

## MINISTERIO EDUCACIÓN Y CIENCIA.

BOE 10 marzo 1994, núm. 59/1994 [pág. 7824]

**FORMACIÓN PROFESIONAL ESPECÍFICA. Establece el Título de Técnico en Servicios de Restaurante y Bar y las correspondientes enseñanzas mínimas.**

Artículo 1. Se establece el Título de Técnico en Servicios de Restaurante y Bar, que tendrá carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, y se aprueban las correspondientes enseñanzas mínimas que se contienen en el anexo al presente Real Decreto.

Artículo 2. 1. La duración y el nivel del ciclo formativo son los que se establecen en el apartado 1 del anexo.

2. Las especialidades exigidas al profesorado que imparta docencia en los módulos que componen este título, así como los requisitos mínimos que habrán de reunir los centros educativos son los que se expresan, respectivamente, en los apartados 4.1 y 5 del anexo.

3. En relación con lo establecido en la disposición adicional undécima de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre (RCL 1990\2045), se declaran equivalentes a efectos de docencia las titulaciones que se expresan en el apartado 4.2 del anexo.

4. Las modalidades del bachillerato a las que da acceso el presente título son las indicadas en el apartado 6.1 del anexo.

5. Los módulos susceptibles de convalidación por estudios de formación profesional ocupacional o correspondencia con la práctica laboral son los que se especifican, respectivamente, en los apartados 6.2 y 6.3.

Sin perjuicio de lo anterior, a propuesta de los Ministerios de Educación y Ciencia y de Trabajo y Seguridad Social, podrán incluirse, en su caso, otros módulos susceptibles de correspondencia y convalidación con la formación profesional y con la práctica laboral.

### DISPOSICION ADICIONAL

Unica.-De conformidad con la disposición transitoria tercera del Real Decreto 1004/1991 de 14 de junio (RCL 1991\1607 y 1797), están autorizados para impartir el presente ciclo formativo los centros privados de formación profesional:

a) Que tengan autorización o clasificación definitiva para impartir la rama de Hostelería y Turismo de primer grado.

b) Que estén clasificados como homologados para impartir las especialidades de la rama de Hostelería y Turismo de segundo grado.

### DISPOSICIONES FINALES

Primera.-El presente Real Decreto, que tiene carácter básico, se dicta en uso de las competencias atribuidas al Estado en el artículo 149.1.30.ª de la Constitución (RCL 1978\2836 y ApNDL 2875) , así como en la disposición adicional primera, apartado 2 de la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio (RCL 1985\1604, 2505 y ApNDL 4323), del Derecho a la Educación; y en virtud de la habilitación que confiere al Gobierno el artículo 4.2 de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo.

Segunda.-Corresponde al Ministro de Educación y Ciencia y a los órganos competentes de las Comunidades Autónomas dictar, en el ámbito de sus competencias, cuantas disposiciones sean precisas para la ejecución y desarrollo de lo dispuesto en el presente Real Decreto.

Tercera.-El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

**ANEXO**  
INDICE

1. Identificación del título.
  - 1.1 Denominación.
  - 1.2 Nivel.
  - 1.3 Duración del ciclo formativo.
2. Referencia del sistema productivo.
  - 2.1 Perfil profesional.
    - 2.1.1 Competencia general.
    - 2.1.2 Capacidades profesionales.
    - 2.1.3 Responsabilidad y autonomía.
    - 2.1.4 Unidades de competencia.
    - 2.1.5 Realizaciones y dominios profesionales.
  - 2.2 Evolución de la competencia profesional.
    - 2.2.1 Cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos.
    - 2.2.2 Cambios en las actividades profesionales.
    - 2.2.3 Cambios en la formación.
  - 2.3 Posición en el proceso productivo.
    - 2.3.1 Entorno profesional y de trabajo.
    - 2.3.2 Entorno funcional y tecnológico.
3. Enseñanzas mínimas.
  - 3.1 Objetivos generales del ciclo formativo.
  - 3.2 Módulos profesionales asociados a una unidad de competencia:  
Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento.  
Bebidas.  
Técnicas elementales de cocina.  
Técnicas de servicio y de atención al cliente.  
Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa.
  - 3.3 Módulos profesionales transversales:  
Lengua extranjera.
  - 3.4 Módulo profesional de formación en centro de trabajo.
  - 3.5 Módulo profesional de formación y orientación laboral.
4. Profesorado.
  - 4.1 Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo.
  - 4.2 Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia.
5. Requisitos mínimos para impartir estas enseñanzas.
6. Acceso al bachillerato, convalidaciones y correspondencias.
  - 6.1 Modalidades del bachillerato a las que da acceso.
  - 6.2 Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional.
  - 6.3 Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral.

## **1. Identificación**

- 1.1 Denominación: Servicios de restaurante y bar.
- 1.2 Nivel: Formación profesional de grado medio.
- 1.3 Duración del ciclo formativo: 1.400 horas.

## **2. Referencia del sistema productivo**

- 2.1 Perfil profesional.
  - 2.1.1 Competencia general.

Realizar las operaciones de servicio de alimentos y bebidas, acogiendo y atendiendo al cliente, y preparar todo tipo de bebidas y comidas rápidas, consiguiendo la calidad y

objetivos económicos establecidos y aplicando en todo momento las normas y prácticas de seguridad e higiene.

#### 2.1.2 Capacidades profesionales.

-Servir todo tipo de alimentos y bebidas en distintos tipos de establecimientos de restauración y elaborar determinados platos a la vista del cliente, adaptándose a las diferentes circunstancias.

-Atender e informar a los clientes con amabilidad, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades en materia de comidas y bebidas, resolviendo con simpatía y discreción sus quejas, y potenciando las ventas del establecimiento.

-Montar servicios tipo «buffet», «self-service» o análogos.

-Facturar los servicios prestados con precisión y eficacia.

-Colaborar con el personal de cocina en la confección de las ofertas gastronómicas.

-Realizar el aprovisionamiento y el control de consumos de alimentos y bebidas de su área de actividad con precisión, orden, sentido de la rentabilidad económica.

-Mantener, adecuar y utilizar instalaciones, equipos y géneros en condiciones de máxima seguridad e higiene.

-El técnico en servicios de restaurante y bar debe realizar sus funciones con elegancia y pulcritud. Asimismo, en todo momento, deberá respetar las normas de seguridad e higiénico-sanitarias, vigentes para el sector.

-Administrar y gestionar una pequeña empresa de restauración y comercializar los productos cumpliendo las obligaciones legales que le afectan.

-Poseer una visión de conjunto y coordinada de las fases del proceso en el que está involucrado.

-Adaptarse a diversos puestos de trabajo dentro de los procesos de restaurante y bar y a nuevas situaciones laborales, generadas como consecuencia de los cambios producidos en las técnicas relacionadas con su profesión.

-Mantener relaciones fluidas con los miembros del grupo funcional en el que está integrado colaborando en la consecución de los objetivos asignados al grupo, respetando el trabajo de los demás, participando activamente en la organización, y desarrollo de tareas colectivas y cooperando en la superación de las dificultades que se presenten con una actitud tolerante hacia las ideas de los compañeros y subordinados.

-Ejecutar un conjunto de acciones de contenido politécnico y polifuncional, de forma autónoma en el marco de las técnicas propias de su profesión, bajo métodos establecidos.

#### 2.1.3 Responsabilidad y autonomía.

En establecimientos de mediano y gran tamaño actuará, normalmente, bajo la dependencia de un mando intermedio superior (jefe de comedor o de mostrador). En establecimientos pequeños será el técnico más cualificado para colaborar en la confección de la oferta gastronómica con el cocinero, y para asesorar a los clientes sobre la gama de servicios que ofrece el establecimiento.

El técnico en servicios de restaurante y bar mantendrá una interacción constante con los compañeros de su misma unidad de prestación de servicios, por lo que deberá cooperar con ellos y saber conducirse en los procesos de comunicación interna.

Este técnico es autónomo en las siguientes actividades:

Puesta a punto y cierre de las áreas de consumo de alimentos y bebidas.

Información al cliente.

Preparación de comidas rápidas, platos a la vista del cliente y bebidas.

Servicio de alimentos y bebidas.

Montaje de servicios sencillos tipo «buffet», «self-service» o análogos.

Puede ser asistido en:

Control de aprovisionamiento y consumos.

Banquetes y otros servicios gastronómicos especiales, concretamente en restaurantes de alta gastronomía y en grandes eventos.

Asesoramiento especial sobre comidas y bebidas.

Debe ser asistido en:

Cambios y variantes importantes en los sistemas de trabajo ordinarios.

Desviaciones inusuales que se puedan producir en el servicio o en el trato con los clientes, tales como quejas de importancia, clientes especiales, incidencias en el cobro, etc.

Circunstancias que supongan riesgos importantes de seguridad e higiene, tanto para los trabajadores como para los clientes.

2.1.4 Unidades de competencia:

1. Confeccionar ofertas gastronómicas, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos.

2. Asesorar sobre bebidas, prepararlas y presentarlas.

3. Preparar y presentar aperitivos sencillos, canapés, bocadillos, platos combinados y platos a la vista del cliente.

4. Preparar y realizar las actividades de preservicio, servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas.

5. Realizar la administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa o taller.

2.1.5 Realizaciones y dominios profesionales.

### **Unidad de Competencia 1: confeccionar ofertas gastronómicas, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos**

Realizaciones ..... Criterios de realización

1.1 Confeccionar las ofertas gastronómicas en términos de menús, carta o análogos, de modo que resulten atractivas, equilibradas o adecuadas para los clientes. .... -Ha tenido en cuenta:

Las necesidades y gustos de los clientes potenciales.

El suministro de las materias primas.

Los medios físicos, humanos y económicos.

El tipo de servicio que se va a realizar.

Un buen equilibrio, tanto en la variedad como en el orden y los costes.

El valor nutritivo de los alimentos.

La estacionalidad de los productos.

El tipo de local y su ubicación.

-Ha comprobado que la rueda de menús y las sugerencias se realizan teniendo en cuenta la rotación de artículos y/o productos de temporada.

-Ha establecido un sistema de rotación de las ofertas gastronómicas, que permite cambiarlas según la evolución de los hábitos y gustos de la clientela.

-Ha aplicado las normas de dietética y nutrición cuando ha sido necesario.

-En la formalización escrita de las ofertas gastronómicas ha tenido en cuenta:

La categoría del establecimiento.

Los objetivos económicos.

La imagen corporativa.

1.2 Determinar el grado de calidad de las materias primas, de modo que el producto ofrecido tenga el nivel de calidad que espera el cliente y cumpla con los objetivos económicos del establecimiento. .... -Ha determinado la calidad de las materias primas teniendo en cuenta los gustos y necesidades de los clientes y los objetivos económicos del establecimiento.

-Ha identificado las características cuantitativas y cualitativas de cada uno de los artículos utilizados, elaborando las fichas de especificación técnica.

-Ha actualizado las fichas de especificación técnica de acuerdo con los cambios habidos en el mercado y en las ofertas gastronómicas.

1.3 Solicitar las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias de la producción. .... -Ha tenido en cuenta en la solicitud de compra las previsiones de producción, las existencias y los mínimos y máximos de «stocks» previamente determinados.

-A través de la hoja de solicitud de mercancías ha trasladado, en su caso, la petición al departamento correspondiente, utilizando el procedimiento establecido.

1.4 Efectuar la recepción de los artículos solicitados, comprobando que cumplen con la petición de compra y el estándar de calidad. .... -Ha comprobado que las materias primas recibidas son las correspondientes al pedido realizado con anterioridad y que además cumplen con:

Unidades y pesos netos solicitados y establecidos.

Nivel de calidad definido.

Fecha de caducidad.

Embalaje en perfecto estado.

Temperatura adecuada.

Registros sanitarios.

-Ha diferenciado las fases de solicitud, compra y recepción de mercancías a fin de conseguir un correcto proceso de control administrativo y de calidad.

1.5 Almacenar las mercancías recibidas, de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización. .... -Ha almacenado las mercancías teniendo en cuenta: Sus características organolépticas.

Temperatura y grado de humedad de conservación.

Normas básicas de almacenamiento.

Factores de riesgo.

-Ha cumplimentado la ficha de almacén de acuerdo con los procedimientos establecidos.

-Ha almacenado los artículos de acuerdo con los criterios de racionalización que facilitan su aprovisionamiento y distribución.

-Ha notificado las bajas que por mal estado o rotura deben contemplarse en los inventarios.

-Ha comprobado las buenas condiciones de limpieza, ambientales y sanitarias de los almacenes que impiden el desarrollo bacteriológico y aseguran una buena calidad de conservación.

1.6 Controlar consumos, según las normas establecidas, de modo que se puedan determinar los costes de las bebidas y alimentos empleados. .... -Ha realizado los vales de pedido de acuerdo con las normas establecidas, recabando, en su caso, la supervisión y aprobación del responsable del departamento.

-Ha realizado, en su caso, los vales de transferencia de productos cedidos a otros departamentos, quedando correctamente determinados los costes reales de cada uno.

-Ha comprobado y registrado todos los datos correspondientes a la recepción, almacenamiento, distribución y consumo en los soportes de registro y con los procedimientos y códigos establecidos.

-A partir de las fichas de consumo ha conseguido estimar el coste de los productos elaborados.

#### DOMINIO PROFESIONAL

a) Medios de producción y/o de tratamiento de la información: equipos e instrumentos de medida. Equipos de refrigeración. Equipos informáticos. Medios y equipos de oficina.

b) Materiales y productos intermedios: materiales de oficina. Materias primas. Material de acondicionamiento (envases, etiquetas, etc.). Sistema de rotación de la oferta gastronómica establecido. Fichas de especificación técnica de materias primas que se vayan a emplear formalizadas. Registro de los datos correspondientes a recepción, almacenamiento, distribución y consumo en los soportes establecidos cumplimentado.

c) Productos o resultados del trabajo: programa de ventas (carta, menú, sugerencias, menús especiales, etc.). Gestión de aprovisionamiento y almacenamiento. Control de consumos.

d) Procesos, métodos y procedimientos: encuestas. Observación directa del grado de satisfacción del cliente. Procedimientos normalizados de operación (recepción y almacenamiento de materias primas). Métodos de muestreo para control de calidad de materias primas.

e) Información: estadística y estudios de mercado. Plan de comercialización. Normativa higiénico-sanitaria. Documentos normalizados (inventarios, «relevés», vales de pedidos y transferencias, comandas, facturas, albaranes, fichas de especificación técnica, fichas de control de consumos, etc.).

f) Personal y/u organizaciones destinatarias: proveedores. Otras secciones del área de elaboración de alimentos y bebidas en alojamientos y restaurantes. Clientes.

### **Unidad de Competencia 2: asesorar sobre bebidas, prepararlas y presentarlas**

Realizaciones ..... Criterios de realización

2.1 Asesorar sobre todo tipo de bebidas de modo que el producto ofrecido se adapte a las expectativas del cliente y a los intereses económicos del establecimiento. .... -Ha realizado la sugerencia de bebidas de acuerdo con el programa de ventas del establecimiento y teniendo en cuenta:

El tipo de clientes.

Los objetivos de ventas.

El momento del día.

La situación en que se encuentran los clientes y sus gustos.

-La correcta apariencia personal ha permitido dar confianza a los clientes y facilitar la venta.

-Al sugerir el consumo ha procurado informar sobre el precio de las bebidas verbalmente o a través de la carta.

-Ha concretado la venta tomando la «comanda» de acuerdo con los procedimientos establecidos y procurando:

Escribir de manera clara.

Respetar las normas de protocolo.

Confirmar el pedido de los clientes.

-Ha utilizado, al menos, dos idiomas distintos al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.

2.2 Preparar y presentar bebidas de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración. .... -A partir de la comanda ha realizado el aprovisionamiento de productos y ha preparado los útiles y equipos necesarios.

-Ha preparado las bebidas:

Utilizando los métodos establecidos.

Respetando las normas básicas de manipulación.

Ajustando las cantidades a la ficha técnica de producción.

Utilizando correctamente el equipamiento para racionalizar y mantener la calidad del producto que se va a preparar.

Utilizando el recipiente adecuado.

-Ha comprobado en la preparación que las bebidas están a la temperatura de servicio y que, además, no han sufrido ningún tipo de alteración o deterioro.

- Ha comprobado que la bebida preparada se ajusta totalmente a la petición del cliente.
- Ha realizado las operaciones de acabado y presentación de la bebida respetando: La decoración propia del producto.
- El tipo de servicio que debe realizar.
- Ha realizado, en su caso, el servicio en barra.
- Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.
- En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso evitando costes y desgastes innecesarios.

#### DOMINIO PROFESIONAL

- a) Equipos e instalaciones: equipos de frío. Maquinaria propia de un bar. Utensilios varios para preparación de bebidas. Utensilios propios de bodega. Mobiliario auxiliar.
- b) Materiales empleados: materias primas. Material de oficina. Vajillas, cuberterías, cristalerías y mantelerías.
- c) Productos o resultados del trabajo: aprovisionamiento. Asesoramiento sobre bebidas. Venta de bebidas. Elaboración y presentación de todo tipo de bebidas. Servicio de bebidas en barra.
- d) Procesos, métodos y procedimientos: «merchandising». Aprovisionamiento. Métodos de muestreo de control de calidad, envejecimiento y conservación de vinos. Limpieza y desinfección de útiles y equipos. Fichas de fabricación. Tablas de temperaturas. Fichas de cata. Normativa de seguridad e higiénico-sanitaria aplicada.
- e) Información: cartas de bebidas. Manuales de proceso. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones.
- f) Personal y/u organizaciones destinatarias: proveedores. Departamentos interrelacionados. Clientes. Personal de servicio.

#### **Unidad de Competencia 3: preparar y presentar aperitivos sencillos, canapés, bocadillos, platos combinados y platos a la vista del cliente**

Realizaciones ..... Criterios de realización

3.1 Preparar y presentar aperitivos sencillos de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración. .... -A partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos.

-Ha ejecutado la elaboración de aperitivos sencillos:

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo. Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

-Finalizado el proceso de elaboración ha realizado el acabado y presentación de los aperitivos sencillos de acuerdo con las normas definidas.

-Ha realizado su almacenamiento:

Teniendo en cuenta las características del aperitivo en cuestión.

Siguiendo los procedimientos establecidos.

En los recipientes, envases y equipos asignados.

A las temperaturas adecuadas.

-En la regeneración a temperatura de servicio ha utilizado los métodos y equipos establecidos.

-Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

-Ha mantenido los equipos de calor y frío durante todo el servicio en las condiciones de temperatura requeridas por los procesos, por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control.

-En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso evitando costes y desgastes innecesarios.

3.2 Preparar y presentar canapés y bocadillos de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración. .... -A partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos.

-Ha ejecutado la elaboración de canapés y bocadillos:

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

-Finalizado el proceso de elaboración ha realizado el acabado y presentación de los aperitivos sencillos de acuerdo con las normas definidas.

-Ha realizado su almacenamiento:

Teniendo en cuenta las características del canapé o bocadillo en cuestión.

Siguiendo los procedimientos establecidos.

En los recipientes, envases y equipos asignados.

A las temperaturas adecuadas.

-Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

-Ha mantenido los equipos de calor y frío durante todo el servicio en las condiciones de temperatura requeridas por los procesos, por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control.

-En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso evitando costes y desgastes innecesarios.

3.3 Preparar y presentar platos combinados de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración. .... -A partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos.

-Ha ejecutado la elaboración de platos combinados:

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

-Finalizado el proceso de elaboración ha realizado el acabado y presentación de los platos combinados de acuerdo con las normas definidas.

-Ha realizado su almacenamiento:

Teniendo en cuenta las características del plato combinado en cuestión.

Siguiendo los procedimientos establecidos.

En los recipientes, envases y equipos asignados.

A las temperaturas adecuadas.

-Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

-Ha mantenido los equipos de calor y frío durante todo el servicio en las condiciones de temperatura requeridas por los procesos, por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control.

-En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso evitando costes y desgastes innecesarios.

3.4 Preparar y presentar platos a la vista del cliente de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración. .... -A partir de la recepción de la comanda ha realizado el aprovisionamiento de productos y la preparación de útiles y equipos de acuerdo con la ficha técnica de preparación.

-Ha ejecutado la elaboración de platos a la vista del cliente:

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

Preguntando al cliente sobre sus gustos de cocción y condimentación.



-Al utilizar instrumentos adecuados ha elaborado el plato de forma correcta y elegante y sin molestar al cliente.

-Finalizado el proceso de elaboración, ha realizado el acabado y decoración del producto de acuerdo con las normas definidas.

-Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

-Ha mantenido los equipos de calor y frío durante todo el servicio en las condiciones de temperatura requeridas por los procesos, por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control.

-En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

3.5 Manipular (pelar, desespinar, trinchar y «emplatar») toda clase de viandas ante el cliente de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su manipulación. .... -A partir de la recepción de la comanda, ha realizado el aprovisionamiento de productos y la preparación de útiles y equipos de acuerdo con la ficha técnica de preparación.

-Ha manipulado las viandas ante el cliente, aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo o cocidos.

-Ha elaborado el plato de forma correcta y elegante, utilizando instrumentos adecuados y sin molestar al cliente.

-Finalizado el proceso de elaboración, ha realizado el acabado y decoración del producto de acuerdo con las normas definidas.

-Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

#### DOMINIO PROFESIONAL

a) Equipos e instalaciones: equipos de frío positivo y negativo. Equipos de cocción. Maquinaria propia de un cuarto frío.

b) Materiales empleados: materias primas. Material de oficina. Vajillas, cuberterías, cristalerías y mantelerías.

c) Productos o resultados del trabajo: aprovisionamiento. Elaboración de aperitivos sencillos, canapés, bocadillos, platos combinados y platos a la vista del cliente.

Flambeado. Manipulación de alimentos a la vista del cliente (pelar, desespinar, trinchar y «emplatar»).

d) Procesos, métodos y procedimientos: procesos normalizados de aprovisionamiento. Técnicas culinarias básicas. Técnicas de servicio ante el comensal. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias aplicadas.

e) Información: manuales de procesos y operativos normalizados. Fichas técnicas de fabricación. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Normativa de seguridad e higiénico-sanitaria aplicada.

f) Personal y/u organizaciones destinatarias: proveedores. Departamentos interrelacionados. Clientes. Personal de servicio.

#### **Unidad de Competencia 4: preparar y realizar las actividades de preservicio, servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas**

Realizaciones ..... Criterios de realización

4.1 Poner a punto la zona de consumo de alimentos y bebidas de acuerdo con las normas establecidas, las características del local y el tipo de servicio. .... -En el proceso de apertura del local ha realizado las siguientes acciones:

Recogida de llaves.

Supervisión general del local para detectar posibles anomalías.

Notificación de las averías o desperfectos detectados, con el correspondiente vale, al departamento de mantenimiento o entidad equivalente.

Ventilación del local.

-Ha confeccionado los diferentes vales de aprovisionamiento para los departamentos de lavandería, cocina, economato y bodega, o entidades equivalentes, y los ha entregado a su superior para controlar y confirmar los pedidos.

-Ha realizado la puesta a punto del local, mobiliario y equipos de acuerdo con las normas establecidas.

-Las situaciones imprevistas durante el proceso han sido comunicadas y se han tomado las acciones correctoras posibles y necesarias.

4.2 Ejecutar el montaje de mesas y elementos de apoyo, y decorar y ambientar la zona de consumo de alimentos y bebidas, de acuerdo con las normas básicas del establecimiento. .... -A partir de las órdenes de servicio del día o procedimiento que las sustituya, ha realizado el montaje de las diferentes zonas de consumo de alimentos y bebidas desarrollando las siguientes fases operacionales:

Equilibrado de mesas.

Repaso del material para el montaje.

Montaje de mesas.

Montaje de aparadores.

Revisión y puesta en marcha de los equipos.

Preparación del pequeño material.

Revisión de las cartas y menús.

-En el montaje de las diferentes zonas de consumo de alimentos y bebidas ha tenido en cuenta:

La fórmula de restauración y/o tipo de servicio.

La superficie y características del local.

El número de comensales.

El menú.

Los medios humanos y técnicos disponibles.

Las expectativas de la clientela.

En las fórmulas de restauración tipo «buffet», «self-service» o análogos ha tenido en cuenta, además, la naturaleza, temperatura de conservación, sabor, tamaño y color de las elaboraciones gastronómicas ofertadas, a efectos de establecer su orden de colocación.

-Ha realizado el mantenimiento de los elementos decorativos y, en su caso, ha realizado la reposición de las decoraciones florales.

-Se ha informado de los platos del menú y las sugerencias del día, así como de sus ingredientes y proceso de elaboración.

-Ha colocado ordenadamente los productos y elementos de servicio no utilizados en el montaje, en las áreas de almacenamiento asignadas.

4.3 Acoger a los clientes de modo que se sientan bien recibidos y atendidos, y de acuerdo con las normas de protocolo. .... -Ha recibido a los clientes para atenderlos y, en su caso, acomodarlos.

-Una vez conocidas las intenciones y deseos de los clientes ha procurado satisfacer sus demandas prestándoles información y, en su caso:

Acomodándolos en la mesa que más se ajusta a sus peticiones.

Ofreciendo el servicio de guardarropas, si lo hubiera.

Asistiendo a la colocación de acuerdo con las normas de protocolo.

-Ha utilizado, al menos, dos idiomas distintos al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.

4.4 Informar a los clientes sobre la gama de servicios que ofrece el establecimiento y su oferta de alimentos y bebidas, de modo que se satisfagan sus deseos y se cumplan los objetivos económicos del establecimiento. .... -Ha informado sobre la oferta

gastronómica del establecimiento de acuerdo con su programa de ventas y teniendo en cuenta:

El tipo de clientes.

Los objetivos de ventas.

El momento del día.

La situación en que se encuentran los clientes y sus gustos.

-La correcta apariencia personal ha permitido dar confianza a los clientes y facilitar la venta.

-Al informar ha comprobado que los clientes se han cerciorado del precio de las ofertas gastronómicas a través de la carta.

-Ha concretado la venta tomando la comanda de acuerdo con los procedimientos establecidos y procurando:

Escribir de manera clara.

Respetar las normas de protocolo.

Asegurarse verbalmente de los pedidos de los clientes.

-Ha procurado vender productos periféricos, tales como aperitivos, de acuerdo con los objetivos de ventas.

4.5 Servir los alimentos y bebidas de acuerdo con los tipos y normas de servicio. .... -Al verificar la comanda antes de servir, ha comprobado que los productos preparados se corresponden con la solicitud de los clientes.

-Ha desarrollado el servicio teniendo en cuenta:

Las normas operativas del establecimiento.

La fórmula de restauración.

Los medios de trabajo definidos en las normas básicas de servicio.

El tipo de servicio.

El desarrollo lógico del servicio.

Las normas de protocolo.

-Ha realizado el servicio con la máxima rapidez y eficacia.

-Ha procurado en todo momento:

Asegurarse de que los alimentos y bebidas servidos se corresponden con la solicitud del cliente.

Demostrar una correcta actitud de servicio.

-Ha comunicado imprevistos en el proceso, tomando las medidas correctoras necesarias.

-Ha utilizado, al menos, dos idiomas distintos al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.

4.6 Confeccionar facturas, cobrar y despedir a los clientes según las normas establecidas, de modo que se pueda controlar el resultado económico del establecimiento y potenciar la materialización de futuras ventas. .... -Ha confeccionado la factura cuando los clientes la han solicitado, y teniendo en cuenta:

Las normas y procedimientos del establecimiento.

Los vales de comanda de comida, bebidas, postres y cafés.

-Ha informado al cliente de las tarjetas de crédito que el establecimiento acepta, comprobando, en caso de pago con tarjeta:

La fecha de caducidad de la misma.

La firma del cliente.

La recepción del comprobante de pago por parte del cliente.

-Ha verificado que la factura está conforme.

-Ha despedido cortésmente a los clientes, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando la consumición de futuros servicios.

-Ha utilizado, al menos, dos idiomas distintos al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.

4.7 Realizar el cierre diario de la producción y la liquidación de caja según las normas y procedimientos establecidos, de modo que se pueda controlar y analizar el resultado económico del establecimiento. .... -Al final del día ha confeccionado el diario de producción, comprobando:

La concordancia entre la producción del día y la suma de las facturas.

El desglose de alimentos y bebidas.

Los ingresos atípicos.

Los datos de la operación tales como número de clientes, cartas, menús, servicios especiales, costes estándar de la producción, etcétera.

-Ha realizado el arqueo y la liquidación de caja controlando los pagos y depósitos realizados.

-Ha utilizado los soportes físicos disponibles, aplicando las normas y procedimientos administrativos establecidos.

-Ha informado documentalmente sobre las desviaciones y anomalías detectadas en todo el proceso administrativo.

4.8 Atender en todo momento las peticiones de los clientes para satisfacer sus deseos, necesidades y expectativas. .... -Ha procurado en todo momento atender las peticiones de los clientes.

-Ha comprobado que el servicio solicitado por los clientes se corresponde con sus deseos y expectativas iniciales, corrigiendo, en su caso, los posibles errores y tomando las medidas correctoras necesarias.

-En caso de no poder ofrecer el servicio solicitado por el cliente, ha presentado una o varias alternativas intentando que se adaptan a los gustos del mismo.

-Ha procurado transmitir la imagen de la empresa realizando todas las operaciones de acuerdo con las normas establecidas.

-Ha utilizado, al menos, dos idiomas distintos al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.

4.9 Cerrar la zona de consumo de alimentos y bebidas de forma que se prevengan posibles riesgos, y se mantengan y adecuen instalaciones, equipos y géneros para servicios posteriores. .... -Ha realizado las siguientes operaciones a fin de preparar la zona de alimentos y bebidas para el siguiente servicio:

Colocación de la zona según las reservas de la noche.

Ventilación del local.

Repaso de las instalaciones, especialmente, suelos y sillas.

Cambio de mantelería.

Montaje de mesas.

Reposición de aparadores.

Supervisión y desconexión de los equipos de servicio.

Cierre físico del local.

-Una vez cerrado el establecimiento ha realizado las siguientes operaciones:

Desmontaje de mesas.

Almacenamiento del material en secciones interiores.

Desmontaje de aparadores.

Almacenamiento en cámaras de los productos perecederos.

Desconexión de las máquinas y mantenimiento preventivo de las mismas.

Supervisión del equipamiento.

Cierre físico del local.

DOMINIO PROFESIONAL

a) Medios de producción y/o de tratamiento de la información: equipos de frío. Equipos de calor. Mobiliario. Utensilios propios de un restaurante y bar. Medios y equipos de oficina. Extintores y sistemas de seguridad.

b) Materiales y productos intermedios: elaboraciones culinarias y bebidas. Material para decoración de servicios tipo «buffet» u ofertas análogas. Vajillas, cuberterías, cristalerías y mantelerías. Material de oficina. Productos de limpieza. Combustible. Uniformes y lencería apropiados. Asesoramiento sobre comidas y bebidas.

c) Productos o resultados del trabajo: asesoramiento y atención a clientes. Venta de alimentos y bebidas. Servicio de alimentos y bebidas (a la carta, menú, «buffet», «self-service», banquetes, «lunch», etc.). Cobro a clientes. Control de instalaciones, equipos y géneros.

d) Procesos, métodos y procedimientos: procesos normalizados de operación. Normas de servicio. Técnicas de decoración aplicadas. Métodos de limpieza y desinfección de útiles y equipos.

e) Información: manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Ordenes de trabajo. Documentos normalizados como vales interdepartamentales, facturas, albaranes, etc. Tablas de temperaturas apropiadas. Normativa de seguridad e higiénico-sanitaria aplicada.

f) Personal y/u organizaciones destinatarias: proveedores y acreedores. Departamentos interrelacionados. Clientes. Personal de servicio.

### **Unidad de Competencia 5: realizar la administración, gestión y comercialización en una pequeña empresa o taller**

Realizaciones ..... Criterios de realización

5.1 Evaluar la posibilidad de implantación de una pequeña empresa o taller en función de su actividad, volumen de negocio y objetivos. .... -Se ha seleccionado la forma jurídica de empresa más adecuada a los recursos disponibles, a los objetivos y a las características de la actividad.

-Se ha realizado el análisis previo a la implantación, valorando:

La estructura organizativa adecuada a los objetivos.

La ubicación física y ámbito de actuación (distancia clientes/proveedores, canales de distribución, precios del sector inmobiliario de zona, elementos de prospectiva).

La previsión de recursos humanos.

La demanda potencial, previsión de gastos e ingresos.

La estructura y composición del inmovilizado.

Las necesidades de financiación y forma más rentable de la misma.

La rentabilidad del proyecto.

La posibilidad de subvenciones y/o ayudas a la empresa o a la actividad, ofrecidas por las diferentes Administraciones Públicas.

-Se ha determinado adecuadamente la composición de los recursos humanos necesarios, según las funciones y procesos propios de la actividad de la empresa y de los objetivos establecidos, atendiendo a formación, experiencia y condiciones actitudinales, si proceden.

5.2 Determinar las formas de contratación más idóneas en función del tamaño, actividad y objetivos de una pequeña empresa. .... -Se han identificado las formas de contratación vigentes, determinando sus ventajas e inconvenientes y estableciendo los más habituales en el sector.

-Se han seleccionado las formas de contrato óptimas, según los objetivos y las características de la actividad de la empresa.

5.3 Elaborar, gestionar y organizar la documentación necesaria para la constitución de una pequeña empresa y la generada por el desarrollo de su actividad económica. .... -

Se ha establecido un sistema de organización de la información adecuado que proporcione información actualizada sobre la situación económico-financiera de la empresa.

-Se ha realizado la tramitación oportuna ante los organismos públicos para la iniciación de la actividad de acuerdo a los registros legales.

-Los documentos generados: facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cheques y recibos, han sido elaborados en el formato establecido por la empresa con los datos necesarios en cada caso y de acuerdo a la legislación vigente.

-Se ha identificado la documentación necesaria para la constitución de la empresa (escritura, registros, impuesto actividades económicas y otra).

5.4 Promover la venta de productos o servicios mediante los medios o relaciones adecuadas, en función de la actividad comercial requerida. .... -En el plan de promoción, se ha tenido en cuenta la capacidad productiva de la empresa y el tipo de clientela potencial de sus productos y servicios.

-Se ha seleccionado el tipo de promoción que hace óptima la relación entre el incremento de las ventas y el coste de la promoción.

-La participación en ferias y exposiciones ha permitido establecer los cauces de distribución de los diversos productos o servicios.

5.5 Negociar con proveedores, clientes, buscando las condiciones más ventajosas en las operaciones comerciales. .... -Se han tenido en cuenta, en la negociación con los proveedores:

Precios del mercado.

Plazos de entrega.

Calidades.

Condiciones de pago.

Transportes, si procede.

Descuentos.

Volumen de pedido.

Liquidez actual de la empresa.

Servicio post-venta del proveedor.

-En las condiciones de venta propuestas a los clientes se han tenido en cuenta:

Márgenes de beneficios.

Precio de coste.

Tipos de clientes.

Volumen de venta.

Condiciones de cobro.

Descuentos.

Plazos de entrega.

Transporte, si procede.

Garantía.

Atención post-venta.

5.6 Crear, desarrollar y mantener buenas relaciones con clientes reales o potenciales.

.... -Se ha transmitido en todo momento la imagen deseada de la empresa.

-Los clientes son atendidos con un trato diligente y cortés, y en el margen de tiempo previsto.

-Se ha respondido satisfactoriamente a su demanda, resolviendo sus reclamaciones con diligencia, prontitud y promoviendo las futuras relaciones.

-Se ha comunicado a los clientes cualquier modificación o innovación de la empresa, que pueda interesarles.

5.7 Identificar, en tiempo y forma, las acciones derivadas de las obligaciones legales de una empresa. .... -Se ha identificado la documentación exigida por la normativa vigente.

-Se ha identificado el calendario fiscal correspondiente a la actividad económica desarrollada.

-Se han identificado en tiempo y forma las obligaciones legales laborales:

Altas y bajas laborales.

Nóminas.

Seguros sociales.

#### DOMINIO PROFESIONAL

a) Información que maneja. Documentación administrativa: facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cheques.

b) Documentación con los distintos organismos oficiales: permisos de apertura del local, permiso de obras, etc. Nóminas TC1, TC2, alta en IAE. Libros contables oficiales y libros auxiliares. Archivos de clientes y proveedores.

c) Tratamiento de la información: tendrá que conocer los trámites administrativos y las obligaciones con los distintos organismos oficiales, ya sea para realizarlos el propio interesado o para contratar su realización a personas o empresas especializadas.

El soporte de la información puede estar informatizado utilizando paquetes de gestión muy básicos existentes en el mercado.

d) Personas con las que se relaciona: proveedores y clientes. Al ser una pequeña empresa o taller, en general, tratará con clientes cuyos pedidos o servicios darían lugar a pequeñas o medianas operaciones comerciales. Gestorías.

#### 2.2 Evolución de las competencias de la figura profesional.

##### 2.2.1 Cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos.

Se detecta una mayor flexibilidad entre los distintos puestos de trabajo en la actividad de restauración. Las empresas demandan, de forma creciente, profesionales que puedan desarrollar diferentes funciones y con gran capacidad de adaptación a situaciones cambiantes. Esta polivalencia redundará en una mayor productividad a través de la disminución de los tiempos muertos que caracterizan los procesos en este campo.

Las nuevas tecnologías aplicadas a los diferentes procesos de producción y servicio en restauración se han introducido en el sector en los últimos años. Se prevé que la incorporación de dichas tecnologías alcance a un número de empresas cada vez mayor, principalmente aquellas relacionadas con la conservación y la regeneración de productos y los sistemas de información basados en soportes informáticos. Esto significa la reducción de los procesos manuales y la mejora de los niveles de higiene en la manipulación, conservación y servicio de alimentos y bebidas.

Es razonable pensar que la evolución del empleo estará en función del desarrollo del sector. Se observa que el parámetro «comidas fuera del hogar» así como el «número de viajes» se incrementan, por lo tanto, el empleo mantendrá los niveles de crecimiento actuales.

Se prevén cambios organizativos en las empresas debido no sólo a la introducción de nuevas tecnologías, sino también a la competencia a la que da lugar la integración europea. Existe una tendencia creciente a la concentración empresarial que permite unificar esfuerzos y mantener una postura más competitiva en el mercado.

##### 2.2.2 Cambios en las actividades profesionales.

El técnico en restaurante y bar tiene dos grandes áreas de desarrollo de la actividad: la restauración comercial y la restauración colectiva. En ambos campos sus funciones giran en torno a la atención al cliente.

Los cambios en los hábitos de los consumidores configuran una clientela más exigente que reclama calidad, asesoramiento y personalización en los servicios de restauración. Los profesionales en contacto con el público incrementan por tanto el grado de responsabilidad en la operación de servicio y asumen actividades de relaciones públicas y venta mientras que se tiende a la reducción progresiva de las operaciones manuales.

La mayor flexibilidad en la organización del trabajo hará que esta figura pueda asumir varias competencias propias del servicio.

### 2.2.3 Cambios en la formación.

Este técnico debe conocer y mantenerse actualizado acerca de las nuevas tecnologías aplicadas a los procesos de producción y servicio en restauración, y su formación en informática le ha de permitir utilizar programas aplicados al servicio de alimentos y de bebidas.

De la información y atención más personalizada que reclaman los consumidores se deriva la importancia que para esta figura adquieren los siguientes conocimientos y habilidades: conocimientos técnicos acerca de la composición de la oferta gastronómica, conocimientos de enología que le permiten informar acerca de los vinos que ofrece, habilidad social para el trato con el cliente y conocimientos comerciales que le permitan aplicar técnicas de venta.

Es importante señalar también la necesidad de mejorar su nivel de idiomas de modo que pueda establecer en todo momento una comunicación fluida con los clientes. Además se detecta una necesidad creciente de conocimientos de nutrición y dietética, de higiene y seguridad laboral.

### 2.3 Posición en el proceso productivo.

#### 2.3.1 Entorno profesional y de trabajo.

Esta figura ejercerá su actividad, principalmente, en el área de servicio de alimentos y bebidas del sector «Hostelería y Restauración». En algunos casos también podrá elaborar alimentos, siempre que se trate de comidas rápidas, con utilización de técnicas básicas, o preparar platos a la vista del cliente.

Los principales subsectores en los que se ubica son:

-Restauración comercial:

Tradicional: incluye aquellos restaurantes en los que se siguen las normas clásicas de servicio a mesa, y que además utilizan productos frescos que normalmente no han sufrido ningún tipo de manipulación antes de ser recibidos. Por ejemplo, restaurantes de lujo, de mercado, de cocina tradicional o internacional, etc.

Evolutiva: caracterizada por un servicio rápido, por la utilización de productos semielaborados o intermedios y nueva tecnología. Incluye establecimientos como «snacks», pizzerías, hamburgueserías, comidas preparadas, etc.

Bares y cafeterías.

-Restauración colectiva, concentrada básicamente en el servicio de alimentos y bebidas a empresas, colegios, hospitales y medios de transporte («catering»).

Este técnico se integrará en un equipo de trabajo cuyos miembros, previsiblemente, tendrán su mismo nivel de cualificación.

En general, desarrollará su actividad en pequeños, medianos y grandes establecimientos dedicados al servicio de alimentos y bebidas, servicio que puede formar parte de una oferta más amplia: alojamientos turísticos y no turísticos, salas de fiesta, discotecas, establecimientos para juegos de azar o envite, otras instalaciones recreativas o de esparcimiento, etc.

Asimismo, es una figura idónea para el autoempleo, teniendo posibilidad de crear su propio bar o cafetería.

#### 2.3.2 Entorno funcional y tecnológico.



Esta figura profesional se ubica fundamentalmente en las funciones/subfunciones de compras/contratación, elaboración y/o servicio de alimentos y bebidas, y control de consumos.

Las técnicas y conocimientos tecnológicos abarcan: elaboración de la oferta gastronómica. Aprovisionamiento y control de consumos. Manipulación y transformación de alimentos y bebidas, utilizando equipos propios de restaurante y bar. Conocimiento de las materias primas, equipos y maquinaria. Servicio y atención al cliente.

Ocupaciones, puestos de trabajo tipo más relevantes:

A título de ejemplo y especialmente con fines de orientación profesional, se enumeran a continuación un conjunto de ocupaciones o puestos de trabajo que podrían ser desempeñados adquiriendo la competencia profesional definida en el perfil del título: Camarero de bar o restaurante, o jefe de rango. Jefe de sector. «Barman». «Sommelier». Cafetero. Cocinero de un establecimiento catalogado en el grupo de establecimientos de restauración evolutiva. Empleado de departamento de economato y bodega de un hotel, restaurante, hospital, empresa de colectividades, etc. Tripulante de cabina de pasajeros (auxiliar de vuelo).

Asimismo es una figura idónea para el autoempleo, teniendo posibilidad de crear su propio bar o cafetería.

Posibles especializaciones:

La figura profesional descrita, al insertarse laboralmente en un puesto de trabajo concreto de los relacionados anteriormente, puede conseguir diferentes especializaciones, para lo cual necesitará un período de adiestramiento y adaptación en ese puesto de trabajo. La especialización de esta figura derivará del tipo de establecimiento, departamento o área de elaboración y/o servicio de alimentos y bebidas en los que pueda desarrollar su actividad profesional.

### **3. Enseñanzas mínimas**

#### **3.1 Objetivos generales del ciclo formativo.**

Interpretar y conjugar las distintas variables que influyen en la confección de ofertas gastronómicas para conseguir los atributos de calidad, equilibrio dietético, composición variada y objetivos económicos establecidos.

Analizar y poner a punto el proceso de servicio de restauración, interpretando la terminología, simbología, información técnica, procedimientos y métodos, relacionándolos con las diversas fases, para conseguir el nivel de calidad y rendimiento necesarios.

Analizar y ejecutar las operaciones necesarias para la preparación de elaboraciones culinarias rápidas y bebidas y para la prestación de los distintos tipos de servicio de alimentos y bebidas; identificando, utilizando correctamente y manteniendo en primer nivel, los equipos, maquinaria y utensilios propios de restaurante y bar.

Interpretar, analizar y ejecutar las operaciones necesarias para un correcto aprovisionamiento y conservación de alimentos, bebidas y otros materiales que se precisan para el servicio de restaurante y bar.

Identificar, interpretar las propiedades nutritivas y comerciales, asociar las características con las posibilidades de elaboración y calcular las cantidades necesarias según el tipo de elaboración o productos de las materias primas básicas.

Interpretar, analizar y ejecutar las operaciones necesarias para el montaje de servicios tipo «buffet», «self-service» o análogos.

Utilizar la informática de usuario aplicada a su actividad profesional como medio de información, comunicación y gestión de los departamentos de restaurante y bar y economato-bodega.

Aplicar en todo momento las normas de seguridad e higiene e identificar y prevenir los riesgos de toxiinfecciones alimentarias.

Comprender el marco legal, económico y organizativo que regula y condiciona las actividades profesionales del subsector de Hostelería, identificando los derechos y las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, y adquiriendo la capacidad de seguir los procedimientos establecidos y de actuar con eficacia en las anomalías que puedan presentarse en los mismos.

Establecer una eficaz comunicación verbal, escrita y gestual para transmitir y recibir una correcta información y resolver situaciones conflictivas, tanto en el ámbito de las relaciones en el entorno de trabajo como en las relaciones con los clientes.

Utilizar y buscar fuentes de información y formación relacionados con el ejercicio de la profesión que posibiliten el conocimiento y la inserción en el sector de hostelería y turismo, y la evolución y adaptación de las capacidades profesionales propias a los cambios tecnológicos y organizativos que se producirán a lo largo de toda la vida activa.

3.2 Módulos profesionales asociados a una unidad de competencia:

### **Módulo profesional 1: ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento**

Asociado a la Unidad de Competencia 1: confeccionar ofertas gastronómicas, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos

Capacidades terminales ..... Criterios de evaluación

1.1 Analizar los subsectores de restauración y de industrias de panadería y de pastelería artesanal, considerando sus relaciones con otras empresas o áreas. .... - Citar, clasificar y definir los diferentes tipos de establecimientos y fórmulas de restauración, y de industrias de panadería y de pastelería artesanal, teniendo en cuenta:

Características fundamentales.

Procesos básicos.

Tipo de ofertas gastronómicas o de productos elaborados.

Tipologías de clientela.

Normativa europea, estatal y autonómica aplicables.

-Describir los departamentos y subdepartamentos funcionales más característicos de los establecimientos o áreas de alimentos y bebidas, y de las industrias de panadería y de pastelería artesanal, explicando las relaciones interdepartamentales internas.

-Describir las relaciones externas con otras empresas, o con otras áreas/departamentos en alojamientos turísticos y no turísticos.

-Describir los circuitos y tipos de información/documentación internos y externos que se producen en el desarrollo de las actividades productivas y/o de servicio.

1.2 Analizar ofertas gastronómicas en términos de menús, cartas, así como ofertas de productos de pastelería/repostería/panadería y análogos. .... -Analizar los grupos de alimentos, explicando sus aportaciones nutritivas.

-Describir ofertas gastronómicas indicando elementos que las componen, características y categoría.

-Relacionar ofertas gastronómicas con fórmulas de restauración de los diversos establecimientos hosteleros, o con tipos de industrias de pastelería/panadería, de acuerdo con la legislación vigente.

-En supuestos prácticos, a partir de un tipo de establecimiento determinado debidamente caracterizado y ofrecidos los datos necesarios:

Identificar y analizar las variables derivadas de necesidades tipo de índole dietético, económico, de variedad, gusto, etc., que se deben tener en cuenta para confeccionar ofertas gastronómicas.

Componer menús, cartas y otras ofertas gastronómicas presentándolas de acuerdo con su categoría, tipo de establecimiento, tipo de servicio e instrucciones recibidas, y utilizando eficazmente los medios y equipos de oficina disponibles para su composición.

1.3 Definir características de los alimentos y bebidas teniendo en cuenta ofertas gastronómicas determinadas. .... -A partir de supuestas ofertas gastronómicas debidamente caracterizadas y los datos que fueran necesarios:

Deducir necesidades cuantitativas y cualitativas de materias primas implícitas en el supuesto.

Precisar niveles de calidad de los géneros que se vayan a utilizar, teniendo en cuenta, como variables básicas, la categoría de la oferta, el tipo de servicio, los objetivos económicos, los proveedores y, en su caso, el tipo de industria de pastelería/panadería. Realizar fichas de especificación técnica para los géneros que se vayan a utilizar, justificando posibles alternativas en función de variables estacionales, de suministro o económicas, y utilizando eficazmente los medios y equipos de oficina disponibles para la formalización de las fichas.

1.4 Calcular necesidades de aprovisionamiento externo de géneros asociados a ofertas gastronómicas determinadas, redactando las órdenes de petición. .... -Identificar los medios documentales y los instrumentos de comunicación para efectuar solicitudes de aprovisionamiento, y describir los circuitos de las operaciones realizadas en el departamento de compras.

-A partir de supuestas ofertas gastronómicas o planes de trabajo debidamente caracterizados:

Determinar las necesidades de suministro de géneros indicando cantidades.

Redactar solicitudes de aprovisionamiento exterior o, si procede, de algún departamento interno, utilizando los medios adecuados.

Utilizar eficazmente los medios y equipos de oficina disponibles para el cálculo de necesidades de géneros y formalización de solicitudes de aprovisionamiento.

1.5 Efectuar la recepción de alimentos y bebidas para su posterior almacenaje y distribución. .... -Identificar señas y atributos de calidad de géneros culinarios, interpretando etiquetas y documentación que los acompañan.

-Describir métodos de control, para géneros culinarios de acuerdo con su estado o naturaleza, identificando instrumentos y medios necesarios.

-Efectuar operaciones de control, utilizando medios e instrucciones aportados para tal fin, detectando desviaciones entre las cantidades-calidades de los géneros solicitados y los recibidos, y proponiendo medidas para su resolución.

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

1.6 Analizar sistemas de almacenamiento de alimentos y bebidas y, en su caso, ejecutar las operaciones. .... -Describir diversos sistemas de almacenamiento indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación, ventajas comparativas y documentación asociada.

-Identificar necesidades de almacenamiento de los alimentos y bebidas en función de su naturaleza y clase.

-Clasificar los lugares de almacenamiento básicos en las unidades de producción y/o servicio de alimentos y bebidas, describiendo sus finalidades y utilidades.

-Relacionar las necesidades de almacenamiento de los alimentos y bebidas con los lugares apropiados para obtener una correcta conservación.

-Ordenar alimentos y bebidas de acuerdo con el lugar, dimensiones, equipamiento y sistema establecido, aplicando rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria y los tiempos de consumo.

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

-Describir la documentación y libros necesarios para el control del almacén.

1.7 Calcular costes de materias primas y estimar posibles precios de las supuestas ofertas gastronómicas asociadas. .... -Explicar la documentación necesaria para la obtención de costes de materias primas.

-Describir los métodos de presupuestación y fijación de precios de acuerdo con los costes de materias primas.

-A partir de supuestas ofertas gastronómicas debidamente caracterizadas:

Obtener costes de platos y materias primas indicando los documentos consultados y realizando los cálculos correctamente.

Cumplimentar la documentación específica.

Fijar precios de la oferta gastronómica.

-Utilizar eficazmente los medios y equipos de oficina disponibles.

CONTENIDOS BASICOS (duración 60 horas)

a) Las empresas de restauración:

Aspectos económicos.

Tipos de establecimientos y fórmulas de restauración.

Estructura organizativa y funcional.

b) La industria de panadería y pastelería artesana:

Aspectos económicos.

Tipos de establecimientos.

Oferta básica de productos.

Estructura organizativa y funcional.

c) Ofertas gastronómicas:

Definición y clases.

Elementos y variables de las ofertas gastronómicas.

Estudio de las ofertas básicas: menú y carta.

Diseño y realización de menús, cartas y ofertas de productos de pastelería/panadería.

d) Nutrición y dietética:

Principios inmediatos. Conceptos. Clases.

Necesidades nutricionales.

Aplicación de la dietética al proceso de elaboraciones culinarias. Resultados.

e) Economato y bodega:

Métodos para solicitud y recepción de géneros.

Almacenamiento.

Controles: métodos y documentos.

Gestión y valoración de inventarios.

f) Técnicas de evaluación de precios en restauración e industrias de pastelería artesanal y panadería:

Definición y clases de costes que se generan.

Componentes del precio.

### **Módulo profesional 2: bebidas**

Asociado a la Unidad de Competencia 2: asesorar sobre bebidas, prepararlas y presentarlas

Capacidades terminales ..... Criterios de evaluación

2.1 Describir las características y analizar el proceso de elaboración, conservación de las bebidas no alcohólicas, aperitivos, cervezas, aguardientes y licores, relacionando las operaciones con su influencia en las características. .... -Describir el proceso de elaboración de las bebidas no alcohólicas, cervezas, aguardientes y licores más importantes, así como su origen y características organolépticas.

-Describir las operaciones de control de conservación y aprovisionamiento, indicando la forma correcta de aplicar los procesos específicos según características de las bebidas.

-Explicar el proceso de elaboración de las bebidas no alcohólicas, aperitivos, cervezas, aguardientes y licores más importantes, relacionando el proceso con las características de la bebida.

-Describir las características organolépticas de las bebidas.

-Explicar las operaciones de control de la conservación describiendo las fases, equipos útiles que intervienen en función del tipo de bebida.

2.2 Analizar el proceso creación, elaboración, conservación y aprovisionamiento de los vinos, relacionando los aspectos climatológicos, las diversas operaciones de control, conservación y aprovisionamiento con sus características. .... -Identificar los aspectos referentes a la creación de un viñedo, cultivo de la vid y climatología que pueden determinar la calidad de los vinos.

-Describir el proceso de elaboración de los vinos blancos, rosados, tintos y de los diferentes vinos espumosos naturales.

-Citar las características técnicas de las principales denominaciones de origen y zonas vinícolas de España, Europa y resto del mundo.

-Describir las operaciones de control de conservación y aprovisionamiento, indicando la forma correcta de aplicar los procesos específicos según las características de cada tipo de vino.

2.3 Analizar el proceso de preservicio y asesoramiento sobre vinos. .... -Identificar, en función de los platos de un menú determinado, los vinos que por su afinidad o contraste combinan con dicho menú.

-Identificar, por medio de la degustación, las diferentes características organolépticas básicas de los vinos blancos, rosados, tintos y vinos espumosos naturales en sus niveles de crianza.

-Describir la puesta a punto necesaria de la maquinaria y utensilios que se precisan para el mantenimiento de los vinos antes de su servicio.

-Describir las operaciones necesarias previas al servicio, de acuerdo con las normas específicas de cada vino y el protocolo vinícola.

2.4 Utilizar equipos, máquinas, útiles y herramientas necesarios para la preparación, conservación y servicio de bebidas de acuerdo con sus aplicaciones y en función de un rendimiento óptimo. .... -Describir los equipos, útiles y herramientas, necesarios para la preparación, conservación y servicio de bebidas, explicando:

Funciones.

Aplicaciones específicas.

Normas de utilización.

Modos de operar característicos.

Resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen.

Riesgos asociados a su manipulación. Mantenimiento de uso necesario.

-Justificar la utilización de útiles, herramientas y equipos en función de los tipos de ingredientes, instrucciones recibidas y volumen de producción/servicio establecido.

-Efectuar mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones aportadas o recibidas, verificando su puesta a punto mediante pruebas.

2.5 Analizar, poner a punto y realizar el proceso de preparación, presentación y/o, en su caso, de conservación de los tipos de bebidas más significativas. .... -Clasificar las preparaciones de bebidas en función de diversos criterios:

Componente/s básico/s.

Técnica/s aplicable/s.

Tipo de servicio.

Otros.

-Describir las técnicas de preparación de distintos tipos de bebidas indicando:

Fases de aplicación/procesos.

Procedimientos y modos operativos.

Instrumentos base que se deben utilizar.

Resultados que se obtienen.

Calcular y solicitar correctamente las cantidades de bebidas y géneros necesarios para su provisión interna en función de planes de trabajo determinados.

-Distribuir las bebidas y géneros en forma, lugar y cantidad adecuados para poder aplicar la técnica de elaboración en cuestión.

-Ejecutar las técnicas de elaboración de bebidas siguiendo las fichas técnicas o procedimientos que las sustituyan, en el orden y tiempo estipulados, utilizando con estilo los diferentes útiles y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria.

-Efectuar las operaciones de decoración y presentación de las bebidas.

-Controlar cada una de las fases de elaboración y proponer posibles medidas correctivas, de acuerdo con los resultados parciales y finales obtenidos, para alcanzar niveles de calidad predeterminados.

-Identificar y describir, por medio de la degustación, las diferentes características básicas de los combinados preparados.

-Justificar los lugares y/o métodos de almacenamiento/conservación más apropiados teniendo en cuenta el destino/consumo asignado a las preparaciones de bebidas, las características que se derivan de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.

2.6 Practicar posibles variaciones en la preparación de bebidas, ensayando modificaciones en cuanto a las técnicas, combinaciones o alternativas de ingredientes y formas de presentación y decoración. .... -Seleccionar instrumentos y fuentes de información actualizada para obtener alternativas y modificaciones en las preparaciones de coctelera, atendiendo a las características de las bebidas alcohólicas y tendencias actuales de consumo.

-Identificar posibles alternativas o modificaciones en el proceso, ingredientes y/o formas de presentación/decoración.

-Extrapolar los procesos y resultados obtenidos a nuevas preparaciones, deduciendo las variaciones técnicas que implica la adaptación.

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

-Justificar la posible oferta comercial del nuevo producto, evaluando su viabilidad económica y adaptación a la potencial demanda.

2.7 Analizar, evaluar y realizar el servicio de todo tipo de bebidas en el bar, aplicando las diferentes técnicas de servicio y los procedimientos de organización y control propios de esta zona de consumo de alimentos y bebidas. .... -Distinguir los diferentes modelos de organización de un bar, expresando ventajas e inconvenientes de cada uno.

-Describir los procesos técnicos de servicio en barra de diferentes bebidas y las tareas tipo asociadas a cada uno de estos procesos.

-Proponer modificaciones en las técnicas y procesos de servicio, a partir de supuestos determinados, justificando ventajas económicas y/o de calidad.

-Seleccionar y usar los útiles y recipientes necesarios para el servicio en barra.

-Realizar las operaciones previas al servicio de vinos y su preparación, teniendo en cuenta las normas específicas de cada vino y del protocolo vinícola.

-Realizar el servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas en barra de acuerdo con normas de servicio predeterminadas y/o instrucciones definidas.

CONTENIDOS BASICOS (duración 60 horas)

a) Maquinaria y equipos para la preparación y conservación de bebidas:

Clasificación y descripción.

Modos de operar.

Mantenimiento de uso.

b) Bebidas no alcohólicas:

Clasificación, características y tipos.

Elaboración y conservación.

Servicio en barra.

c) Aperitivos, cervezas, aguardientes y licores:

Clasificación, características y tipos.

Elaboración y conservación.

Servicio en barra.

Cata.

d) Vinos:

Clasificación.

Geografía vinícola.

Procesos de elaboración, transporte y conservación.

Adecuación entre platos y vinos.

Servicio del vino.

Cata.

e) Coctelería:

Definición y características tipo de un cóctel.

Series de coctelera.

Normas generales de elaboración de cócteles.

Preparación, decoración y servicio.

Degustación.

Conservación.

### **Módulo profesional 3: técnicas elementales de cocina**

Asociado a la Unidad de Competencia 3: preparar y presentar aperitivos sencillos, canapés, bocadillos, platos combinados y platos a la vista del cliente

Capacidades terminales ..... Criterios de evaluación

3.1 Utilizar equipos, máquinas y útiles que conforman la dotación básica para la preparación de elaboraciones culinarias rápidas de acuerdo con sus aplicaciones y en función de un rendimiento óptimo. .... -Describir útiles y herramientas, así como los elementos que conforman los equipos y maquinaria para la preparación de elaboraciones culinarias rápidas, explicando:

Funciones.

Normas de utilización.

Resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen.

Riesgos asociados a su manipulación.

Mantenimiento de uso necesario.

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

-Efectuar mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones aportadas o recibidas, verificando su puesta a punto mediante pruebas.

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

3.2 Analizar las materias primas alimentarias de uso más común en la cocina, describiendo variedades, cualidades e identificando los factores culinarios o parámetros que deben conjugarse en el proceso de elaboración o conservación. .... -Identificar diversas materias primas alimentarias describiendo sus características físicas (forma, color, tamaño, etc.), sus cualidades gastronómicas (aplicaciones culinarias básicas), sus necesidades de preelaboración básica y sus necesidades de conservación.

-Describir fórmulas usuales de presentación y comercialización de las materias primas culinarias, indicando calidades, características y necesidades de regeneración y conservación.

-Identificar lugares apropiados para necesidades de conservación y técnicas aplicables a necesidades de regeneración de diversas materias primas culinarias.

3.3 Desarrollar el proceso de aprovisionamiento interno de géneros y de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para la preparación de elaboraciones culinarias rápidas, de acuerdo con ofertas gastronómicas o planes de trabajo determinados. .... -

Deducir y calcular necesidades de géneros y de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones derivadas de ofertas gastronómicas de elaboraciones culinarias rápidas o planes de trabajo determinados, especificando niveles de calidad.

-Cumplimentar documentación necesaria para solicitar aprovisionamiento interno de géneros de los departamentos que procedan.

-Realizar aprovisionamiento de géneros de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria y en el orden y tiempo preestablecidos.

-Realizar las operaciones de regeneración que precisen los géneros para su posterior utilización en las elaboraciones culinarias rápidas.

-Justificar el lugar de depósito de los géneros teniendo en cuenta el destino/consumo asignado, las instrucciones recibidas y la normativa higiénico-sanitaria.

3.4 Analizar, poner a punto y realizar operaciones de preelaboración de géneros culinarios y procesos de ejecución de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones. ....

-Describir y clasificar cortes o piezas más usuales y con denominación propia asociados a diferentes géneros utilizables en elaboraciones culinarias rápidas.

-Describir las elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones más utilizadas en las preparaciones culinarias rápidas, clasificándolas de acuerdo con sus aplicaciones más usuales o procesos de realización.

-Deducir necesidades de preelaboración de géneros y de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones derivadas de ofertas gastronómicas de preparaciones rápidas o planes de trabajo determinados y deducir las necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas para su realización.

-Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo de acuerdo con las preelaboraciones y las elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones que se vayan de efectuar.

-Efectuar las operaciones necesarias para la obtención de preelaboraciones y de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones con una perfecta manipulación higiénico-sanitaria, en el orden y tiempo establecidos y utilizando los equipos de acuerdo con sus normas de uso y/o instrucciones.

-Proponer posibles medidas correctivas en función de los resultados obtenidos en cada una de las operaciones para obtener el nivel de calidad predeterminado.

3.5 Aplicar correctamente métodos sencillos de conservación y regeneración de géneros y elaboraciones crudas, semielaboradas y terminadas. .... -Justificar el método



o lugar de conservación de los distintos tipos de productos y géneros teniendo en cuenta el destino/consumo que se le asigna, las características derivadas de su propia naturaleza y las normas higiénico-sanitarias.

-Efectuar las operaciones necesarias para el proceso de conservación de géneros de acuerdo con el método/equipo seleccionado, siguiendo un orden correcto, cumpliendo las instrucciones recibidas y atendiendo a la normativa higiénico-sanitaria vigente.

-Efectuar las operaciones de regeneración que precisan las materias primas de acuerdo con su estado (congelado al vacío, etc.) para su posterior preelaboración.

3.6 Analizar, poner a punto y aplicar las técnicas básicas de cocina para obtener elaboraciones culinarias rápidas tales como aperitivos sencillos, canapés, bocadillos y platos combinados. .... -Identificar y clasificar las elaboraciones culinarias rápidas más ofertadas en establecimientos de restauración.

-Describir las técnicas culinarias aplicables a elaboraciones culinarias rápidas indicando:

Fases de aplicación/procesos.

Procedimientos y modos operativos.

Instrumentos base que se deben utilizar.

Resultados que se obtienen.

-Seleccionar útiles, herramientas y equipos necesarios para la aplicación de técnicas determinadas.

-Distribuir los géneros en forma, lugar y cantidad necesarios para poder aplicar la técnica culinaria en cuestión.

-Ejecutar las técnicas culinarias para la obtención de elaboraciones culinarias rápidas siguiendo las recetas base o procedimientos que las sustituyan, en el orden y tiempo estipulados y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria.

-Proponer posibles medidas correctivas al aplicar las técnicas culinarias de acuerdo con los resultados obtenidos en cada fase del proceso para alcanzar los niveles de calidad predeterminados.

-Describir tipos de guarnición/decoración posibles, clasificándolos de acuerdo con las elaboraciones culinarias rápidas que acompañan y/o clases de servicio.

-Justificar necesidades de acabado, que exigen las elaboraciones culinarias rápidas, teniendo en cuenta su definición, instrucciones recibidas, tipo de servicio y, en su caso, modalidad de comercialización.

-Realizar las operaciones de guarnición/decoración necesarias de forma que se obtenga un producto acabado que cumpla con el nivel de calidad predeterminado.

3.7 Practicar variaciones en las elaboraciones culinarias rápidas ensayando modificaciones. .... -Seleccionar instrumentos y fuentes de información básica para obtener alternativas y modificaciones en las elaboraciones culinarias rápidas.

-Identificar posibles alternativas o modificaciones en la forma y corte de los géneros, cambio de ingredientes, combinación de sabores y/o formas de presentación/decoración.

-Extrapolar los procesos y resultados obtenidos a nuevas elaboraciones.

-Valorar los resultados obtenidos en función de factores predeterminados (forma, color, valores organolépticos, etc.), comparándolos, en su caso, con las elaboraciones culinarias rápidas originales.

-Justificar la posible oferta comercial de los nuevos resultados obtenidos, evaluando su viabilidad económica y adaptación a la potencial demanda.

3.8 Analizar y efectuar operaciones de acabado de elaboraciones culinarias realizadas a la vista del comensal o de aquellas que sólo necesiten el trinchado o distribución en sala. .... -Deducir necesidades de géneros y guarnición/decoración que precisan las

elaboraciones para desarrollar las operaciones de acabado, trinchado o distribución a la vista del comensal.

-Identificar necesidades de útiles, menaje y equipos que se necesitan para efectuar operaciones de acabado, trinchado o distribución a la vista del comensal.

-Ejecutar las operaciones de puesta a punto de instalaciones y equipos para realizar operaciones de acabado, trinchado o distribución a la vista del comensal, de acuerdo con instrucciones recibidas y tipos de elaboración.

-Aplicar las técnicas de acabado, trinchado o distribución a la vista del comensal de una forma ordenada, correcta, en los tiempos y cantidades precisos y con la actitud e imagen de buena atención al cliente que este tipo de servicios requiere.

-Sintetizar la posible información que se recibe al atender al comensal sobre gustos o peticiones específicas, operando en consecuencia.

CONTENIDOS BASICOS (duración 90 horas)

a) Maquinaria y equipos de cocina:

Maquinaria, batería y utillaje.

Modos de operar.

Mantenimiento de uso.

b) Materias primas:

Características.

Variedades.

Cualidades y aplicaciones gastronómicas.

Necesidades de conservación y regeneración.

c) Preelaboración de productos para elaboraciones culinarias rápidas:

Tratamiento básico.

Cortes y piezas.

Técnicas de preelaboración. Control de resultados.

d) Refrigeración y congelación:

Sistemas y métodos.

Equipos.

Técnicas de ejecución de los diferentes sistemas/métodos.

Necesidades de conservación de los diferentes géneros.

Regeneración de productos.

e) Elaboraciones culinarias:

Técnicas básicas.

Elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones.

Elaboraciones rápidas.

Decoración y presentación.

f) Elaboraciones ante el comensal:

Equipamiento básico.

Fases del servicio.

Aplicaciones prácticas.

#### **Módulo profesional 4: técnicas de servicio y de atención al cliente**

Asociado a la Unidad de Competencia 4: preparar y realizar las actividades de preservicio, servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas

Capacidades Terminales ..... Criterios de Evaluación

4.1 Desarrollar el proceso de aprovisionamiento interno de géneros y material de

acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios relativos al

servicio de alimentos y bebidas. .... -A partir de órdenes de servicio o planes de trabajo determinados:

Deducir las necesidades de mobiliario, enseres útiles precisos para realizar el servicio y bebidas, complementos y, en su caso, de entrantes y postres.

Cumplimentar documentación necesaria para solicitar aprovisionamiento interno de géneros y material de los departamentos que procedan.

Realizar aprovisionamiento interno de géneros y material en el orden y tiempo preestablecidos y aplicando la normativa higiénico-sanitaria.

Elegir y justificar el lugar de depósito/conservación de los géneros.

4.2 Organizar la puesta a punto de instalaciones y equipos, así como el montaje de mesas y elementos de apoyo, y realizar las operaciones de preservicio reales o simuladas. .... -Explicar las necesidades de equipos, utensilios, muebles e instrumentos para desarrollar diferentes tipos de servicio, subrayando sus características y posibles aplicaciones.

-Describir el proceso de puesta a punto para los distintos tipos de servicio.

-Describir los principales medios utilizados para la decoración de zonas de consumo de alimentos y bebidas, describiendo sus características, y seleccionar y aplicar los medios idóneos según el tipo de servicio y fórmula de restauración en cuestión.

-Organizar las operaciones de montaje de mesas, elementos de apoyo, utensilios y/o instrumentos de tal manera que la instalación esté en perfectas condiciones para desarrollar el servicio.

-Ejecutar la terminación del montaje de los servicios tipo «buffet», «self-service» o análogos, incorporando las elaboraciones culinarias en el orden y lugar determinados por necesidades técnicas, calificación gastronómica y, en su caso, instrucciones preestablecidas, para obtener los niveles de calidad predeterminados.

-Deducir posibles alternativas o combinaciones en el montaje global de mobiliario, elementos decorativos, utensilios y, en su caso, elaboraciones culinarias, justificando y proponiendo su ejecución.

-Aplicar rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria y de seguridad referida a equipos y locales específicos para el desarrollo de los distintos tipos de servicio.

-Proponer modificaciones en el proceso de servicio cuando se observa algún desajuste o queja por parte del comensal real o simulado. Despedir al cliente, o simular su despedida, de acuerdo con procedimientos, definidos y aplicando las técnicas de comunicación adecuadas.

4.3 Analizar y efectuar el proceso de servicio de alimentos y bebidas utilizando las técnicas de servicio más apropiadas a cada fórmula de restauración. .... -Identificar las diferentes técnicas de servicio describiendo las características de cada una, sus ventajas e inconvenientes y sus idoneidad para cada fórmula de restauración en concreto.

-Describir los principales platos de la cocina regional e internacional.

-De acuerdo con planes de trabajo y fórmulas de restauración determinados:

Describir y simular el proceso de acogida y atención al cliente, identificando las etapas y los factores clave para conseguir su satisfacción.

Describir y simular el proceso de venta de alimentos y bebidas, explicando las fases de la venta y las diferentes maneras que existen para concretar/formalizar la venta.

Describir la composición de una oferta gastronómica determinada de forma que resulte atractiva, sugiriendo un vino que combine con el menú propuesto o solicitado.

Explicar la relación que mantiene el personal de restaurante con otros departamentos durante el servicio y formalizar las comunicaciones que se requieran en el supuesto práctico.

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

Realizar el servicio de comidas y bebidas:

De acuerdo con las instrucciones definidas.

Con la máxima rapidez y eficacia.

Con el estilo y elegancia que este proceso a la vista del cliente requiere.

Proponer modificaciones en el proceso de servicio cuando se observa algún desajuste o queja por parte del comensal real o simulado.

Despedir al cliente, o simular su despedida, de acuerdo con procedimientos definidos y aplicando las técnicas de comunicación adecuadas.

4.4 Analizar el proceso de cierre de las áreas de consumo de alimentos y bebidas y aplicar las instrucciones definidas y normas de seguridad en el desarrollo de este proceso. .... -Identificar y describir los procesos habituales de trabajo que se realizan en el cierre de áreas de consumo de alimentos y bebidas, tanto en lo que se refiere a su preparación para otro servicio como a la finalización de la jornada.

-Deducir necesidades de géneros que han de ser solicitados para reponer existencias de bebidas, complementos y, en algunos casos, entrantes y postres.

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

-Identificar las operaciones habituales de supervisión y mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones.

-Desarrollar correctamente los procesos de trabajo en supuestos prácticos de preparación para otro servicio o de finalización de jornada, de acuerdo con instrucciones definidas y aplicando las normas de seguridad.

4.5 Analizar las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a las unidades de producción y/o servicio de alimentos y bebidas, y aplicar las reglas y métodos correspondientes. .... -Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales, utillaje y manipulación de productos culinarios y bebidas.

-Identificar productos y útiles autorizados para la limpieza, interpretando su etiquetado.

-Clasificar productos y útiles de limpieza de acuerdo con sus aplicaciones, explicando propiedades, ventajas y modos de utilización.

-Clasificar y explicar los riesgos e intoxicaciones alimentarias más comunes identificando sus posibles causas.

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

4.6 Utilizar equipos, máquinas y útiles necesarios para el servicio de alimentos y bebidas de acuerdo con sus aplicaciones. .... -Identificar útiles y herramientas, así como los elementos que conforman los equipos necesarios para el servicio de alimentos y bebidas, explicando:

Funciones.

Aplicaciones específicas.

Modos de operar característicos.

Resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen.

Riesgos asociados a su manipulación.

-Justificar la utilización de útiles, herramientas y equipos en función de los tipos de comidas y bebidas, tipo de servicio, fórmula de restauración, instrucciones recibidas y volumen de servicio establecido.

-Efectuar mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones aportadas o recibidas, verificando su puesta a punto mediante pruebas.

-Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas y útiles para el servicio de alimentos y bebidas, siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

4.7 Aplicar los diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro, analizando sus características y las ventajas e inconvenientes de cada uno. .... -Describir el proceso

habitual de control y facturación en un restaurante, expresando las tareas que se deben realizar en cada una de las fases del proceso.

-Identificar los diferentes sistemas de cobro, analizando sus características, ventajas e inconvenientes.

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

-A partir de unos datos supuestos:

Realizar la facturación, diario de producción y cierre de caja, en sus diferentes modalidades.

4.8 Analizar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas, y los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información y reclamaciones y quejas. .... -Identificar los diferentes tipos de clientes, describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.

-Identificar las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.

-Proponer menús que se ajusten a los gustos y hábitos de un tipo de demanda previamente definida.

-Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de consumo de alimentos y bebidas.

-Estimar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes.

-Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección del consumidor.

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

-En supuestos prácticos de demanda de información y/o presentación de reclamaciones:

Identificar y seleccionar la información según la situación planteada.

Simular la resolución de necesidades concretas de información, adaptándola según tipos de establecimientos y clientes.

-Simular la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.

-Determinar cuándo procede el registro de la consulta y/o reclamación presentada.

CONTENIDOS BASICOS (duración 175 horas)

a) Mobiliario y equipos para el servicio de alimentos y bebidas:

Descripción.

Modos de operar.

Mantenimiento de uso.

b) Decoración y ambientación de áreas de consumo de alimentos y bebidas:

Recursos y tipos.

c) El servicio de alimentos y bebidas:

Procedimientos de servicio.

Realización del preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas.

d) Información gastronómica:

Terminología.

Tendencias en la restauración.

Cocina regional e internacional.

e) Atención al cliente y venta de servicios de restauración:

La comunicación y sus procesos.

Habilidades sociales aplicadas a la venta y servicio de alimentos y bebidas.

Aplicación de técnicas de protocolo e imagen personal.

Proceso y técnicas de venta.

La protección del consumidor y el usuario en España y en la Comunidad Económica Europea.

Reclamaciones y denuncias en establecimientos de restauración.

Tipos de clientes y su tratamiento.

«Merchandising».

f) Facturación y cobro:

Procesos de facturación.

Sistemas de cobro.

Diario de producción.

Cierre de caja.

Aplicaciones informáticas.

g) Seguridad e higiene en las zonas de producción y/o servicio de alimentos y bebidas:

Instalaciones y equipos.

Manipulación.

Intoxicaciones alimentarias.

Sistemas de limpieza.

### **Módulo profesional 5: administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa**

Asociado a la Unidad de Competencia 5: realizar la administración, gestión y comercialización en una pequeña empresa o taller

Capacidades terminales ..... Criterios de evaluación

5.1 Analizar las diferentes formas jurídicas vigentes de empresa, señalando la más adecuada en función de la actividad económica y los recursos disponibles. .... -

Especificar el grado de responsabilidad legal de los propietarios, según las diferentes formas jurídicas de empresa.

-Identificar los requisitos legales mínimos exigidos para la constitución de la empresa, según su forma jurídica.

-Especificar las funciones de los órganos de gobierno establecidas legalmente para los distintos tipos de sociedades mercantiles.

-Distinguir el tratamiento fiscal establecido para las diferentes formas jurídicas de empresa.

-Esquematizar, en un cuadro comparativo, las características legales básicas identificadas para cada tipo jurídico de empresa.

-A partir de unos datos supuestos sobre capital disponible, riesgos que se van a asumir, tamaño de la empresa y número de socios, en su caso, seleccionar la forma jurídica más adecuada explicando ventajas e inconvenientes.

5.2 Evaluar las características que definen los diferentes contratos laborales vigentes más habituales en el sector. .... -Comparar las características básicas de los distintos tipos de contratos laborales, estableciendo sus diferencias respecto a la duración del contrato, tipo de jornada, subvenciones y exenciones, en su caso.

-A partir de un supuesto simulado de la realidad del sector:

Determinar los contratos laborales más adecuados a las características y situación de la empresa supuesta.

Cumplimentar una modalidad de contrato.

5.3 Analizar los documentos necesarios para el desarrollo de la actividad económica de una pequeña empresa, su organización, su tramitación y su constitución. .... -Explicar la finalidad de los documentos básicos utilizados en la actividad económica normal de la empresa.

-A partir de unos datos supuestos, cumplimentar los siguientes documentos:

Factura.

Albarán.

Nota de pedido.  
Letra de cambio.  
Cheque.  
Recibo.

-Explicar los trámites y circuitos que recorren en la empresa cada uno de los documentos.

-Enumerar los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución de una empresa, nombrando el organismo donde se tramita cada documento, el tiempo y forma requeridos.

5.4 Definir las obligaciones mercantiles, fiscales y laborales que una empresa tiene para desarrollar su actividad económica legalmente. .... -Identificar los impuestos indirectos que afectan al tráfico de la empresa y los directos sobre beneficios.

-Describir el calendario fiscal correspondiente a una empresa individual o colectiva en función de una actividad productiva, comercial o de servicios determinada.

-A partir de unos datos supuestos cumplimentar:

Alta y baja laboral.

Nómina.

Liquidación de la Seguridad Social.

-Enumerar los libros y documentos que tiene que tener cumplimentados la empresa con carácter obligatorio según la normativa vigente.

5.5 Aplicar las técnicas de relación con los clientes y proveedores, que permitan resolver situaciones comerciales tipo. .... -Explicar los principios básicos de técnicas de negociación con clientes y proveedores y de atención al cliente.

-A partir de diferentes ofertas de productos o servicios existentes en el mercado:

Determinar cuál de ellas es la más ventajosa en función de los siguientes parámetros:

Precios del mercado.

Plazos de entrega.

Calidades.

Transportes.

Descuentos.

Volumen de pedido.

Condiciones de pago.

Garantía.

Atención posventa.

5.6 Analizar las formas más usuales en el sector de promoción de ventas de productos o servicios. .... -Describir los medios más habituales de promoción de ventas en función del tipo de producto y/o servicio.

-Explicar los principios básicos del «merchandising».

5.7 Elaborar un proyecto de creación de una pequeña empresa o taller, analizando su viabilidad y explicando los pasos necesarios. .... -El proyecto deberá incluir:

Los objetivos de la empresa y su estructura organizativa.

Justificación de la localización de la empresa.

Análisis de la normativa legal aplicable.

Plan de inversiones.

Plan de financiación.

Plan de comercialización.

Rentabilidad del proyecto.

CONTENIDOS BASICOS (duración 50 horas)

a) La empresa y su entorno:

Concepto jurídico-económico de empresa.

Definición de la actividad.

Localización de la empresa.

b) Formas jurídicas de las empresas:

El empresario individual.

Análisis comparativo de los distintos tipos de sociedades mercantiles.

c) Gestión de constitución de una empresa:

Trámites de constitución.

Fuentes de financiación.

d) Gestión de personal:

Convenio del sector.

Diferentes tipos de contratos laborales.

Cumplimentación de nóminas y Seguros Sociales.

e) Gestión administrativa:

Documentación administrativa.

Técnicas contables.

Inventario y métodos de valoración de existencias.

Cálculo del coste, beneficio y precio de venta.

f) Gestión comercial:

Elementos básicos de la comercialización.

Técnicas de venta y negociación.

Técnicas de atención al cliente.

g) Obligaciones fiscales:

Calendario fiscal.

Impuestos que afectan a la actividad de la empresa.

Cálculo y cumplimentación de documentos para la liquidación de impuestos indirectos:

I.V.A. e I.G.I.C. y de impuestos directos: E.O.S. e I.R.P.F.

h) Proyecto empresarial.

3.3 Módulos profesionales transversales:

### **Módulo profesional transversal 6: lengua extranjera.**

Capacidades terminales ..... Criterios de evaluación

6.1 Obtener información global, específica y profesional en situación de comunicación

tanto presencial como no presencial. .... -Después de escuchar y/o visualizar una

grabación de corta duración en lengua extranjera:

Captar el significado del mensaje.

Responder a una lista de preguntas cerradas.

Reconocer las técnicas profesionales que aparecen en la grabación.

-A partir de un folleto publicitario en lengua extranjera:

Identificar el mensaje principal/real.

Detectar la terminología publicitaria.

Destacar los elementos gramaticales característicos.

-Después de escuchar atentamente una conversación breve en la lengua extranjera:

Captar el contenido global.

Distinguir el objetivo de la conversación.

Especificar el registro lingüístico utilizado por los interlocutores.

6.2 Producir mensajes orales en lengua extranjera, tanto de carácter general como

sobre aspectos del sector, en un lenguaje adaptado a cada situación. .... -Dada una

supuesta situación de comunicación a través del teléfono en lengua extranjera:

Contestar identificando al interlocutor.

Averiguar el motivo de la llamada.

Anotar los datos concretos para poder transmitir la comunicación a quien corresponda.

Dar respuesta a una pregunta de fácil solución.



-Pedir información telefónica de acuerdo con una instrucción recibida previamente, formulando las preguntas oportunas de forma sencilla y tomando nota de los datos pertinentes.

-Simulando una conversación en una visita o entrevista:

Presentar y presentarse de acuerdo con las normas de protocolo.

-Mantener una conversación utilizando las fórmulas y nexos de comunicación estratégicos (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita...).

6.3 Traducir textos sencillos relacionados con la actividad profesional, utilizando adecuadamente los libros de consulta y diccionarios técnicos. .... -Traducir un manual de instrucciones básicas de uso corriente en el sector profesional, con la ayuda de un diccionario técnico.

-Traducir un texto sencillo relacionado con el sector profesional.

6.4 Elaborar y cumplimentar documentos básicos en lengua extranjera correspondientes al sector profesional, partiendo de datos generales y/o específicos.

.... -Dados unos datos generales, cumplimentar y/o completar un texto (contrato, formulario, documento bancario, factura, recibo, solicitud, etc...).

-A partir de un documento escrito, oral o visual:

Extraer las informaciones globales y específicas para elaborar un esquema.

Resumir en la lengua extranjera el contenido del documento, utilizando frases de estructura sencilla.

-Dadas unas instrucciones concretas en una situación profesional simulada:

Escribir un fax, télex, telegrama...

Redactar una carta transmitiendo un mensaje sencillo.

Elaborar un breve informe en lengua extranjera.

6.5 Valorar y aplicar los aspectos socioculturales y los comportamientos profesionales de los distintos países de la lengua extranjera en cualquier situación de comunicación.

.... -A partir de un documento auténtico (película, vídeo, obra literaria, publicación periódica, etc.). Señalar y diferenciar los rasgos socioculturales característicos de los países de lengua extranjera comparándolos con los del propio.

-Supuesto un viaje a uno de los países de la lengua extranjera, responder a un cuestionario propuesto seleccionando las opciones correspondientes a posibles comportamientos y actuaciones relacionados con una situación concreta.

CONTENIDOS BASICOS (duración 65 horas)

Uso de la lengua oral

Participación en conversaciones relativas a situaciones cotidianas y a situaciones de aprendizaje profesional.

Glosario de términos socioprofesionales.

Aspectos formales (actitud adecuada al interlocutor de lengua extranjera).

Aspectos funcionales (tomar parte en diálogos dentro de un contexto).

Utilizar expresiones de uso frecuente e idiomáticas en el ámbito profesional y fórmulas básicas de interacción socioprofesional.

Desarrollar la capacidad de comunicación utilizando las estrategias que estén a su alcance para familiarizarse con otras formas de pensar, y ordenar la realidad con cierto rigor en la interpretación y producción de textos orales.

Uso de la lengua escrita

Comprensión y producción de documentos sencillos (visuales, orales y escritos) relacionados con situaciones de la vida cotidiana, introduciendo la dimensión profesional.

Utilización del léxico básico, general y profesional, apoyándose en el uso de un diccionario.

Selección y aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales en los textos escritos (estructura de la oración, tiempos verbales, nexos...).

Aspectos socioculturales.

Análisis de los comportamientos propios de los países de la lengua extranjera en las posibles situaciones de la vida cotidiana y profesional.

3.4 Módulo profesional de formación en centro de trabajo:

Capacidades terminales ..... Criterios de evaluación

Actuar conforme a criterios de seguridad e higiene en el ejercicio de las actividades inherentes al puesto de trabajo. .... -Aplicar en todo momento las normas higiénico-sanitarias y de seguridad en el desarrollo de las distintas actividades, tanto las recogidas en la normativa específica en vigor como las particulares establecidas por la empresa o entidad.

-Usar prendas y equipos de protección individual y de garantía higiénico-sanitaria, necesarios en el desarrollo de las distintas operaciones del proceso productivo o de servicio en el que se participe.

-Responder adecuadamente en condiciones de emergencia reales o simuladas: De acuerdo con los planes y procedimientos para situaciones de emergencia establecidos.

Desempeñando el cometido asignado al puesto de trabajo.

Desarrollando una actuación adecuada a la situación cuando la emergencia no se encuentre prevista en los planes o procedimientos.

Manipulando adecuadamente los equipos disponibles para el ataque a la emergencia.

Poner a punto y mantener los equipos disponibles y el lugar de trabajo donde se ejecutan las distintas tareas del proceso productivo y/o de servicio. .... -Identificar las distintas zonas o departamentos que integran el establecimiento, relacionándolos con los equipos que se utilizan en los mismos y con los procedimientos de mantenimiento, limpieza y ordenación para el normal desarrollo de los procesos.

-Preparar, limpiar y ordenar equipos, instrumentos y lugar de trabajo realizando las operaciones necesarias para obtener un óptimo mantenimiento de uso, aplicando los procedimientos de limpieza generales y específicos de la empresa, y siguiendo las instrucciones del supervisor.

-Realizar la puesta a punto, mantenimiento y orden del lugar de trabajo, para el inicio o continuación del proceso productivo y/o de servicio, mediante pruebas en los equipos y/o comprobación ocular.

Realizar operaciones de solicitud, recepción, almacenamiento, control de consumos y conservación de géneros y elaboraciones culinarios. .... -Formalizar solicitudes de aprovisionamiento que se autoricen de acuerdo con los procedimientos establecidos y/o las instrucciones recibidas.

-Identificar la concordancia entre producto/mercancía recibido, documentación correspondiente y pedido formalizado.

-Utilizar los equipos e instrumentos de control de recepción de acuerdo con las instrucciones o procedimientos establecidos.

-Comunicar las desviaciones detectadas en el proceso de control.

-Ejecutar las operaciones de entrada y salida de géneros, así como las derivadas en general del correcto almacenamiento, de acuerdo con las instrucciones y/o procedimientos establecidos.

-Cumplimentar hojas de costes, «relevés», estadillos u otros documentos definidos por la empresa para obtener información de costes de acuerdo con los métodos implantados por la misma.

-Aplicar correctamente las técnicas para la refrigeración, congelación y regeneración de alimentos y bebidas, utilizando los medios disponibles y de acuerdo con los métodos establecidos.

Realizar las operaciones necesarias para el servicio al cliente de alimentos y bebidas, y para la preparación de comidas rápidas y todo tipo de bebidas. .... -Interpretar los procesos peculiares de la empresa para la prestación del servicio de alimentos y bebidas, así como para la preparación de elaboraciones culinarias rápidas y bebidas.

-Identificar los productos y tipos de servicio que conforman la oferta básica gastronómica del establecimiento.

-Deducir y solicitar las necesidades de aprovisionamiento interno y de distribución de géneros y de materiales, géneros y elaboraciones auxiliares necesarios para afrontar el servicio o plan de producción asignado.

-Utilizar los equipos e instrumentos de acuerdo con las instrucciones recibidas, vigilando su correcto funcionamiento.

-Aplicar correctamente las técnicas, normas y procedimientos de trabajo establecidos para obtener los resultados esperados en el servicio, y/o las preparaciones culinarias rápidas y bebidas, de acuerdo con los parámetros de calidad previamente fijados.

-Ejecutar operaciones de acabado de las elaboraciones culinarias y de las bebidas con la guarnición/decoración establecida, realizando las operaciones de servicio o distribución a la vista del cliente cuando la definición del servicio o instrucciones recibidas así lo requieran.

-Cuando se atienda directamente al cliente o se preparen platos a su vista: Informar y asesorar debidamente al cliente acerca de la oferta gastronómica del establecimiento, si es preciso utilizando una lengua extranjera.

Desarrollar las operaciones de servicio y preparación de platos y bebidas con pulcritud, elegancia y precisión, sin molestar al comensal.

Adecuar la preparación a los gustos del cliente.

-Aplicar correctamente los procedimientos de facturación y cobro que tenga establecidos la empresa.

-Controlar resultados intermedios y finales en el proceso productivo y/o de servicio, proponiendo medidas correctivas ante posibles desviaciones.

-Aportar iniciativa, creatividad y conocimiento técnico en la colaboración para la definición de nuevas preparaciones culinarias rápidas y bebidas, o de sus formas de elaboración, y de nuevas formas de ejecución de los distintos tipos de servicio, de manera que se contribuya a la confección de nuevas ofertas gastronómicas.

Comportarse en todo momento de forma responsable en la empresa. .... -En todo momento mostrar una actitud de respeto a los procedimientos y normas de la empresa.

-Incorporarse puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos permitidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados.

-Interpretar y ejecutar con diligencia las instrucciones recibidas y responsabilizarse del trabajo asignado, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.

-Coordinar su actividad con el resto del personal para estimar procedimientos y distribución de tareas, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.

-En caso de relevo, obtener toda la información disponible del antecesor o transmitir la información derivada de su permanencia en el puesto de trabajo al que lo sustituye.

-Mantener relaciones interpersonales fluidas y correctas con los miembros del centro de trabajo.

-Cumplir con los requerimientos de las normas de correcta elaboración culinaria, demostrando un buen hacer profesional, cumpliendo las tareas en orden de prioridad y finalizando su trabajo en un tiempo límite razonable.

-Analizar las repercusiones de su actividad en los procesos productivos y/o de servicio de elaboraciones culinarias y en el sistema específico de producción del centro de trabajo.

Duración: 240 horas.

3.5 Módulo profesional de formación y orientación laboral:

Capacidades terminales ..... Criterios de evaluación

Detectar las situaciones de riesgo más habituales en el ámbito laboral que puedan afectar a su salud y aplicar las medidas de protección y prevención correspondientes.

..... -Identificar, en situaciones de trabajo tipo, los factores de riesgo existentes.

-Describir los daños a la salud en función de los factores de riesgo que los generan.

-Identificar las medidas de protección y prevención en función de la situación de riesgo.

Aplicar las medidas sanitarias básicas inmediatas en el lugar del accidente en situaciones simuladas. .... -Identificar la prioridad de intervención en el supuesto de

varios lesionados o de múltiples lesionados, conforme al criterio de mayor riesgo vital intrínseco de lesiones.

-Identificar la secuencia de medidas que deben ser aplicadas en función de las lesiones existentes.

-Realizar la ejecución de las técnicas sanitarias (RCP, inmovilización, traslado...), aplicando los protocolos establecidos.

Diferenciar las formas y procedimientos de inserción en la realidad laboral como

trabajador por cuenta ajena o por cuenta propia. .... -Identificar las distintas modalidades de contratación laboral existentes en su sector productivo que permite la legislación vigente.

-Describir el proceso que hay que seguir y elaborar la documentación necesaria para la obtención de un empleo, partiendo de una oferta de trabajo de acuerdo con su perfil profesional.

-Identificar y cumplimentar correctamente los documentos necesarios, de acuerdo con la legislación vigente para constituirse en trabajador por cuenta propia.

Orientarse en el mercado de trabajo, identificando sus propias capacidades e intereses y el itinerario profesional más idóneo. .... -Identificar y evaluar las capacidades, actitudes y conocimientos propios con valor profesionalizador.

-Definir los intereses individuales y sus motivaciones, evitando, en su caso, los condicionamientos por razón de sexo o de otra índole.

-Identificar la oferta formativa y la demanda laboral referida a sus intereses.

Interpretar el marco legal del trabajo y distinguir los derechos y obligaciones que se

derivan de las relaciones laborales. .... -Emplear las fuentes básicas de información del derecho laboral (Constitución, Estatuto de los Trabajadores, Directivas de la Unión Europea, Convenio Colectivo...) distinguiendo los derechos y las obligaciones que le incumben.

-Interpretar los diversos conceptos que intervienen en una «Liquidación de haberes».

-En un supuesto de negociación colectiva tipo:

Describir el proceso de negociación.

Identificar las variables (salariales, seguridad e higiene, productividad tecnológica...) objeto de negociación.

Describir las posibles consecuencias y medidas, resultado de la negociación.

Identificar las prestaciones y obligaciones relativas a la Seguridad Social.

CONTENIDOS BASICOS (duración 30 horas)

a) Salud laboral:

Condiciones de trabajo y seguridad.

Factores de riesgo: medidas de prevención y protección.

Primeros auxilios.

b) Legislación y relaciones laborales:

Derecho laboral: Nacional y Comunitario.

Seguridad Social y otras prestaciones.

Negociación colectiva.

c) Orientación e inserción socio-laboral:

El proceso de búsqueda de empleo.

Iniciativas para el trabajo por cuenta propia.

Análisis y evaluación del propio potencial profesional y de los intereses personales.

Itinerarios formativos/profesionalizadores.

#### **4. Profesorado**

4.1 Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de «Servicios de restaurante y bar».

Módulo profesional ..... Especialidad del profesorado ..... Cuerpo

1. Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento. .... Hostelería y Turismo. .... Profesor de Enseñanza Secundaria.

2. Bebidas. .... Servicios de Restauración. .... Profesor Técnico de Formación Profesional.

3. Técnicas básicas de cocina. .... Cocina y Pastelería. .... Profesor Técnico de Formación Profesional.

4. Técnicas de servicio y atención al cliente. .... Servicios de Restauración. .... Profesor Técnico de Formación Profesional.

5. Administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa. .... Formación y Orientación Laboral. Hostelería y Turismo. .... Profesor de Enseñanza Secundaria. Profesor de Enseñanza Secundaria.

6. Lengua extranjera. .... (1) .... Profesor de Enseñanza Secundaria.

7. Formación y Orientación Laboral. .... Formación y Orientación Laboral. .... Profesor de Enseñanza Secundaria.

(1) Alemán, francés, inglés, italiano o portugués, en función del idioma elegido.

4.2 Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia.

4.2.1 Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:

Hostelería y Turismo,

se establece la equivalencia, a efectos de docencia, del/los título/s de:

Técnico en Empresas y Actividades Turísticas,

con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

4.2.2 Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:

Formación y Orientación Laboral,

se establece la equivalencia, a efectos de docencia, de los títulos de:

Diplomado en Ciencias Empresariales.

Diplomado en Relaciones Laborales.

Diplomado en Trabajo Social.

Diplomado en Educación Social,

con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

4.2.3 Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:

Servicios de Restauración,

se establece la equivalencia, a efectos de docencia, de los títulos de:

Técnico Especialista en Hostelería.

Técnico Superior en Restauración,

con los de Arquitecto Técnico, Diplomado o Ingeniero Técnico.

Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de: Cocina y Pastelería,

se establece la equivalencia, a efectos de docencia, de los títulos de:

Técnico Especialista en Hostelería.

Técnico Superior en Restauración,

con los de Arquitecto Técnico, Diplomado o Ingeniero Técnico.

### **5. Requisitos mínimos para impartir estas enseñanzas**

De conformidad con el artículo 34 del Real Decreto 1004/1991, de 14 de junio, el Ciclo Formativo de Formación Profesional de Grado Medio: Servicios de Restaurante y Bar, requiere, para la impartición de las enseñanzas definidas en el presente Real Decreto, los siguientes espacios mínimos que incluyen los establecidos en el artículo 32.1.a del citado Real Decreto 1004/1991, de 14 de junio:

Espacio formativo ..... Superficie ..... Grado de utilización

Taller de cocina ..... 210 m<sup>2</sup> ..... 15%

Aula de aplicaciones de hostelería y turismo ..... 90 m<sup>2</sup> ..... 60%

Aula polivalente ..... 60 m<sup>2</sup> ..... 25%

El «grado de utilización» expresa en porcentaje la ocupación en horas del espacio prevista para la impartición de las enseñanzas mínimas, por un grupo de alumnos, respecto de la duración total de estas enseñanzas y, por tanto, tiene sentido orientativo para el que definan las Administraciones Educativas al establecer el currículo.

En el margen permitido por el «grado de utilización», los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por otros grupos de alumnos que cursen el mismo u otros ciclos formativos, u otras etapas educativas.

En todo caso, las actividades de aprendizaje asociadas a los espacios formativos (con la ocupación expresada por el grado de utilización) podrán realizarse en superficies utilizadas también para otras actividades formativas afines.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

### **6. Acceso al Bachillerato, convalidaciones y correspondencias**

6.1 Modalidades del Bachillerato a las que da acceso.

Humanidades y Ciencias Sociales.

Ciencias de la Naturaleza y la Salud.

6.2 Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional.

Técnicas de servicio y atención al cliente.

Administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa.

6.3 Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral.

Bebidas.

Técnicas elementales de cocina.

Técnicas de servicio y atención al cliente.

Formación en centro de trabajo.

Formación y orientación laboral.