se han realizado las funciones de puesta a punto de la estación central para la elaboración de cócteles.
- c) Se han identificado los diferentes géneros utilizados en la decoración de cócteles.
- d) Se han identificado las características de las familias de cócteles.
- e) Se han reconocido los principales cócteles y combinados internacionales.
- f) Se han manejado de manera elegante los utensilios para la elaboración de cócteles.
- g) Se han elaborado diferentes cócteles respetando su formulación y utilizando de forma adecuada los utensilios necesarios.
- h) Se ha identificado el control y valoración de resultados obtenidos.
- i) Se han creado cócteles de elaboración propia.
- j) Se han aplicado las técnicas de decoración y acabado de cócteles.
- k) Se ha realizado el análisis organoléptico sencillo de los distintos cócteles y combinados por medio de su degustación
- l) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.
- m) Se han identificado los hábitos del consumidor dentro de la coctelería actual.

4. Elabora platos y aperitivos propios del bar-cafetería reconociendo y aplicando las diferentes técnicas culinarias.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido las elaboraciones culinarias tipo del servicio de bar-cafetería.
- b) Se han caracterizado las técnicas de cocina asociadas a este tipo de elaboraciones.

- c) Se ha realizado el acopio de materias primas para la elaboración de platos y aperitivos.
- d) Se ha identificado y preparado la maquinaria y útiles para realizar las elaboraciones.
- e) Se ha verificado la disponibilidad de todos los elementos necesarios previamente al desarrollo de las tareas.
- f) Se han ejecutado las tareas de obtención de las elaboraciones culinarias siguiendo los procedimientos establecidos.
- g) Se ha respetado la temperatura de servicio, coordinando la elaboración con el servicio.
- h) Se han presentado las elaboraciones de forma atractiva, siguiendo criterios estéticos.
- i) Se han realizado las operaciones de regeneración y conservación de alimentos respetando temperaturas y utilizando los recipientes apropiados.
- j) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

5. Realiza la facturación y el cobro de los servicios ofrecidos a la clientela reconociendo los elementos que componen una factura.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las distintas formas de cobro a la clientela.
- b) Se han caracterizado los procesos de facturación y cobro en estas áreas de servicio.
- c) Se ha cumplimentado la factura o emitido el ticket indicando todos los datos necesarios.
- d) Se ha realizado el cobro de la factura utilizando las distintas fórmulas o formas de pago.
- e) Se ha relacionado la facturación con los sistemas de gestión integrada.
- f) Se ha realizado el cierre de caja y su correspondiente arqueado.
- g) Se ha verificado la coincidencia entre lo facturado y lo servido.
- h) Se han realizado las operaciones de devolución o cambio de dinero, presentando estos de forma correcta.
- i) Se ha identificado y cumplimentado toda la documentación administrativa y de control correspondiente al cierre de la producción.
- j) Se ha actuado con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en el proceso de facturación y cobro en restauración.

Duración 172

Contenidos:

#### 1. Atención a la clientela en bar-cafetería:

Procedimientos de acogida, estancia y despedida a la clientela en bar-cafetería siguiendo normas de protocolo y de conducta e imagen personal.

Diferentes tipos de clientela de un bar-cafetería, describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.

Técnicas de venta y habilidades sociales, relacionadas con las situaciones en un bar-cafetería.

Presentación de la oferta en bar-cafetería. Exposición de productos y servicios, atención a las demandas y expectativas de la clientela, sugerencias y adecuación de la oferta.

Legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y consumidoras y usuarios y usuarias

Sugerencias, quejas y/o reclamaciones. Protocolos habituales de actuación.

#### 2. Servicio de bebidas alcohólicas, excepto vino:

Fermentación y destilación. Descripción y características.

Aguardientes y licores. Descripción, clasificación, características y tipología. Caracterización de los procesos habituales de elaboración.

Presentación comercial. Identificación y características. Análisis sensorial.

Normas básicas de preparación.

Procedimientos de ejecución. Fases y técnicas de preparación, decoración/presentación y servicio.

#### 3. Elaboración de cócteles y combinaciones alcohólicas:

Coctelería. Origen y evolución. Tendencias actuales.

Cócteles y combinados. Definición, características, tipos, series y clasificaciones.

Materiales y utillaje de uso específico en coctelería. Descripción, características, usos y aplicaciones.



Preservicio en coctelería. Montaje y puesta a punto de la estación central.  
Elementos habituales para la decoración/presentación.  
Normas básicas para la elaboración de cócteles.  
Procedimientos de preparación, decoración/presentación y servicio de cócteles y otras combinaciones. Fases y técnicas. Control y valoración de resultados.  
Series de coctelería. Normas básicas de preparación y conservación.  
Recetario internacional de cócteles con y sin alcohol y combinados internacionales más característicos. Elaboración y servicio.  
Análisis organoléptico sencillo por medio de su degustación.  
Coctelería actual y hábitos del consumidor y de la consumidora.

#### 4. Elaboración de platos y aperitivos propios del bar-cafetería:

Maquinaria, batería, útiles y herramientas específicos en las áreas de preparación de alimentos en el bar-cafetería. Descripción, características y clasificación. Procedimientos de uso, limpieza y mantenimiento.  
Materias primas de uso habitual en estas áreas. Descripción, características y posibles aplicaciones. Categorías comerciales, presentaciones y etiquetados.  
Procedimientos de conservación y regeneración de alimentos.  
Documentación relacionada. Fichas técnicas, escandallos, órdenes de trabajo, comanda y otros.  
Puesta a punto de las áreas de preparación y de servicio de alimentos en el ámbito del bar-cafetería. Caracterización y secuenciación de tareas.  
Operaciones de preelaboración de materias primas. Fases, técnicas y procedimientos básicos.  
Elaboración de productos culinarios propios del bar-cafetería. Descripción y aplicación de técnicas y procedimientos culinarios. Acabados y presentaciones de las elaboraciones. Normas básicas.  
Marcaje y servicio de productos culinarios propios del bar-cafetería  
Control y valoración de resultados.

#### 5. Realización de la facturación y el cobro de los servicios:

Factura. Tipos, características y elementos que la componen.  
Procesos de facturación. Descripción, tipos y características.  
Sistemas de cobro. Tipos y características.  
Procedimientos de facturación y cobro. Fases.  
Cierres de caja. Caracterización de las operaciones habituales, modos de operar y formalización de documentación relacionada.  
Aplicaciones informáticas relacionadas. Caracterización y desarrollo de operaciones.

Módulo Profesional: Servicios en restaurante y eventos especiales.

Código: 0153

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Atiende a la clientela en el servicio de restaurante y eventos especiales relacionando la demanda con los productos a servir.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las principales funciones del personal de servicio en sala.
- b) Se ha identificado el vocabulario básico de la atención al cliente en el servicio en sala.
- c) Se ha acogido al cliente a su llegada al establecimiento o evento aplicando el protocolo empresarial.
- d) Se han relacionado los productos y servicios del establecimiento o evento con las peticiones y necesidades de cada tipo de cliente.
- e) Se han identificado las técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas en un restaurante.
- f) Se han identificado demandas implícitas de los clientes, en relación con las técnicas de venta, sugiriendo productos propios del establecimiento y explicando sus características básicas si fuera necesario.
- g) Se ha adecuado la respuesta y el servicio a las demandas de los clientes, de forma que queden cubiertas las expectativas de éstos

- h) Se ha acompañado al cliente hasta su mesa, acomodándolo con agilidad y cortesía.
- i) Se han presentado al cliente los diversos tipos de oferta siguiendo las normas básicas de protocolo.
- j) Se han utilizado las nuevas tecnologías en la toma de comandas.
- k) Se han confeccionado las comandas cumplimentado los datos de forma correcta y legible.
- l) Se ha identificado la legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y usuarios
- m) Se han solucionado posibles quejas, reclamaciones o sugerencias con prontitud, buscando alternativas y jerarquizándolas en función de su importancia.
- n) Se ha despedido al cliente a su salida del establecimiento o evento aplicando el protocolo empresarial.

2. Sirve todo tipo de elaboraciones culinarias, reconociendo y aplicando las técnicas de servicio y de protocolo.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la tipología de servicios en restaurante y eventos especiales.
- b) Se han relacionado los tipos de oferta gastronómica con el servicio a desarrollar.
- c) Se han caracterizado los condicionantes para el servicio en restaurante, eventos y otros, incluyendo el servicio de habitaciones en las áreas de alojamiento.
- d) Se ha descrito el mobiliario y utillaje propio de los servicios especiales, así como sus aplicaciones.
- e) Se han identificado los diversos tipos, características y aplicaciones de eventos especiales.
- f) Se han identificado los diversos tipos, características y aplicaciones de eventos realizados fuera del establecimiento: catering y colectividades.
- g) Se ha realizado el proceso de decoración de mesas según el tipo de servicio o evento especial.
- h) Se han identificado los diversos tipos, características, aplicaciones y servicio de bufés.
- i) Se han reconocido las normas de protocolo aplicables a cada servicio especial.
- j) Se ha identificado la documentación previa asociada a las operaciones de servicio en restaurante, eventos especiales y otros.
- k) Se han identificado las diferentes elaboraciones culinarias, sus ingredientes y sus técnicas de cocinado.
- l) Se ha atendido a la futura clientela con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio, teniendo en cuenta el orden de llegada y la prioridad en el servicio.
- m) Se ha desarrollado el servicio respetando los condicionantes y la propia dinámica del mismo.
- n) Se han aplicado las diferentes formas de transporte de material con alimentos de la cocina a la sala.
- ñ) Se ha aplicado correctamente el marcaje de platos.
- o) Se han utilizado las nuevas tecnologías y las distintas aplicaciones informáticas en el proceso de facturación.
- p) Se han realizado los procesos de facturación y cobro de servicios, según instrucciones y/o normas establecidas.
- q) Se ha realizado el cierre de caja y su correspondiente arqueado.
- r) Se han ejecutado las operaciones de desbarasado y recogida de material utilizado con orden y limpieza.
- s) Se han solucionado posibles quejas, reclamaciones o sugerencias con prontitud, buscando alternativas y jerarquizándolas en función de su importancia.
- t) Se ha identificado y cumplimentado toda la documentación administrativa y de control correspondiente al cierre de la producción.
- u) Se ha actuado con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en el proceso de facturación y cobro en restauración.
- v) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

3. Elabora platos a la vista de la clientela aplicando las técnicas culinarias y de servicio relacionadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido los elementos de la oferta gastronómica más adecuada para su elaboración ante la vista de la clientela.
- b) Se han caracterizado las principales técnicas culinarias y de servicio empleadas en la elaboración de platos ante la clientela.
- c) Se han reconocido la maquinaria, materiales y útiles aplicables para la elaboración de platos ante la clientela.
- d) Se ha realizado la puesta a punto del material necesario para la actividad.
- e) Se han identificado los órdenes de servicio a partir de la documentación.
- f) Se han realizado las elaboraciones a la vista de la clientela respetando tiempos, cocciones y temperaturas.
- g) Se han realizado las técnicas de elaboración y servicio con orden y limpieza, dejándolo recogido a la finalización de la tarea.

- h) Se han sugerido al cliente distintas alternativas de elaboración si las hubiera.
- i) Se ha valorado las posibilidades decorativas de la presentación de platos y fuentes buscando el equilibrio estético de los mismos.
- j) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

4. Realiza el trinchado, racionado y desespinado de productos y elaboraciones culinarias aplicando las técnicas asociadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado y caracterizado las materias primas y elaboraciones culinarias usuales en la aplicación de este tipo de técnicas de servicio.
- b) Se han identificado y clasificado los diversos útiles y herramientas para el servicio de productos pelados, trinchados, desespinaados y racionados.
- c) Se ha dispuesto y comprobado la puesta a punto de todo lo necesario para el desarrollo de la actividad.
- d) Se han relacionado las distintas materias primas y productos culinarios con las técnicas apropiadas, en función de sus características, presentaciones, anatomía y otros condicionantes.
- e) Se han desarrollado los diversos procesos de pelado, trinchado, desespinado y racionado en tiempo y forma.
- f) Se ha realizado el servicio de las elaboraciones siguiendo los parámetros establecidos.
- g) Se han realizado las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

5. Realiza el servicio de materias primas y elaboraciones culinarias en crudo y preparadas de especiales características (caviar, paté, gulas, quesos, jamón, ostras, caracoles, etc.).

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado y caracterizado las materias primas y elaboraciones culinarias de especiales características.
- b) Se han identificado y clasificado los diversos útiles y herramientas para el servicio de productos de especiales características.
- c) Se ha dispuesto y comprobado la puesta a punto de todo lo necesario para el desarrollo de la actividad.
- d) Se han relacionado las distintas materias primas y productos culinarios con las técnicas apropiadas, en función de sus características, presentaciones, anatomía y otros condicionantes.
- e) Se ha realizado el servicio de las elaboraciones siguiendo los parámetros establecidos.
- f) Se ha realizado el emplatado de diferentes elaboraciones desde el recipiente en el que se han servicio al plato.
- g) Se han realizado las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

Duración: 210 horas

Contenidos:

#### 1. Atención a la clientela en mesa y servicios especiales:

Procedimientos de acogida, estancia y despedida a la clientela en mesa y servicios especiales. Fases y factores a tener en cuenta.

Presentación de cartas y minutas. Atención a las demandas y expectativas de la clientela y adecuación de la oferta.

Técnicas de venta y habilidades sociales, relacionadas con las situaciones en un restaurante.

Comandas. Procedimientos para su cumplimentación y control. Nuevas tecnologías asociadas a estos procesos.

Legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y consumidoras y usuarios y usuarias.

Sugerencias, quejas y/o reclamaciones. Documentación asociada y protocolos habituales de actuación.

#### 2. Servicio de elaboraciones culinarias:

Servicio en restaurante. Tipos y métodos de servicio. Descripción, fases y técnicas para su desarrollo.

Ejecución de los procedimientos de servicio en mesa, desarrollo, control y valoración de resultados.

Servicio de room-service.

Decoración de mesas según el tipo de servicio. Descripción, tipos y características.

Marcaje de platos.

Transporte de material desde la cocina a la sala.

Servicios especiales. Tipos y métodos de servicio. Descripción, fases y técnicas para su desarrollo. Tipos de mesas y montajes. Operaciones de montaje y decoraciones específicas. Documentación relacionada.

Eventos realizados fuera del establecimiento: catering y colectividades. Descripción, tipos, características de estos tipos de servicio.

Tipos, clasificación, material y servicio de bufés.

Identificación de elaboraciones, sus ingredientes y técnicas de cocinado.

Ejecución de las operaciones de preservicio, servicio y postservicio de servicios especiales. Desarrollo, control y valoración de resultados.

Facturación y cobro. Tipología. Aplicación de nuevas tecnologías.

Terminología profesional relacionada.

### 3. Elaboración de platos a la vista de la clientela:

Maquinaria, útiles y herramientas específicos para la elaboración de platos a la vista de la clientela. Descripción, características, uso, mantenimiento y operaciones de limpieza.

Operaciones de puesta a punto. Ubicación de materiales y adecuación de espacios.

Técnicas en la elaboración de platos a la vista de la clientela. Descripción y análisis.

Elaboraciones culinarias habituales a la vista de la clientela: procedimientos de elaboración, presentación, decoración y servicio.

### 4. Realización de trinchados, racionados y desespinados de productos y elaboraciones culinarias:

Útiles y herramientas específicos y/o habituales en estos procesos.

Operaciones de puesta a punto de materiales y espacio ante el comensal.

Productos culinarios y materias primas relacionadas. Características y presentaciones.

Técnicas de trinchado, desespinado y racionado. Ejecución de procedimientos con carnes, aves, pescados, mariscos, frutas y otros alimentos posibles. Valoración y control de resultados.

### 5. Realización de operaciones de servicio de productos y elaboraciones culinarias de especiales características.

Útiles y herramientas específicos y/o habituales en estos procesos.

Operaciones de puesta a punto de materiales y espacio ante el comensal.

Productos culinarios y materias primas relacionadas. Características y presentaciones.

Técnicas de servicio de productos y elaboraciones culinarias de especiales características. Valoración y control de resultados.

Técnicas de emplatado de elaboraciones culinarias.

Módulo Profesional: El vino y su servicio.

Código: 0154

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Asesorar en el diseño de una bodega en restauración, su localización espacial, dimensiones, requisitos y características ambientales óptimas para conseguir el correcto mantenimiento de la calidad de los vinos.

Criterios de evaluación:

a) Se ha determinado la mejor situación de la bodega teniendo en cuenta:

b) La orientación, preferentemente norte, con el fin de ahorrar energía.

c) La accesibilidad a los sótanos, con amplias escaleras y montacargas.

d) La localización cerca de la entrada de mercancías.

e) Las fuentes de ruidos y vibraciones con el fin de evitarlos

2. Recepciona diferentes tipos de vino reconociendo sus condiciones de almacenaje.

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado los diferentes espacios físicos de conservación del vino.

- b) Se ha revisado y contrastado la entrada de mercancía antes de su almacenamiento con sus soportes documentales.
- c) Se han cumplimentado los documentos de aprovisionamiento interno.
- d) Se han respetado los procesos de rotación de stock.
- e) Se han calculado las cantidades de almacenamiento en función de las previsiones de servicio.
- f) Se han respetado métodos de control en la recepción de vinos, identificando instrumentos y medios necesarios
- g) Se han aplicado normas de utilización de equipos y máquinas para el mantenimiento y conservación de los vinos.
- h) Se han identificado correctamente los vinos reservados por los clientes.
- i) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

### 3. Reconoce los principios básicos sobre viticultura y enología.

#### Criterios de evaluación

- a) Se han identificado las características, tipos y variedades principales de botellas, corchos, maderas, barricas, etc
- b) Se han identificado las partes, composición y características del viñedo
- c) Se ha identificado el ciclo de la vid.
- d) Se han caracterizado básicamente los factores geográficos, climatológicos y de otro tipo que intervienen en los procesos de vinificación.
- e) Se han reconocido las diferentes tipos de plantaciones vinícolas y las diferentes labores que se realizan a lo largo del ciclo de la vid.
- f) Se han identificado las principales plagas y enfermedades que sufren los viñedos.

### 4. Identifica diferentes tipos de vino, determinando sus características básicas y diferenciadoras.

#### Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado básicamente los factores técnicos que intervienen en los procesos de vinificación.
- b) Se han caracterizado básicamente los factores culturales y sociales relacionados con el mundo del vino.
- c) Se han identificado básicamente los componentes que caracterizan a los distintos tipos de vino.
- d) Se han identificado las principales uvas destinadas a la vinificación.
- e) Se han relacionado los procesos de vinificación respecto al tipo de uva.
- f) Se han relacionado las diferentes denominaciones de origen con los tipos de uva y características diferenciadoras.
- g) Se han relacionado las principales denominaciones de origen con los tipos de vino más representativos de estas, así como sus características básicas.
- h) Se ha caracterizado básicamente la geografía vinícola nacional e internacional.
- i) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

### 5. Realiza catas sencillas de vinos identificando las características organolépticas, aromas y sabores básicos, utilizando las técnicas elementales de cata.

#### Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido las principales técnicas de descripción de características organolépticas y analíticas de los vinos.
- b) Se han caracterizado los términos aplicables al aspecto, el color, los aromas y los sabores de los vinos.
- c) Se ha reconocido el utillaje relacionado con el proceso de cata de vinos.
- d) Se han identificado y caracterizado las distintas fases de la cata de vinos.
- e) Se han identificado los condicionantes externos que afectan a la cata.
- f) Se han realizado los procesos elementales de cata utilizando las herramientas adecuadas.
- g) Se han identificado las características organolépticas básicas del vino a través de su cata.
- h) Se han descrito las características de un vino partir de la cata del mismo, utilizando correctamente el vocabulario propio de este proceso.
- i) Se han identificado los defectos más comunes a través de su cata.

j) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

6. Define cartas sencillas de vinos justificando las propiedades de los mismos y sus aplicaciones.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha descrito la estructura de una carta de vinos.
- b) Se han identificado las distintas cartas de vino en función de la oferta y tipología del establecimiento.
- c) Se han descrito cartas sencillas de vinos indicando sus características y categorías comerciales.
- d) Se han relacionado vinos y platos con criterios básicos para realizar propuestas de maridaje.
- e) Se ha adecuado la oferta de vinos en función de las características de la oferta culinaria y/o del entorno del establecimiento.
- f) Se han reconocido las nuevas tendencias en la elaboración de cartas de vino.

7. Sirve vinos relacionando las condiciones físicas, ambientales y la oferta gastronómica aparejada con los utensilios, temperatura y procedimiento específico.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido los materiales y útiles necesarios para cada tipo de vino.
- b) Se han reconocido y caracterizado las manipulaciones específicas del servicio de vinos en función de sus características.
- c) Se ha relacionado la temperatura de servicio con las diferentes variedades.
- d) Se han respetado las temperaturas de servicio en función del vino.
- e) Se ha realizado la puesta a punto del material necesario para la actividad.
- f) Se han utilizado las herramientas y utensilios de servicio adecuados en relación con las características del vino.
- g) Se han reconocido las normas de protocolo aplicables al servicio de vinos.
- h) Se ha valorado la aprobación o desaprobación del vino por parte del cliente para actuar según la política del establecimiento.
- i) Se han caracterizado diferentes posibilidades de servicio de vino: por botella, media botella, copa y otros.
- j) Se han solucionado posibles quejas, reclamaciones o sugerencias con prontitud, buscando alternativas y jerarquizándolas en función de su importancia.
- k) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

8. Analizar los diferentes tipos de clientela y técnicas de venta de vinos más efectivas, y los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los diferentes tipos de clientela, describiendo sus actitudes y comportamientos habituales.
- b) Se han identificado las diferentes técnicas de venta de vinos, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientela, fórmulas de restauración y servicio.
- c) Se ha asumido la necesidad de atender a la clientela con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

9. Asesorar sobre el maridaje de vinos y platos, relacionando ingredientes y técnicas de cocinado con diferentes tipos de vinos

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los principales ingredientes de los platos y las salsas para poder recomendar la bebida que mejor se adapta a los mismos.
- b) Se han seleccionado los vinos de la oferta del establecimiento que mejor armonicen con el menú escogido por la clientela y asesorarla en un supuesto práctico de maridaje de vinos y platos.

10. Sirve vinos castellano manchegos identificando sus características básicas y las técnicas de servicio asociadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado básicamente los factores culturales y sociales relacionados con el vino en Castilla La Mancha.
- b) Se han identificado los distintos tipos de vinos castellano-manchegos.
- c) Se han identificado las principales uvas destinadas a la vinificación en Castilla La Mancha.
- d) Se han relacionado las diferentes zonas de producción en Castilla La Mancha con los tipos de uva y características diferenciadoras.
- e) Se han caracterizado básicamente los factores que intervienen en los procesos de vinificación de los vinos castellano-manchegos.
- f) Se han reconocido y caracterizado las técnicas específicas del servicio de vinos castellano-manchegos en función de sus características.
- g) Se han utilizado las herramientas y utensilios de servicio adecuados en relación con las características del vino.
- h) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

11. Colaborar con la persona con responsabilidad económica del establecimiento en la fijación de precios de los vinos, de forma que se alcancen los objetivos económicos y comerciales del establecimiento.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha calculado el precio de venta al público teniendo en cuenta:

El precio de compra de las bebidas que componen la oferta y la fecha, o fechas, de adquisición.

La política de precios del establecimiento y los márgenes de beneficios.

El precio medio demandado y el precio medio ofertado

Las oscilaciones del mercado.

Los medios y recursos materiales para el mantenimiento y conservación de vinos y otras bebidas.

Los gastos generales.

- b) Se ha comprobado la oscilación en los costes de las bebidas, teniendo en cuenta la posibilidad de tomar medidas correctoras en los precios.

Duración: 110 horas

Contenidos básicos

1. Asesorar en el diseño de una bodega en restauración, su localización espacial, dimensiones, requisitos y características ambientales óptimas para conseguir el correcto mantenimiento de la calidad de los vinos:

Situación y orientación.

Accesibilidad.

2. Aprovisionamiento y recepción de vinos:

Aprovisionamiento externo: El ciclo de compra. Registros documentales de compras. Transporte, envasado, presentación y etiquetado.

Recepción y almacenaje del vino.

Condiciones de conservación.

Tipos de bodegas y cavas.

Equipos de conservación.

La bodega. Tipos. Dimensiones. Características. Factores que se deben tener en cuenta: temperatura, humedad, olores, iluminación y vibraciones.

Condiciones de espacios.

El libro de bodega.

Bodega de día.

Previsiones de consumo, reposición.

Inspección, control, distribución, compartimentación, almacenamiento y conservación de vinos. Registros documentales.

Rotación de stock.  
Reserva de vinos. Instrumentos de identificación.  
Gestión y control de inventarios. El inventario permanente y su valoración: métodos de valoración de existencias.  
Rotación de stock.  
Vales de pedido.

### 3. Viticultura

Tipos de botellas, barricas y corchos.  
La etiqueta del vino.  
La vid: partes y características.  
La uva: composición y características  
El ciclo de la vid.  
El entorno de la vid: geografía (suelo, geología, edafología, estructura, etc.), clima y otro factores.  
Plantación de un viñedo: tipos y características. Injertos. La poda.  
Las labores vinícolas.  
Plagas y enfermedades.

### 4. Identificación de vinos:

Introducción a la cultura del vino. Historia. Factores culturales y sociales.  
Caracterización de los vinos. Definición y composición. Tipos.  
Factores que influyen en el perfil del vino.  
Vinificación.  
Variedades de uva.  
Denominaciones de origen.  
Vinos internacionales.

### 5. Realización de catas sencillas:

La cata o degustación sencilla.  
Definiciones y metodología de la cata.  
Técnicas y herramientas importantes de la cata: copas, locales, condiciones ambientales y temperaturas óptimas para su degustación.  
Análisis sensorial. Tipos y fases.  
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 la persona catadora: Vocabulario gustativo.  
Fichas de cata. Tipos. Maneras de puntuar los vinos.

### 6. Definición de cartas sencillas de vinos:

La carta de vinos. Definición. Elementos, características y categoría. Comparación de distintos tipos.  
Estructura de las cartas. Diseño de cartas sencillas.  
Nuevas tendencias.  
Maridaje de vinos y platos.

### 7. Analizar los diferentes tipos de clientela y técnicas de venta de vinos más efectivas, y los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.

Identificar diferentes tipos de clientela.  
Identificar las diferentes técnicas de venta de vinos.  
Atención correcta a la clientela.

### 8. Asesorar sobre el maridaje de vinos y platos, relacionando ingredientes y técnicas de cocinado con diferentes tipos de vinos:



Identificación de los principales ingredientes de los platos para obtener la bebida más adecuada a dicho plato.

#### 9. Servicio de vinos:

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

Herramientas de servicio. Sacacorchos, decantadores, copas, termómetros y otros.

Temperatura de servicio.

La decantación y la oxigenación.

Servicio del vino. Fases y procedimientos habituales. Protocolo vinícola y normas generales en el servicio de los distintos tipos de vinos.

Desarrollo de los procesos de servicio de vinos según fórmula de restauración gastronómica, tipo de servicio y tipo de vino.

Procesos de servicio especial. Espumosos y otros.

#### 10. El vino castellano-manchego y su servicio:

El vino en Castilla La Mancha. Historia. Factores culturales y sociales.

Denominaciones de Origen castellano-manchegas. Características diferenciadoras. Tipos de vinos, elaboración y características.

El servicio de vinos castellano-manchegos. Técnicas y temperaturas. Fases y procedimientos habituales.

#### 11. Colaborar con el responsable económico del establecimiento en la fijación de precios de los vinos de forma que se alcancen los objetivos económicos y comerciales del establecimiento:

Cálculo del precio de compra de bebidas y su precio de venta al público.

Mantenimiento y conservación de las compras.

Verificación de la oscilación de los precios.

Módulo Profesional: Ofertas gastronómicas.

Código: 0045

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

##### 1. Clasifica las empresas de restauración analizando su tipología y características.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los distintos tipos de establecimientos.
- b) Se han descrito las diferentes fórmulas de restauración.
- c) Se han identificado las tendencias actuales en restauración.
- d) Se han caracterizado los diferentes departamentos, sus funciones y puestos.
- e) Se han reconocido las relaciones interdepartamentales.
- f) Se han identificado los documentos asociados a los diferentes departamentos y puestos.

##### 2. Reconoce las propiedades dietéticas y nutricionales básicas de los alimentos, relacionándolas con las posibilidades de ofertas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado los grupos de alimentos.
- b) Se han identificado los principios inmediatos y otros nutrientes.
- c) Se han reconocido las necesidades nutricionales del organismo humano.
- d) Se han descrito las dietas tipo.
- e) Se han reconocido los valores para la salud de la dieta mediterránea.
- f) Se han caracterizado las dietas para posibles necesidades alimenticias específicas.

##### 3. Determina ofertas gastronómicas caracterizando sus especificidades.

Criterios de evaluación:

- a) Se han relacionado las ofertas con las diferentes fórmulas de restauración.
- b) Se han caracterizado las principales clases de oferta.
- c) Se han tenido en cuenta las características y necesidades de la clientela.

- d) Se han valorado los recursos humanos y materiales disponibles.
- e) Se han aplicado criterios de equilibrio nutricional.
- f) Se ha considerado la estacionalidad y ubicación del establecimiento.
- g) Se ha comprobado y valorado el equilibrio interno de la oferta.
- h) Se han definido las necesidades de variación y rotación de la oferta.
- i) Se han seleccionado los productos culinarios y/o de pastelería/repostería reconociendo su adecuación al tipo de oferta.

4. Calcula costes globales de la oferta analizando las diversas variables que los componen.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la documentación asociada al cálculo de costes.
- b) Se han identificado las variables implicadas en el coste de la oferta.
- c) Se ha interpretado correctamente la documentación relativa al rendimiento y escandallo de materias primas y a la valoración de elaboraciones culinarias.
- d) Se han valorado y determinado los costes de las elaboraciones de cocina y/o pastelería/repostería.
- e) Se ha cumplimentado la documentación específica.
- f) Se han reconocido los métodos de fijación de precios.
- g) Se han distinguido los costes fijos de los variables.
- h) Se han realizado las operaciones de fijación de precios de la oferta gastronómica.
- i) Se han utilizado correctamente los medios ofimáticos disponibles.

Duración: 91 horas

Contenidos básicos:

1. Organización de las empresas de restauración.

Tipos de establecimientos y formulas de restauración.

Tendencias actuales en restauración.

Relaciones interdepartamentales. Circuitos documentales.

Valoración de las aptitudes y actitudes de los miembros del equipo.

2. Interpretación de las propiedades dietéticas y nutricionales básicas de los alimentos:

Composición de los alimentos.

Función y degradación de nutrientes.

Necesidades nutricionales.

Dietas tipo. Dieta mediterránea.

Caracterización de dietas para personas con necesidades alimenticias específicas.

3. Determinación de ofertas gastronómicas:

Descripción, caracterización y clases de ofertas.

Elementos y variables de las ofertas.

Ofertas básicas: menús, cartas y buffet y otros. Descripción y análisis.

Realización de ofertas básicas y valoración de resultados.

4. Cálculo de los costes globales de la oferta:

Cálculo de coste de ofertas gastronómicas.

Precio de venta. Componentes. Métodos de fijación del precio de venta.

Posibilidades de ahorro energético.

Módulo Profesional: Técnicas de comunicación en restauración.

Código: 0155

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Proporciona información requerida por la clientela, reconociendo y aplicando las diferentes técnicas de comunicación y de habilidades sociales.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito y valorado las normas de cortesía en las relaciones interpersonales.
- b) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal como elementos clave en la atención a la clientela.
- c) Se ha analizado el comportamiento de la clientela potencial.
- d) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- e) Se ha obtenido la información necesaria de la posible clientela para proporcionar la información con inmediatez, otorgando las explicaciones precisas para la interpretación correcta del mensaje.
- f) Se han identificado los diferentes posibles tipos de solicitud de información requerida por el cliente.
- g) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- h) Se han producido e interpretado mensajes escritos relacionados con la actividad profesional de modo claro y correcto.
- i) Se ha atendido al tratamiento protocolario y a las normas internas de atención al cliente.
- j) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- k) Se ha valorado la comunicación con la clientela como medio de fidelización del mismo.

2. Comunica a la posible clientela las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientela, fórmulas de restauración y servicio.
- b) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- c) Se han diferenciado clientes de proveedores y éstos del público en general.
- d) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación propia del servicio.
- e) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- f) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- g) Se han distinguido los tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de consumo de alimentos y bebidas.

3. Aplica el protocolo en restauración, relacionando el tipo de servicio prestado con el diseño y organización del mismo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo en restauración.
- b) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.
- c) Se ha reconocido el programa del acto relacionándolo con el servicio que se va a desarrollar.
- d) Se ha establecido protocolariamente la presidencia en los actos.
- e) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de la clientela en función del tipo de acto desarrollar.
- f) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

4. Aplica técnicas de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientela potencial, reconociendo y aplicando el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las alternativas de solución de la objeción o sugerencia previas a la reclamación formal.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesarias al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han reconocido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha trasladado la información sobre la reclamación según el orden jerárquico preestablecido.

f) Se ha simulado la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.

Duración: 64 horas

Contenidos básicos:

#### 1. Información a la clientela:

El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.  
Comunicación verbal en la restauración: emisión y recepción de mensajes orales y escritos.  
Barreras en la comunicación.  
Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.  
Comunicación no verbal. Imagen personal.  
Empatía, receptividad, asertividad.  
Roles, objetivos y relación cliente – profesional.  
Atención personalizada como base de la fidelización de la clientela.  
Importancia de la atención a la clientela en los procesos de calidad en restauración. Fugas de calidad.

#### 2. Venta de productos y servicios:

El cliente o clienta. Tipología de clientela.  
El servicio en restauración. Características.  
Fases en la producción del servicio en restauración.  
Importancia de la comunicación en cada fase.  
La reserva.  
Tratamiento y normas de cortesía.  
Técnicas de venta en restauración. Concepto y componentes.  
El vendedor o la vendedora. Características, funciones y actitudes.  
Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.  
Exposición de las cualidades de los productos y servicios.  
Modelo de actuación en el proceso de venta en restauración.  
Relaciones con la clientela.

#### 3. Aplicación del protocolo en restauración:

Tipos y objetivos de los actos protocolarios.  
Definición y elementos de protocolo en restauración.  
Tipos de presidencias en actos protocolarios.  
Documentación del acto a organizar.  
Valoración de la imagen corporativa.  
Métodos de distribución de invitados e invitadas.

#### 4. Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias.

Objeciones de la clientela y su tratamiento. Diferencias entre reclamaciones, quejas y sugerencias.  
Técnicas y procedimientos utilizados en la actuación ante reclamaciones.  
Gestión de reclamaciones.  
Tratamiento de reclamaciones en Castilla La Mancha.  
Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.  
Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.  
La protección del consumidor y consumidora y el usuario y usuaria en España y en la Unión Europea.

Módulo Profesional: Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.

Código: 0031

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

---

1. Limpia/desinfecta utillaje, equipos e instalaciones, valorando su repercusión en la calidad higiénico-sanitaria de los productos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los requisitos higiénico-sanitarios que deben cumplir los equipos, utillaje e instalaciones de manipulación de alimentos.
- b) Se han evaluado las consecuencias para la inocuidad de los productos y la seguridad de los consumidores de una limpieza/ desinfección inadecuada.
- c) Se han descrito los procedimientos, frecuencias y equipos de limpieza y desinfección (L+D).
- d) Se ha efectuado la limpieza o desinfección con los productos establecidos, asegurando la completa eliminación de éstos.
- e) Se han descrito los parámetros objeto de control asociados al nivel de limpieza o desinfección requeridos.
- f) Se han reconocido los tratamientos de Desratización, Desinsectación y Desinfección (DDD).
- g) Se han descrito los procedimientos para la recogida y retirada de los residuos de una unidad de manipulación de alimentos.
- h) Se han clasificado los productos de limpieza, desinfección y los utilizados para los tratamientos de DDD y sus condiciones de empleo.
- i) Se han evaluado los peligros asociados a la manipulación de productos de limpieza, desinfección y tratamientos DDD.

2. Mantiene buenas prácticas higiénicas evaluando los peligros asociados a los malos hábitos higiénicos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con las prácticas higiénicas.
- b) Se han identificado los peligros sanitarios asociados a los malos hábitos y sus medidas de prevención.
- c) Se han identificado las medidas de higiene personal asociadas a la manipulación de alimentos.
- d) Se han reconocido todos aquellos comportamientos o aptitudes susceptibles de producir una contaminación en los alimentos.
- e) Se han enumerado las enfermedades de obligada declaración.
- f) Se ha reconocido la vestimenta de trabajo completa y sus requisitos de limpieza.
- g) Se han identificado los medios de protección de cortes, quemaduras o heridas del manipulador o manipuladora.

3. Aplica buenas prácticas de manipulación de los alimentos, relacionando éstas con la calidad higiénico-sanitaria de los productos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con las Prácticas de Manipulación.
- b) Se han clasificado y descrito los principales riesgos y toxiinfecciones de origen alimentario relacionándolas con los agentes causantes.
- c) Se ha valorado la repercusión de una mala manipulación de alimentos en la salud de los consumidores.
- d) Se han descrito las principales alteraciones de los alimentos.
- e) Se han descrito los diferentes métodos de conservación de alimentos.
- f) Se ha evitado el contacto de materias primas o semielaborados con los productos procesados.
- g) Se han identificado alergias e intolerancias alimentarias.
- h) Se ha evitado la posible presencia de trazas de alérgenos en productos libres de los mismos.
- i) Se han reconocido los procedimientos de actuación frente a alertas alimentarias.

4. Aplica los sistemas de autocontrol basados en el APPCC y de control de la trazabilidad, justificando los principios asociados al mismo.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la necesidad y trascendencia para la seguridad alimentaria del sistema de autocontrol.
- b) Se han reconocido los conceptos generales del sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC).

- c) Se han definido conceptos clave para el control de potenciales peligros sanitarios: punto crítico de control, límite crítico, medidas de control y medidas correctivas.
- d) Se han definido los parámetros asociados al control de los puntos críticos de control.
- e) Se han cumplimentado los registros asociados al sistema.
- f) Se ha relacionado la trazabilidad con la seguridad alimentaria.
- g) Se ha documentado y trazado el origen, las etapas del proceso y el destino del alimento.
- h) Se han reconocido las principales normas voluntarias implantadas en el sector alimentario (BRC, IFS, UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 22000:2005 y otras).

5. Utiliza los recursos eficientemente, evaluando los beneficios ambientales asociados.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha relacionado el consumo de cada recurso con el impacto ambiental que provoca.
- b) Se han definido las ventajas que el concepto de reducción de consumos aporta a la protección ambiental.
- c) Se han descrito las ventajas ambientales del concepto de reutilización de los recursos.
- d) Se han reconocido aquellas energías y/ o recursos cuya utilización sea menos perjudicial para el ambiente.
- e) Se han caracterizado las diferentes metodologías existentes para el ahorro de energía y el resto de recursos que se utilicen en la industria alimentaria y de restauración.
- f) Se han identificado las no-conformidades y las acciones correctivas relacionadas con el consumo de los recursos.

6. Recoge los residuos de forma selectiva reconociendo sus implicaciones a nivel sanitario y ambiental.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado y clasificado los distintos tipos de residuos generados de acuerdo a su origen, estado y necesidad de reciclaje, depuración o tratamiento.
- b) Se han reconocido los efectos ambientales de los residuos, contaminantes y otras afecciones originadas en el proceso productivo.
- c) Se han descrito las técnicas de recogida, selección, clasificación y eliminación o vertido de residuos.
- d) Se han reconocido los parámetros que posibilitan el control ambiental en los procesos de producción de los alimentos relacionados con los residuos, vertidos o emisiones.
- e) Se han establecido por orden de importancia las medidas tomadas para la protección ambiental.
- f) Se han identificado las no-conformidades y las acciones correctivas relacionadas con la gestión de los residuos.

Duración: 95 horas

Contenidos básicos:

#### 1. Limpieza y desinfección de equipos e instalaciones:

Legislación y requisitos de limpieza generales de utillaje, equipos e instalaciones.

Peligros sanitarios asociados a aplicaciones de limpieza y desinfección o desratización y desinsectación inadecuados.

Procesos y productos de limpieza.

#### 2. Mantenimiento de Buenas Prácticas Higiénicas:

Normativa general de higiene aplicable a la actividad.

Alteración y contaminación de los alimentos debido a hábitos inadecuados de los manipuladores o manipuladoras

Guías de Prácticas Correctas de Higiene (GPCH).

#### 3. Aplicación de las Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos:

Normativa general de manipulación de alimentos.

Alteración y contaminación de los alimentos debido a prácticas de manipulación inadecuadas.

Peligros sanitarios asociados a prácticas de manipulación inadecuadas.

Métodos de conservación de los alimentos.

#### 4. Aplicación de sistemas de autocontrol:

Medidas de control relacionadas con los peligros sanitarios en la manipulación de los alimentos.  
Pasos previos a los siete principios del sistema de autocontrol APPCC.  
Los siete principios del sistema de autocontrol APPCC.  
Trazabilidad.

#### 5. Utilización eficaz de los recursos:

Impacto ambiental provocado por el uso.  
Concepto de las 3 "R-s": Reducción, Reutilización y Reciclado.  
Metodologías para la reducción del consumo de los recursos.

#### 6. Recogida selectiva de residuos:

Legislación ambiental.  
Descripción de los residuos generados y sus efectos ambientales.  
Técnicas de recogida, clasificación y eliminación o vertido de residuos.  
Parámetros para el control ambiental en los procesos de producción de los alimentos.

Módulo Profesional: Inglés.

Código: 0156

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Reconoce información profesional y cotidiana contenida en discursos orales emitidos en lengua estándar, analizando el contenido global del mensaje y relacionándolo con los recursos lingüísticos correspondientes.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha situado el mensaje en su contexto.
- b) Se ha identificado la idea principal del mensaje.
- c) Se ha reconocido la finalidad del mensaje directo, telefónico o por otro medio auditivo.
- d) Se ha extraído información específica en mensajes relacionados con aspectos cotidianos de la vida profesional y cotidiana.
- e) Se han secuenciado los elementos constituyentes del mensaje.
- f) Se han identificado las ideas principales de un discurso sobre temas conocidos, transmitidos por los medios de comunicación y emitidos en lengua estándar y articuladas con claridad.
- g) Se han reconocido las instrucciones orales y se han seguido las indicaciones a la hora de elaborar un cóctel o de tomar nota de un pedido.
- h) Se ha reconocido una queja y se ha obrado en consecuencia.
- i) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.

2. Interpreta información profesional contenida en textos escritos sencillos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han seleccionado los materiales de consulta y diccionarios técnicos.
- b) Se han leído de forma comprensiva textos claros en lengua estándar.
- c) Se ha interpretado el contenido global del mensaje.
- d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
- e) Se ha identificado la terminología utilizada.
- f) Se han realizado traducciones de textos en lengua estándar utilizando material de apoyo en caso necesario.
- g) Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos: e-mail, fax, entre otros.

3. Emite mensajes orales claros estructurados, participando como agente activo en conversaciones profesionales.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.
- b) Se ha comunicado utilizando fórmulas, nexos de unión y estrategias de interacción.
- c) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones.
- d) Se han descrito hechos breves e imprevistos relacionados con su profesión.
- e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- f) Se han expresado sentimientos, ideas u opiniones.
- g) Se han enumerado las actividades de la tarea profesional.
- h) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.
- i) Se ha justificado la aceptación o no de propuestas realizadas.
- j) Se han dado recomendaciones y sugerencias cuando así lo ha necesitado el cliente.
- k) Se han dado explicaciones para encontrar direcciones tanto dentro como fuera del establecimiento con un lenguaje claro y sencillo.
- l) Se han enumerado las características de un determinado plato cuando así ha sido requerido.
- m) Se ha argumentado la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.
- n) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.

4. Elabora textos sencillos en lengua estándar, relacionando reglas gramaticales con la finalidad de los mismos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han redactado textos breves relacionados con aspectos cotidianos y/ o profesionales.
- b) Se ha organizado la información de manera coherente y cohesionada.
- c) Se han realizado resúmenes de textos relacionados con su entorno profesional.
- d) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.
- e) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.
- f) Se han resumido las ideas principales de informaciones dadas, utilizando sus propios recursos lingüísticos.
- g) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento a elaborar.

5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.
- c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- d) Se han identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.
- e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.
- f) Se han interiorizado las características relativas a la cultura de la comunidad que habla la lengua extranjera con el fin de mostrar respeto por dichas diferencias culturales.

Duración: 98 horas

Contenidos básicos:

1. Comprensión de mensajes orales:

Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.

Mensajes directos, telefónicos, grabados.

Comprensión de preguntas simples sobre temas relacionados con la restauración tanto telefónicamente como en directo (datos sobre la reserva, el servicio de habitaciones, tomar nota de un pedido... etc.)

Terminología específica del sector de la restauración.

Idea principal e ideas secundarias.

Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones preposicionales y adverbiales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, y otros.



Otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, quejas, expresión de la condición y duda y otros.  
Diferentes acentos de lengua oral.

## 2. Interpretación de mensajes escritos:

Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.

Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.

Terminología específica del sector de la restauración.

Idea principal e ideas secundarias.

Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones preposicionales y adverbiales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, y otros.

Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

## 3. Producción de mensajes orales:

Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

Dar información sobre las instalaciones, horarios...

Presentarse a uno mismo utilizando las fórmulas de cortesía apropiadas.

Expresiones para lidiar con dificultades de comprensión en el caso de mensajes telefónicos.

Ofrecimientos y recomendaciones sobre comidas y bebidas.

Expresiones para dar direcciones dentro y fuera del establecimiento.

Terminología específica del sector de la restauración.

Sonidos y fonemas vocálicos y consonánticos. Combinaciones y agrupaciones.

Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

Responder a preguntas en una entrevista de trabajo dando información sobre uno mismo y sus planes de futuro y siguiendo las normas de cortesía más adecuadas.

Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:

Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, y otros.

Entonación como recurso de cohesión del texto oral.

## 4. Emisión de textos escritos:

Elaboración de textos sencillos profesionales del sector y cotidianos.

Elaboración de un Curriculum Vitae y una carta de presentación.

Adecuación del texto al contexto comunicativo.

Registro.

Selección léxica, selección de estructuras sintácticas, selección de contenido relevante.

Uso de los signos de puntuación.

Coherencia en el desarrollo del texto.

Uso de conectores para unir las diferentes partes de las que conste el texto.

## 5. Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua extranjera (inglesa).

Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.

Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

Módulo Profesional: Formación y orientación laboral.

Código: 0157

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Selecciona oportunidades de empleo, identificando las diferentes posibilidades de inserción y las alternativas de aprendizaje a lo largo de la vida.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.
- b) Se han identificado los itinerarios formativos-profesionales relacionados con el perfil profesional del Técnico o Técnica en Servicios en restauración.
- c) Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título.
- d) Se han identificado los principales yacimientos de empleo, autoempleo, así como de inserción laboral para el Técnico o Técnica en Servicios en restauración.
- e) Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.
- f) Se ha valorado la importancia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la búsqueda activa de empleo.
- g) Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.
- h) Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, intereses, actitudes y formación propia para la toma de decisiones, evitando, en su caso, los condicionamientos por razón de sexo o de otra índole.
- i) Se han identificado las posibilidades del Técnico o Técnica en Servicios en restauración en las ofertas de empleo público de las diferentes Administraciones.
- j) Se han valorado las oportunidades del Técnico o Técnica en Servicios en restauración en un contexto global así como las posibilidades de transferencia de las cualificaciones que lo integran, a través del principio de libertad de circulación de servicios en la Unión Europea.
- k) Se han identificado las habilitaciones especiales requeridas para el desempeño de determinadas actividades profesionales en el sector de la hostelería y turismo.

2. Aplica las estrategias del trabajo en equipo, valorando su eficacia y eficiencia para la consecución de los objetivos de la organización.

Criterios de evaluación:

- a) Se han valorado las ventajas de trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil del Técnico o Técnica en Servicios en restauración, frente al trabajo individual.
- b) Se han identificado los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo.
- c) Se han identificado las fases que atraviesa el desarrollo de la actividad de un equipo de trabajo.
- d) Se han aplicado técnicas de dinamización de grupos de trabajo.
- e) Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz frente a los equipos ineficaces mediante la adecuada gestión del conocimiento en los mismos.
- f) Se ha valorado positivamente la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo.
- g) Se ha descrito el proceso de toma de decisiones en equipo, valorando convenientemente la participación y el consenso de sus miembros.
- h) Se ha valorado la necesidad de adaptación e integración en aras al funcionamiento eficiente de un equipo de trabajo.
- i) Se han analizado los procesos de dirección y liderazgo presentes en el funcionamiento de los equipos de trabajo
- j) Se ha reconocido la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones.
- k) Se han identificado los tipos de conflictos, etapas que atraviesan y sus fuentes.
- l) Se han determinado procedimientos para la resolución del conflicto.
- m) Se han analizado las distintas tácticas y técnicas de negociación tanto para la resolución de conflictos como para el progreso profesional.

3. Ejerce los derechos y cumple las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, reconociéndolas en los diferentes contratos de trabajo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo y sus normas fundamentales.
- b) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios y trabajadores y las fuentes legales que las regulan.

- c) Se han diferenciado las relaciones laborales sometidas a la regulación del estatuto de los trabajadores de las relaciones laborales especiales y excluidas.
- d) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.
- e) Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.
- f) Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida personal, laboral y familiar.
- g) Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.
- h) Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran.
- i) Se han analizado los elementos que caracterizan al tiempo de la prestación laboral.
- j) Se han determinado las distintas formas de representación de los trabajadores y de las trabajadoras para la defensa de sus intereses laborales.
- k) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos
- l) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el título de Técnico o Técnica en Servicios en restauración.
- m) Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.
- n) Se han identificado los principales beneficios que las nuevas organizaciones han generado a favor de los trabajadores y de las trabajadoras.

4. Determina la acción protectora del sistema de la Seguridad Social ante las distintas contingencias cubiertas, identificando las distintas clases de prestaciones.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.
- b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.
- c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de la Seguridad Social especialmente el régimen general y en el régimen especial de trabajadores autónomos.
- d) Se han identificado las obligaciones de empresario o empresaria y trabajador o trabajadora dentro del sistema de Seguridad Social.
- e) Se han identificado en un supuesto sencillo las bases de cotización de un trabajador o trabajadora y las cuotas correspondientes a trabajador o trabajadora y empresario o empresaria.
- f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos.
- g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo en supuestos prácticos sencillos.
- h) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

5. Evalúa los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.
- b) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador o trabajadora
- c) Se han clasificado los factores de riesgo ligados a condiciones de seguridad, ambientales, ergonómicas y psicosociales en la actividad, así como los daños derivados de los mismos.
- d) Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo del Técnico o Técnica en Servicios en restauración.
- e) Se han definido las distintas técnicas de motivación y su determinación como factor clave de satisfacción e insatisfacción laboral.
- f) Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.
- g) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional del Técnico en Servicios en restauración.
- h) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del Técnico o Técnica en Servicios en restauración.

6. Participa en la elaboración de un plan de prevención de riesgos en la empresa, identificando las responsabilidades de todos los agentes implicados.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la normativa básica en materia de prevención de riesgos laborales.
- b) Se han descrito las funciones específicas de nivel básico en prevención de riesgos laborales.
- c) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales, así como las responsabilidades derivadas del incumplimiento de las obligaciones preventivas.
- d) Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa, en función de los distintos criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- e) Se han determinado las formas de representación de los trabajadores y de las trabajadoras en la empresa en materia de prevención de riesgos.
- f) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- g) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa, que incluya la secuenciación de actuaciones a realizar en caso de emergencia.
- h) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del Técnico o Técnica en Servicios en restauración.
- i) Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación en una pequeña y mediana empresa.

7. Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral del Técnico en Servicios en restauración.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido las técnicas de prevención y de protección, individuales y colectivas, que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.
- b) Se ha analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.
- c) Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.
- d) Se han identificado las técnicas de clasificación y transporte de personas heridas en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.
- e) Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños y la composición y uso del botiquín.
- f) Se han determinado los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador y su importancia como medida de prevención.

Duración: 82 horas

Contenidos:

#### 1. Búsqueda activa de empleo:

Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del Técnico o Técnica en Servicios de restauración.

La Formación Profesional para el empleo.

Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.

Identificación de itinerarios formativos relacionados con el Técnico o Técnica en Servicios de restauración.

Definición y análisis del sector profesional del título de Técnico o Técnica en Servicios de restauración.

Análisis de las competencias profesionales del título de Técnico o Técnica en Servicios de restauración.

Habilitaciones especiales y posible regulación de las profesiones en el sector.

Planificación de la propia carrera profesional. Polivalencia y especialización profesional.

Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector de la Hostelería y turismo.

Principales yacimientos de empleo y de autoempleo en el sector.

Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.

Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.

Las ofertas de empleo público relacionadas con el sector de la Hostelería y turismo

El proceso de toma de decisiones.

#### 2. Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización, frente al trabajo individual.

Equipos en la industria de la Hostelería y turismo según las funciones que desempeñan.

La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los posibles roles de sus integrantes. Dirección y liderazgo.

Conflicto: características, fuentes y etapas.

Tipos de conflicto en la empresa.

Métodos para la resolución del conflicto: mediación, conciliación y arbitraje.

La negociación en la empresa.

### 3. Contrato de trabajo:

El derecho del trabajo. Conceptos generales y normas fundamentales.

Intervención de los poderes públicos en las relaciones laborales. La protección del trabajador y de la trabajadora

Análisis de la relación laboral individual.

Determinación de las relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.

Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.

Derechos y deberes derivados de la relación laboral.

Condiciones de trabajo. Salario y tiempo de trabajo. Conciliación de la vida laboral y familiar.

Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.

Representación de los trabajadores y de las trabajadoras.

Negociación colectiva como medio para la conciliación de los intereses de trabajadores y trabajadoras y empresarios y empresarias.

Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del Técnico en servicios de restauración

Conflictos colectivos de trabajo: identificación y mecanismos para evitarlos.

Nuevas formas de organización del trabajo: subcontratación, teletrabajo.

Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales.

### 4. Seguridad Social, Empleo y Desempleo:

El Sistema de la Seguridad Social como principio básico de solidaridad social. Estructura del Sistema de la Seguridad Social.

Determinación de las principales obligaciones de empresarios y empresarias y trabajadores y trabajadoras en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.

La acción protectora de la Seguridad Social. Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones.

Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.

### 5. Evaluación de riesgos profesionales:

Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad laboral.

Valoración de la relación entre trabajo y salud.

Análisis y determinación de las condiciones de trabajo.

El concepto de riesgo profesional. Análisis de factores de riesgo.

La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psico-sociales. La motivación como factor determinante de satisfacción e insatisfacción laboral.

Riesgos específicos en la industria de la hostelería y turismo

Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador o de la trabajadora que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas. Estudio específico del accidente de trabajo y de la enfermedad profesional.

### 6. Planificación de la prevención de riesgos en la empresa:

Normativa básica en materia de prevención de riesgos laborales.

Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales. Protección de colectivos específicos.

Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.

Gestión de la prevención en la empresa.

Funciones específicas de nivel básico en prevención de riesgos laborales.

Representación de los trabajadores en materia preventiva.  
Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.  
Planificación de la prevención en la empresa.  
Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.  
Elaboración de un plan de emergencia en una pequeña y mediana empresa.

#### 7. Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:

Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.  
Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.  
Primeros auxilios.  
Formación a los trabajadores y a las trabajadoras en materia de planes de emergencia y aplicación de técnicas de primeros auxilios.  
Vigilancia de la salud de los trabajadores y de las trabajadoras.

Módulo Profesional: Empresa e iniciativa emprendedora.

Código: 0158

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Reconoce las capacidades asociadas a la iniciativa emprendedora, analizando los requerimientos derivados de los puestos de trabajo y de las actividades empresariales.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado el concepto de innovación y su relación con el progreso de la sociedad y el aumento en el bienestar de los individuos y la competitividad empresarial, en el ámbito del sector de la Hostelería y turismo
- b) Se ha analizado el concepto de cultura emprendedora y su importancia como fuente de creación de empleo y bienestar social, así como las buenas prácticas que han de inspirar su implementación.
- c) Se ha valorado la importancia de la iniciativa individual, la creatividad, la formación y la colaboración como requisitos indispensables para tener éxito en la actividad emprendedora.
- d) Se ha analizado la capacidad de iniciativa en el trabajo de una persona empleada en una pequeña y mediana empresa del sector de servicios en restauración.
- e) Se ha analizado el desarrollo de la actividad emprendedora de un empresario o empresaria que se inicie en el sector de la hostelería y turismo y los factores más influyentes en la consolidación de la empresa creada.
- f) Se ha analizado el concepto de riesgo como elemento inevitable de toda actividad emprendedora.
- g) Se ha analizado el concepto de empresario o empresaria y los requisitos y actitudes necesarios para desarrollar la actividad empresarial.
- h) Se ha valorado la importancia de la cualificación profesional en el proceso de creación de una empresa.
- i) Se ha descrito la estrategia empresarial relacionándola con los objetivos de la empresa.
- j) Se ha definido una determinada idea de negocio del ámbito de los servicios de restauración, así como su viabilidad, que servirá de punto de partida para la elaboración de un plan de empresa.
- k) Se han identificado los factores diferenciadores del negocio de la hostelería y turismo, que pretende constituirse, respecto de otros sectores.

2. Define la oportunidad de creación de una pequeña empresa, valorando el impacto sobre el entorno de actuación e incorporando valores éticos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las funciones básicas que se realizan en una empresa y se ha analizado el concepto de sistema aplicado a la empresa.
- b) Se han identificado los principales componentes del entorno general que rodea a la empresa; en especial el entorno económico, social, demográfico y cultural, analizando el impacto de la empresa sobre el mismo, así como su incidencia en los nuevos yacimientos de empleo.
- c) Se ha analizado la influencia en la actividad empresarial de las relaciones con los clientes y clientas, con los proveedores y proveedoras y con la competencia como principales integrantes del entorno específico.

- d) Se han identificado los elementos del entorno de una pequeña y mediana empresa de servicios de restauración.
- e) Se han analizado los conceptos de cultura empresarial e imagen corporativa, y su relación con los objetivos empresariales.
- f) Se ha analizado el fenómeno de la responsabilidad social y ética de las empresas y su importancia como un elemento de la estrategia empresarial.
- g) Se ha elaborado el balance social de una empresa de servicios de restauración y se han descrito los principales costes sociales en que incurren estas empresas, así como los beneficios sociales que producen.
- h) Se han identificado, en empresas servicios de restauración, prácticas que incorporan valores éticos y sociales.
- i) Se ha llevado a cabo un estudio de viabilidad económica y financiera de una pequeña y mediana empresa de servicios de restauración.
- j) Se han definido los aspectos más relevantes a incorporar en el plan de empresa referentes al marketing mix.
- k) Se han identificado los programas y planes específicos de fomento del autoempleo en Castilla La Mancha así como el resto de las políticas activas de fomento del autoempleo.
- l) Se han identificado las diferentes organizaciones empresariales del entorno socioeconómico y las ventajas del asociacionismo empresarial.

3. Realiza las actividades para la constitución y puesta en marcha de una empresa, seleccionando la forma jurídica e identificando las obligaciones legales asociadas

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las diferentes formas jurídicas de la empresa.
- b) Se ha especificado el grado de responsabilidad legal de los propietarios o de las propietarias de la empresa en función de la forma jurídica elegida.
- c) Se ha diferenciado el tratamiento fiscal establecido para las diferentes formas jurídicas de la empresa.
- d) Se han analizado los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución y puesta en marcha de una pequeña y mediana empresa.
- e) Se ha realizado una búsqueda exhaustiva de las diferentes ayudas, subvenciones e incentivos fiscales para la creación de empresas servicios de restauración en la localidad de referencia.
- f) Se ha incluido en el plan de empresa todo lo relativo a la elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económico-financiera, trámites administrativos, ayudas y subvenciones.
- g) Se han identificado las vías de asesoramiento y gestión administrativa externos existentes a la hora de poner en marcha una pequeña y mediana empresa.
- h) Se han analizado las fuentes de financiación y las inversiones necesarias en una pequeña y mediana empresa de servicios de restauración.
- i) Se ha incluido en plan de empresa todo lo relativo a la selección, formación y desarrollo de la carrera profesional de sus recursos humanos, haciendo especial hincapié en la utilización de la entrevista como instrumento para el conocimiento de los futuros trabajadores de la empresa.

4. Realiza actividades de gestión administrativa y financiera básica de una pequeña y mediana empresa, identificando las principales obligaciones contables y fiscales y cumplimentando la documentación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado los conceptos básicos de contabilidad, así como las técnicas de registro de la información contable.
- b) Se han descrito las técnicas básicas de análisis de la información contable, en especial en lo referente a la solvencia, liquidez y rentabilidad de la empresa.
- c) Se han definido las obligaciones fiscales de una empresa de servicios de restauración
- d) Se han diferenciado los tipos de impuestos, así como el plazo de presentación de documentos oficiales teniendo en cuenta el calendario fiscal vigente.
- e) Se ha cumplimentado la documentación básica de carácter comercial y contable (facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cheques y otros) para una pequeña y mediana empresa de servicios de restauración, y se han descrito los circuitos que dicha documentación recorre en la empresa.
- f) Se han incluido los planes específicos requeridos por la normativa aplicable referentes a prevención de riesgos, igualdad de oportunidades y protección del medio ambiente.
- g) Se han identificado los principales instrumentos de financiación bancaria.
- h) Se ha incluido la anterior documentación en el plan de empresa.

5. Define su inserción en el mercado laboral como trabajador autónomo, analizando el régimen jurídico de su actividad, así como la realidad de los trabajadores autónomos económicamente dependientes.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado el régimen profesional y los derechos colectivos del trabajador autónomo, conforme a la legislación vigente.
- b) Se han descrito los trámites requeridos para el establecimiento del trabajador autónomo, así como las subvenciones y ayudas con las que cuenta para el desarrollo de su actividad.
- c) Se han analizado las obligaciones fiscales del trabajador autónomo.
- d) Se han identificado los aspectos esenciales de la acción protectora del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos.
- e) Se han analizado los principales aspectos del régimen profesional de los trabajadores autónomos económicamente dependientes.

Duración: 66 horas

Contenidos:

### 1. Iniciativa emprendedora:

Innovación y desarrollo económico. Principales características de la innovación en la actividad de servicios de restauración (materiales, tecnología, organización de la producción, etc).

La cultura emprendedora como necesidad social. Buenas prácticas de cultura emprendedora en la actividad del servicios de restauración y en el ámbito local.

El carácter emprendedor: iniciativa, creatividad y formación. El riesgo en la actividad emprendedora.

La actuación de las personas emprendedoras como empleadas de una empresa(PYME) servicios de restauración

La actuación de las personas emprendedoras como empresarias en el sector del servicios de restauración

El empresario. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.

Plan de empresa: la idea de negocio en el ámbito del servicios de restauración Sus factores diferenciadores respecto a otros sectores.

### 2. La empresa y su entorno:

Concepto y Funciones básicas de la empresa.

La empresa como sistema. Estructura organizativa de la empresa.

Análisis del entorno general de una pequeña y mediana empresa de servicios de restauración El entorno específico de la empresa.

Análisis del entorno específico de una pequeña y mediana empresa de servicios de restauración

Relaciones de una pequeña y mediana empresa del ámbito de servicios de restauración con su entorno.

Relaciones de una pequeña y mediana empresa de los servicios de restauración con el conjunto de la sociedad.

La cultura de la empresa y su imagen corporativa.

Las políticas activas favorecedoras del emprendimiento. Programas y planes específicos para la creación de empresas en Castilla la Mancha.

La responsabilidad social corporativa. Responsabilidad social y ética de las empresas del sector del servicios de restauración

El balance social de la empresa.

El marketing mix y su aplicación práctica en el propio plan de empresa.

Las organizaciones empresariales. Ventajas del asociacionismo empresarial.

### 3. Creación y puesta en marcha de una empresa:

Tipos de empresa.

La fiscalidad en las empresas.

Elección de la forma jurídica. Dimensión, número de socios y responsabilidad de los propietarios de la empresa.

Trámites administrativos para la constitución y puesta en marcha de una empresa.

Viabilidad económica y viabilidad financiera de una pequeña y mediana empresa de servicios de restauración

Análisis de las fuentes de financiación y de inversiones de una pequeña y mediana empresa de servicios de restauración



Plan de empresa: elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económica y financiera, trámites administrativos y gestión de ayudas y subvenciones. Otros planes específicos.

Recursos humanos en la empresa: selección, formación y desarrollo de carrera profesional.

#### 4. Función administrativa:

Concepto de contabilidad y nociones básicas.

Registro y análisis de la información contable.

Obligaciones fiscales de las empresas.

Requisitos y plazos para la presentación de documentos oficiales. El calendario fiscal de la empresa.

Gestión administrativa de una empresa de servicios de restauración.

#### 5. La trabajadora y el trabajador autónomo

El estatuto de la trabajadora y del trabajador autónomo

Trámites, ayudas y subvenciones específicas para el establecimiento como trabajadora o trabajador autónomo

Régimen fiscal de la trabajadora y del trabajador autónomo.

Protección social de la trabajadora y del trabajador autónomo.

Las trabajadoras y los trabajadores autónomos económicamente dependientes.

Módulo Profesional: Formación en Centros de trabajo

Código: 0159

Resultados de aprendizaje y Criterios de evaluación.

1. Identifica la estructura y organización de la empresa, relacionándola con la producción y servicios de restauración u hostelería que desarrolla.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.

b) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa; proveedores y proveedoras, clientes y clientas, sistemas de producción, almacenaje, protocolo de servicio y atención a la clientela, y otros.

c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo y de prestación de servicios.

d) Se han relacionado las competencias de los recursos humanos con el desarrollo de la actividad productiva.

e) Se ha interpretado la importancia de cada elemento de la red en el desarrollo de la actividad de la empresa.

f) Se han relacionado características del mercado, tipos de establecimiento o negocio de hostelería, tipo de clientes y clientas y proveedores y proveedoras y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.

g) Se han identificado los tipos de establecimiento y canales de comercialización más frecuentes en esta actividad.

h) Se han relacionado ventajas e inconvenientes de la estructura de la empresa, frente a otro tipo de organizaciones empresariales.

2. Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional de acuerdo a las características del puesto de trabajo y procedimientos establecidos de la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido y justificado:

La disposición personal y temporal que necesita el puesto de trabajo.

Las actitudes personales (puntualidad, empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza, seguridad necesarias para el puesto de trabajo, responsabilidad, entre otras).

Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional y las medidas de protección personal.

Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.

Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerárquicas establecidas en la empresa.

Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.

Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional.

- b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales que hay que aplicar en actividad profesional y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- c) Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.
- d) Se ha mantenido una actitud clara de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas y aplicado las normas internas y externas vinculadas a la misma.
- e) Se ha mantenido organizada, limpia y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.
- f) Se han interpretado y cumplido las instrucciones recibidas y responsabilizado del trabajo asignado.
- g) Se ha establecido una comunicación y relación eficaz con la persona responsable en cada situación y miembros del equipo, manteniendo un trato fluido y correcto.
- h) Se ha coordinado con el resto del equipo, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o imprevisto que se presente.
- i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la adaptación a los cambios de tareas asignados en el desarrollo de los procesos productivos y de prestación del servicio de la empresa, integrándose en las nuevas funciones.
- j) Se ha comprometido responsablemente en la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de cualquier actividad o tarea.

3. Realiza operaciones de recepción, almacenamiento y conservación de materias primas, identificando y utilizando medios, equipos e instrumentos de control y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y/o normas establecidas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han interpretado las instrucciones recibidas e identificado la documentación asociada a los procesos de recepción.
- b) Se han utilizado los equipos e instrumentos de control de acuerdo con las instrucciones o procedimientos establecidos.
- c) Se ha identificado la adecuación cualitativa y cuantitativa de las mercancías recibidas respecto a las solicitadas, de acuerdo a instrucciones o procedimientos establecidos.
- d) Se han comunicado las desviaciones o anomalías detectadas en el proceso de recepción en tiempo y forma.
- e) Se han reconocido y determinado las necesidades y lugares idóneos para el almacenamiento y conservación de las materias primas hasta el momento de su uso/consumo final, teniendo en cuenta los protocolos establecidos.
- f) Se han aplicado correctamente los criterios adecuados para realizar las operaciones de almacenamiento, teniendo en cuenta instrucciones y/o normas establecidas.
- g) Se han realizado correctamente los procedimientos para el envasado y la conservación de géneros, utilizando medios y aplicando técnicas, según instrucciones y/o normas establecidas.
- h) Se han realizado todas las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección medioambiental.

4. Realiza operaciones básicas de servicio en sus diversos ámbitos, interpretando instrucciones y/o normas establecidas y ejecutando procedimientos y técnicas inherentes a las actividades a desarrollar.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado e interpretado las instrucciones recibidas y/o documentación asociada a los procesos de montaje y puesta a punto de las diversas áreas de servicio y atención a la clientela.
- b) Se ha realizado el acopio, distribución, almacenamiento y/o conservación de materias primas en las áreas de preparación y servicio, siguiendo instrucciones y/o normas establecidas.
- c) Se han realizado los procedimientos de acopio, transporte y/o preparación de equipos, materiales, útiles y mobiliario, para su ubicación y adecuación a usos posteriores.
- d) Se han efectuado las operaciones de montaje acordes con el tipo de servicio a desarrollar, siguiendo instrucciones y/o normas establecidas.
- e) Se han preparado todo tipo de bebidas sencillas identificando y aplicando técnicas y procedimientos.
- f) Se han realizado las operaciones de apoyo al servicio en sus diversos ámbitos, reconociendo y aplicando técnicas y siguiendo instrucciones y/o normas establecidas.
- g) Se han desarrollado los procedimientos de postservicio y cierre de las diversas áreas, identificando y determinando necesidades para su adecuación al siguiente servicio.
- h) Se han realizado todas las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección medioambiental.

5. Prepara bebidas, productos y elaboraciones culinarias para su servicio, identificando y aplicando procedimientos y técnicas de servicio, así como instrucciones y/o normas establecidas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha recibido a la clientela aplicando el protocolo empresarial e identificado sus necesidades y demandas para adecuar el servicio a sus expectativas.
- b) Se han elaborado cócteles y combinaciones alcohólicas identificando y aplicando técnicas de preparación, presentación y decoración, según instrucciones y/o normas establecidas.
- c) Se han preparado platos y aperitivos propios del bar-cafetería, identificando y aplicando técnicas culinarias de preparación, presentación y decoración, según instrucciones y/o normas establecidas.
- d) Se han realizado las operaciones de trinchado, racionado, desespinado y elaboración de productos culinarios a la vista de la clientela, identificando y aplicando las técnicas apropiadas en cada caso.
- e) Se han realizado los procedimientos de servicio de todo tipo de elaboraciones culinarias y bebidas, excepto vino, aplicando las técnicas de servicio y atención a la clientela adecuadas, así como instrucciones y/o protocolos establecidos.
- f) Se han ejecutado los procedimientos de cobro y facturación de los servicios realizados, siguiendo las pautas de actuación marcadas por la empresa y utilizando de forma eficaz los medios y recursos existentes a tal efecto.
- g) Se han realizado todas las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección medioambiental.

6. Sirve vinos, reconociendo sus propiedades y cualidades esenciales y aplicando las técnicas y procedimientos específicos, así como instrucciones y/o normas establecidas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado y determinado las condiciones necesarias para la recepción, almacenamiento y conservación de los vinos.
- b) Se han realizado fichas de cata elementales, identificando las características organolépticas esenciales de vinos sencillos a través de la cata.
- c) Se han reconocido las categorías y presentaciones comerciales de los vinos en la oferta del establecimiento, así como su posible relación con la oferta culinaria.
- d) Se han identificado, determinado y utilizado los materiales y útiles necesarios para realizar el servicio del vino.
- e) Se han realizado los procedimientos de servicio del vino actuando conforme a las normas de protocolo, y/o instrucciones o normas establecidas.
- f) Se han realizado todas las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección medioambiental.

7. Cumple criterios de seguridad e higiene, actuando según normas higiénico-sanitarias, de seguridad laboral y de protección medioambiental.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con las Prácticas de Manipulación, tanto las recogidas en las normativas como las específicas de la propia empresa.
- b) Se han reconocido todos aquellos comportamientos o aptitudes susceptibles de producir una contaminación en los alimentos.
- c) Se ha reconocido y utilizado la vestimenta de trabajo completa y los requisitos de limpieza.
- d) Se han aplicado las buenas prácticas de manipulación de los alimentos en el desarrollo de los procesos de producción y servicio.
- e) Se han identificado los medios de protección de cortes, quemaduras o heridas del manipulador o manipuladora.
- f) Se han reconocido los parámetros que posibilitan el control ambiental en los procesos de producción de los alimentos relacionados con los residuos, vertidos o emisiones de la empresa.
- g) Se han aplicado las operaciones de recogida, selección, clasificación y eliminación o vertido de residuos.
- h) Se han utilizado aquellas energías o recursos cuya utilización sea menos perjudicial para el ambiente.

Duración: 400 horas

### Anexo III

#### Espacios y Equipamientos mínimos.

##### Espacios mínimos:

Espacio formativo	Superficie m <sup>2</sup>	
	30 alumnos o alumnas	20 alumnos o alumnas
Aula polivalente	60	40
Aula de Catas	90	60
Taller de Bar-Cafetería	120	100
Taller de Restaurante	180	120

##### Equipamientos mínimos:

Espacio formativo	Equipamiento
Aula polivalente	Equipos audiovisuales. PCs instalados en red. Cañón de proyección. Internet.
Aula de Catas	Servicios auxiliares de agua y energía eléctrica. Paredes y suelos, barra y desagües según normativa técnico-sanitaria vigente. Equipos de frío (eurocave, armarios y cámaras de frío). Puestos individuales con pila y grifo de agua corriente y mobiliario de cata. Utillaje de cata. Copas de cata Normalizadas. Pizarra. Estanterías. Armarios de custodia de material. Kit degüelle de oportos. Kit aromas del vino. Kit aromas de defectos del vino. Luz blanca artificial. Fichas normalizadas de cata. Impresos. Cpu con conexión a Internet. Cañón y pantalla.

Espacio formativo	Equipamiento
Taller de Bar-Cafetería	<p>Servicios auxiliares de agua y energía eléctrica.</p> <p>Paredes y suelos, barra y desagües según normativa técnico-sanitaria vigente.</p> <p>Mobiliario de Bar-Cafetería (mesas, sillas, muebles auxiliares).</p> <p>Generadores de frío (cámaras de refrigeración, de congelación, fuente de soda).</p> <p>Mobiliario de apoyo de acero inoxidable (mueble cafetero, para la plancha, estanterías para la barra y almacenillo).</p> <p>Fregadero acero inoxidable con escurridor.</p> <p>Maquinaria de Bar-Cafetería (cafetera de al menos dos grupos, molinillos de café, termos, chocolatera, batidoras de sobremesa, trituradoras, exprimidoras, picadora de hielo, fabricadora de hielo, lavavajillas de barra, envasadora al vacío).</p> <p>Generadores de calor (Plancha de cafetería eléctrica con un fogón y campana extractora, tostadora con estantes, microondas, freidora).</p> <p>Vitrinas expositoras de cafetería con sistemas de mantenimiento de temperatura e iluminación.</p> <p>Utensilios para la plancha con pequeña batería de cocción.</p> <p>Utensilios para coctelería (cocteleras, vasos mezcladores con accesorios, biteros, rallador de nuez moscada,..).</p> <p>Cristalería para Bar-Cafetería.</p> <p>Vajilla para Bar-Cafetería.</p> <p>Cubertería para Bar-Cafetería.</p> <p>Útiles para Bar-Cafetería (lecheras, cafeteras, teteras, tablas de corte, cuchillos, exprimidores manuales, bandejas de limonada, portapajas, cubiteras, pinzas, servilleteros, coladores, boles, azucareros).</p> <p>Taquillas para vestuarios.</p> <p>Equipo de facturación (tpv táctil, con comandos electrónicos).</p> <p>Cubos basura seleccionada.</p> <p>Ropa de Bar-Cafetería (tiras, paños y otros).</p> <p>Deberán estar físicamente delimitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Almacenillo de Bar-Cafetería.</li> <li>Vestuarios.</li> <li>Sanitarios.</li> <li>Office.</li> </ul>

<b>Espacio formativo</b>	<b>Equipamiento</b>
Taller de Restaurante	<p>Servicio de energía eléctrica. Paredes y suelos según normativa técnico-sanitaria vigente. Mobiliario de Restaurante (mesas, tableros plegables, sillas, muebles auxiliares, otros). Generadores de frío. Eurocave. Carros de Restaurante (caliente, infiernillo, de entremeses, de postres, de quesos, de bebidas,...). Útiles de Restaurante (prensa de jugos para Restaurante, racheaud con bombonas de gas, sauteuse, fondues, calientafuentes, calientaplatos, baños maría, cepo jamonero, tabla de salmón). Útiles de trinchaje. Vajilla de Restaurante. Cristalería de Restaurante. Cubertería de Restaurante. Utillaje de Restaurante (cubertería especial, platos decorativos, cestillas paneras y fruteras, cestillas para vinos reserva, objetos para decantar, cubiteras, pinzas hielo, jarras, saleros y pimenteros, números de mesa, ceniceros, palilleros, convoyes, molinillos de pimienta, carpetas y cartas, decoración mesas). Equipo de facturación (tpv con comanderos electrónicos). Ropa de Restaurante (muletones, manteles, cubremanteles, servilletas, tiras, paños). Deberán estar físicamente delimitados:     Almacenillo de restaurante.     Oficies.     Vestuarios.     Sanitarios.</p>