

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Servicios de restaurante

Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Nivel:	2
Código:	HOT328_2
Estado:	BOE
Publicación:	Orden PRA/1883/2016
Referencia Normativa:	RD 1700/2007

Competencia general

Desarrollar y montar todo tipo de servicios de alimentos y bebidas en restaurante y preparar elaboraciones culinarias a la vista del comensal, aplicando con autonomía las técnicas correspondientes, acogiendo y atendiendo al cliente, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene en la manipulación alimentaria.

Unidades de competencia

- UC1051_2:** Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.
- UC1048_2:** Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.
- UC1054_2:** Disponer todo tipo de servicios especiales en restauración.
- UC1053_2:** Elaborar y acabar platos a la vista del cliente.
- UC0711_2:** Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería
- UC1052_2:** Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en sala.

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de restauración, bares y cafeterías del sector público o privado, realizando sus funciones bajo la dependencia del jefe de restaurante o sala, o superior jerárquico equivalente.

Sectores Productivos

Esta cualificación se ubica en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de elaboración y servicio de alimentos y bebidas; principalmente en el sector de hostelería y, en su marco, los subsectores de hotelería y restauración, tanto tradicional como moderna, pero también, en menor medida, en sectores y subsectores tales como el de sanidad, educación o transportes y comunicaciones.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

- Jefe de sector de restaurante o sala
- Camarero

- Segundo jefe de restaurante o sala

Formación Asociada (540 horas)

Módulos Formativos

- MF1051_2:** Inglés profesional para servicios de restauración (90 horas)
- MF1048_2:** Servicio de vinos. (90 horas)
- MF1054_2:** Servicios especiales en restauración. (90 horas)
- MF1053_2:** Elaboración y acabado de platos a la vista del cliente. (60 horas)
- MF0711_2:** Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería (60 horas)
- MF1052_2:** Servicio en restaurante. (150 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

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

Nivel: 2
Código: UC1051_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.

- Comunicación y resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

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

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

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

Información utilizada o generada

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.

Nivel: 2
Código: UC1048_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Definir cartas sencillas de vinos de modo que resulten atractivas para la clientela, potencien su venta y se adecuen a la oferta gastronómica del establecimiento.

CR1.1 La carta de vinos se define teniendo en cuenta:

- Las posibilidades de suministro.
- Las ofertas realizadas por los proveedores.
- Las existencias en la bodega.
- La relación calidad/precio.
- Los gustos de los clientes actuales o potenciales.
- La oferta gastronómica del establecimiento.
- Un buen equilibrio, tanto en la variedad de los vinos ofertados como en su precio.
- El tipo de establecimiento y fórmula de restauración.

CR1.2 El sistema de rotación de la carta de vinos se establece permitiendo cambiarla según las existencias en bodega, la evolución de los hábitos, gustos de la clientela y los objetivos del establecimiento.

CR1.3 La presentación impresa de la carta de vinos se formaliza teniendo en cuenta: categoría del establecimiento, objetivos económicos e imagen corporativa.

RP2: Realizar el aprovisionamiento de vinos de consumo habitual para la bodega, en función de las características de la demanda, controlando sus existencias y consiguiendo las condiciones óptimas de conservación.

CR2.1 Los tipos y calidades de los vinos objeto de compra se determinan, teniendo en cuenta las características de la clientela y los objetivos económicos del establecimiento.

CR2.2 La operación de compra se establece, determinando las características de cantidad, tipo, origen, calidad y precio de los vinos que se deben controlar en la recepción, teniendo en cuenta el control de existencias y la inmovilización del capital.

CR2.3 La disposición de los vinos en bodega se define, teniendo en cuenta los tipos, añadas, características de conservación, rotación de los vinos y factores de riesgo.

CR2.4 La conservación y reposo de los vinos en bodega se controla, teniendo en cuenta la temperatura, humedad, olores, iluminación, vibraciones y distribución.

CR2.5 Las existencias mínimas de vinos en bodega se comprueban y, en su caso, se comunica su cantidad a la persona o departamento adecuado.

CR2.6 Las bajas por mal estado o rotura se notifican para que se contemplen en los inventarios.

CR2.7 Las condiciones de limpieza, ambientales y sanitarias de la bodega se mantienen para impedir el desarrollo bacteriológico y asegurar la conservación de los vinos.

RP3: Realizar el aprovisionamiento de la bodega o cava del día, para garantizar las necesidades del servicio, respetando las características de mantenimiento de los vinos.

CR3.1 El aprovisionamiento interno de la bodega o cava del día se realiza siguiendo el plan de trabajo establecido o necesidades de servicio y sugerencias gastronómicas del día.

CR3.2 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se formalizan siguiendo instrucciones previas.

CR3.3 Los vinos se disponen en los lugares previstos, respetando sus temperaturas de servicio.

CR3.4 Las existencias mínimas de vinos de la cava del día se comprueban y, en su caso, se comunica su cantidad a la persona o departamento adecuado.

CR3.5 El funcionamiento y temperatura de los equipos y máquinas que se deben utilizar en el mantenimiento de los vinos se controla.

RP4: Ofertar vinos, informando a los clientes sobre su idoneidad en función del menú elegido o degustado y tiempo, estación o momento del día, para satisfacer las expectativas de la clientela y conseguir los objetivos económicos del establecimiento.

CR4.1 La sugerencia de vinos se realiza teniendo en cuenta:

- Programa de ventas del establecimiento.
- Tipo de cliente y gustos manifestados por éste.
- Tipo de aperitivos.
- Tipo de platos.
- Estación o tiempo atmosférico.
- Momento del día.
- Ocasión o celebración.

CR4.2 En la información al cliente se tiene en cuenta el tipo de vino, características, origen o zona vinícola, marca de etiqueta y edad o añada.

CR4.3 La apariencia personal permite dar confianza a los clientes y facilitar la venta.

CR4.4 La venta del vino se concreta de acuerdo con los procedimientos establecidos:

- Asegurándose verbalmente del pedido formulado.
- Comprobando que los clientes tienen a su disposición la lista de precios.
- Mostrando la botella para que el cliente compruebe las indicaciones de su etiquetado antes de su servicio.
- Guardando las reglas de protocolo en su presentación.

CR4.5 La comunicación con los clientes es fluida y permite conseguir la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

RP5: Servir vinos de acuerdo con los tipos y normas de servicio.

CR5.1 La comanda se verifica antes de servir, comprobando que los vinos se corresponden con la solicitud de los clientes.

CR5.2 El servicio de vinos se desarrolla 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 en el servicio.

CR5.3 El servicio de vinos se ejecuta:

- Procurando en todo momento su realización con la máxima rapidez y eficacia.
- Guardando las reglas de protocolo en el servicio.
- Tramitando las comandas según el orden establecido.
- Asegurándose de que el vino servido se corresponde con la solicitud del cliente.
- Aplicando las técnicas de servicio apropiadas o establecidas.
- Realizando el descorche con el sacacorchos adecuado en presencia del cliente, o sirviéndolo por copas garantizando su conservación.
- Utilizando la cristalería adecuada al vino.
- Retirando el vaso o copa cuando la bebida ha sido consumida.
- Ofertando la reposición de la consumición.
- Mostrando una actitud de servicio según lo establecido.

CR5.4 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir la interacción y comprensión suficientes en el proceso de comunicación para prestar el servicio.

RP6: Realizar catas sencillas de los tipos de vinos más significativos, identificando sus características, sabores básicos y defectos más comunes, empleando el vocabulario adecuado y formalizando las fichas de cata.

CR6.1 El acopio de los útiles necesarios para la cata se realiza de acuerdo al tipo de cata y número de vinos que se vayan a catar, disponiéndolos para su uso.

CR6.2 El aspecto visual de los vinos se analiza utilizando el recipiente y las condiciones de iluminación establecidas e identificando sus características positivas o defectos.

CR6.3 La fase olfativa de la cata de vinos se realiza en lugares exentos de aromas u olores, utilizando la copa reglamentaria, removiéndola e introduciendo la nariz en la copa para detectar los olores o aromas.

CR6.4 En la fase gustativa de la cata se analiza el vino ingiriendo un sorbo no muy grande y detectando sus sabores en el ataque, paso en boca, impresión final y postgusto.

CR6.5 Las fichas para la valoración de los vinos en la cata se formalizan, aplicando las normas de puntuación.

Contexto profesional

Medios de producción

Mobiliario y equipos propios de la bodega. Equipos de refrigeración. Maquinaria y utensilios propios de la bodega, cava o bodega del día. Termómetros. Higrómetros. Extintores y sistemas de seguridad. Carros de transporte. Botellas y envases. Sacacorchos y abrebotellas. Tastevin. Decantadores. Catavinos. Jarras para restos de catas. Frascas o jarras para decantar. Otras cristalerías. Bandejas. Champaneras. Litos y paños diversos. Productos de limpieza. Uniformes y lencería apropiados.

Productos y resultados

Gestión de aprovisionamiento de vinos y control de bodega. Conservación y mantenimiento de vinos. Venta y servicio de vino y atención al cliente. Cata de vinos. Limpieza y mantenimiento de equipos.

Información utilizada o generada

Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados, como inventarios, vales de pedidos, fichas de control de consumos y fichas de cata. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Disponer todo tipo de servicios especiales en restauración.

Nivel: 2
Código: UC1054_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Organiza bajo supervisión los recursos disponibles para el montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales en restauración.

CR1.1 Las necesidades de medios humanos, mobiliario, equipos, utensilios, productos y materiales, necesarios para el montaje y decoración de los locales y expositores de alimentos y bebidas, se definen.

CR1.2 Los gastos derivados de los recursos que es preciso utilizar se calculan.

CR1.3 Los procesos de prestación del servicio propuestos se aplican para conseguir la mayor eficacia en su prestación a partir de los medios disponibles.

CR1.4 El espacio físico se organiza teniendo en cuenta:

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

CR1.5 La documentación necesaria para el buen desarrollo de la prestación de los servicios gastronómicos especiales se formaliza de modo que se asegure la coordinación de recursos y tareas y la transmisión de información a otros departamentos, personas responsables o proveedores externos.

CR1.6 Los procedimientos de control se establecen para determinar la capacidad y eficacia de los procesos de prestación de los servicios.

RP2: Diseñar decoraciones sencillas para locales y expositores de alimentos y bebidas en el marco de todo tipo de servicios gastronómicos y eventos especiales en restauración.

CR2.1 El boceto o modelo gráfico que detalla la composición de la decoración se plasma, con creatividad e imaginación, en el soporte correspondiente, teniendo en cuenta el motivo decorativo seleccionado y siguiendo, en su caso, las orientaciones recibidas del superior jerárquico.

CR2.2 Las técnicas y elementos decorativos se seleccionan previamente, teniendo en cuenta: tipo de establecimiento, tipo de oferta gastronómica, géneros y productos gastronómicos objeto de exposición, tipo de servicio o evento, tipo de clientela y sus gustos, clase de expositores, estacionalidad y programa de ventas del establecimiento.

CR2.3 Los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se seleccionan de forma que sean aptos para la aplicación de la técnica decorativa seleccionada y la consecuente realización de la composición diseñada con antelación.

CR2.4 El lugar y orden de colocación de los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se establece siguiendo criterios de sabor, tamaño, color, naturaleza del producto y temperatura de conservación.

RP3: Decorar locales y montar expositores con géneros, productos gastronómicos y demás materiales, de modo que su colocación resulte equilibrada y sea atractiva para los clientes.

CR3.1 Las técnicas decorativas seleccionadas se aplican y los elementos decorativos se emplean, adecuándose a la composición diseñada previamente y adaptándose al tipo de establecimiento, tipo de oferta gastronómica, tipo de servicio o evento, tipo de clientela y sus gustos, clase de local y de expositores, estacionalidad y programa de ventas del establecimiento.

CR3.2 Los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se ubican y ordenan conforme a lo establecido, y ateniéndose a criterios de sabor, tamaño, color, naturaleza del producto y temperatura de conservación.

CR3.3 Se emplea el mobiliario, equipos y utensilios para el montaje previamente definidos, adecuándose a las existencias y necesidades del momento.

CR3.4 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso.

RP4: Distribuir, montar y poner a punto los equipos, mobiliario y menaje necesarios para ofrecer los servicios gastronómicos y eventos especiales en restauración.

CR4.1 El aprovisionamiento de equipos, mobiliario y menaje para el posterior desarrollo de los servicios gastronómicos y eventos especiales, se realiza conforme a la orden de trabajo o procedimiento que la sustituya.

CR4.2 La puesta a punto y montaje de este tipo de servicios y eventos se realiza conforme a lo planificado o teniendo en cuenta:

- Las características del tipo de servicio o evento en cuestión.
- La superficie y características del local.
- Personal, equipos, mobiliario, menaje, productos y materiales disponibles.
- El número de comensales.
- Las expectativas de la clientela.
- La naturaleza, temperatura de conservación, sabor, tamaño y color de las elaboraciones gastronómicas ofertadas, a efectos de establecer su orden de colocación en los expositores.

CR4.3 En el montaje y puesta a punto de estos servicios y eventos se siguen los procedimientos establecidos, teniendo en cuenta:

- Los recipientes y equipos asignados.
- Las temperaturas necesarias.
- Las normas higiénico-sanitarias.
- La decoración del conjunto.

CR4.4 La decoración del local, expositores de alimentos y bebidas y demás equipos para este tipo de servicios o eventos se realiza con sentido artístico, en el marco de los estándares y límites económicos fijados por la empresa.

CR4.5 Las tareas de limpieza de los utensilios, equipos y mobiliario utilizados en el servicio se realizan con los productos y métodos establecidos.

CR4.6 Los equipos de calor y de frío se mantienen en las condiciones de temperatura requerida, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control de procesos, durante la manipulación y servicio de las elaboraciones culinarias.

CR4.7 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso.

CR4.8 Los medios energéticos establecidos para el proceso se utilizan en todo momento evitando costes y desgastes innecesarios.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos de refrigeración. Equipos de frío. Equipos generadores de ozono. Expositores de elaboraciones culinarias. Mobiliario y equipos específicos para autoservicios, servicios especiales, servicios de catering y eventos gastronómicos. Géneros, productos gastronómicos, bebidas y materiales de decoración. Vajillas, cuberterías, cristalerías y mantelerías. Uniformes. Productos de limpieza. Combustibles. Extintores y sistemas de seguridad.

Productos y resultados

Propuesta de organización de recursos necesarios para el montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales en restauración. Colaboración en el diseño de decoraciones sencillas para locales de restauración y expositores de alimentos y bebidas. Colaboración en la decoración de locales de restauración y montaje de expositores de alimentos y bebidas. Distribución, montaje y puesta a punto de equipos, mobiliario y menaje necesarios para los servicios y eventos.

Información utilizada o generada

Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Elaborar y acabar platos a la vista del cliente.

Nivel: 2
Código: UC1053_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Preparar y presentar elaboraciones gastronómicas a la vista del cliente de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración.

CR1.1 El aprovisionamiento de géneros y productos y la preparación de útiles y equipos se realizan de acuerdo con la ficha técnica de preparación o procedimiento que la sustituya.

CR1.2 La elaboración de platos a la vista del cliente se ejecuta:

- Aplicando las técnicas básicas de manipulación y tratamiento de alimentos en crudo.
- Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.
- Preguntando al cliente sobre sus gustos de cocción y condimentación.

CR1.3 El plato se elabora de forma correcta y elegante, sin molestar al cliente y utilizando los instrumentos adecuados.

CR1.4 El acabado y decoración del producto se realizan al finalizar el proceso de elaboración y de acuerdo con las normas definidas.

CR1.5 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso.

RP2: Manipular, como pelar, desespinar, trinchar y emplatar, toda clase de alimentos ante el cliente de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su manipulación.

CR2.1 La preparación de equipos y utensilios se realiza a partir de la recepción de la comanda, o procedimiento que la sustituya, y de acuerdo con la ficha técnica de elaboración.

CR2.2 Los alimentos se manipulan ante el cliente, aplicando las técnicas básicas de tratamiento de alimentos en crudo o cocidos.

CR2.3 El proceso de manipulación de los alimentos ante el comensal se desarrolla de forma y elegante, utilizando los instrumentos adecuados y sin molestar al cliente.

CR2.4 El acabado y decoración del plato, en su caso, se realizan finalizada la manipulación de los alimentos ante el comensal y de acuerdo con las normas definidas.

CR2.5 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso.

CR2.6 La comunicación con los clientes es fluida y permite conseguir la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

RP3: Presentar y servir el plato asesorando al cliente de modo que se sienta bien informado, se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos de la empresa.

CR3.1 La apariencia personal, la realización de las operaciones de servicio de acuerdo con las normas establecidas y la atención continua a las peticiones de la clientela permiten transmitir una buena imagen de la empresa, dar confianza a los clientes y potenciar la venta.

CR3.2 El servicio de la elaboración se ejecuta con la máxima rapidez y eficacia y aplicando las técnicas de servicio apropiadas o establecidas.

CR3.3 La información sobre ingredientes, composición o proceso de elaboración del plato se presta en aquellos casos en que sea requerida por el cliente.

CR3.4 La comunicación con los clientes es fluida y permite conseguir la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

CR3.5 El fin del servicio se realiza teniendo en cuenta las normas operativas del establecimiento.

Contexto profesional

Medios de producción

Mobiliario, equipo y utensilios para la preparación de platos a la vista del cliente. Géneros, productos gastronómicos, bebidas y materiales de decoración. Vajillas, cuberterías, cristalerías y mantelerías. Uniformes. Productos de limpieza. Combustibles. Extintores y sistemas de seguridad.

Productos y resultados

Preparación, manipulación y presentación de alimentos a la vista del cliente. Limpieza y mantenimiento de equipos.

Información utilizada o generada

Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos y maquinaria. Órdenes de trabajo. Fichas técnicas de fabricación. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

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

Nivel: 2
Código: UC0711_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

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

Información utilizada o generada

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 6

Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en sala.

Nivel: 2
Código: UC1052_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Desarrollar el proceso de preservicio, poniendo a punto la sala de acuerdo con las normas establecidas, las características del local y el tipo de servicio.

CR1.1 El proceso de apertura del local se realiza ejecutando, entre otras, las siguientes acciones:

- Recogida de llaves del restaurante, en su caso.
- Supervisión general del local para detectar posibles anomalías.
- Notificación de las averías o desperfectos detectados, en su caso.
- Ventilación del local.

CR1.2 Los diferentes vales de aprovisionamiento para los departamentos implicados se cumplimentan con rigor y entregan a los responsables para controlar y confirmar los pedidos.

CR1.3 El montaje de la sala se realiza, a partir de las órdenes de servicio del día o procedimiento que las sustituya, desarrollando las siguientes fases de operaciones:

- Limpieza del local, mobiliario, equipos, útiles y menaje de trabajo propios del restaurante.
- Alineado y equilibrado de mesas.
- Repaso del material para el montaje.
- Montaje de mesas.
- Montaje de aparadores.
- Revisión y puesta en marcha de los equipos del restaurante.
- Preparación del pequeño material.
- Revisión de las cartas y menús.

CR1.4 En el montaje del comedor se tiene en cuenta:

- La fórmula de restauración o tipo de servicio.
- La superficie y características del local.
- El número de comensales.
- La oferta de alimentos y bebidas.
- Los medios humanos y técnicos disponibles.
- Las expectativas de la clientela.

CR1.5 La decoración y ambientación musical se realizan de acuerdo con el tipo de restaurante, fórmula de restauración y tipo de clientela habitual.

CR1.6 Los platos del menú, sugerencias del día, ingredientes y proceso de elaboración se analizan para informar a los clientes de forma adecuada.

RP2: Acoger y atender a los clientes, informándoles sobre la oferta gastronómica del restaurante y atendiendo en todo momento sus peticiones, de modo que se sientan bien recibidos, se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos de la empresa.

CR2.1 Se saluda a los clientes con cortesía y se les acomoda lo más rápidamente posible.

CR2.2 La información sobre la oferta gastronómica y de bebidas del restaurante se realiza de acuerdo con su programa de ventas y teniendo en cuenta:

- El tipo de clientes.
- Los objetivos de ventas.
- El momento del día.
- La situación en que se encuentran los clientes y sus gustos.

CR2.3 La apariencia personal y la atención a las peticiones de la clientela, así como la realización de las operaciones de servicio, se ajustan a las normas establecidas, con el fin de transmitir la imagen de empresa, dar confianza a los clientes y facilitar la venta.

CR2.4 Se comprueba que al prestar la información a los clientes, estos tienen a su disposición la lista de precios.

CR2.5 Una o varias alternativas se presentan, en caso de no poder ofrecer el servicio solicitado por el cliente, intentando que se adapten a los gustos del mismo.

CR2.6 La venta se concreta de acuerdo con los procedimientos establecidos, asegurándose verbalmente de los pedidos de los clientes.

CR2.7 La comunicación con los clientes es fluida y permite conseguir la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

RP3: Servir los alimentos y bebidas de acuerdo con los tipos y normas de servicio.

CR3.1 La comanda se verifica antes de servir, comprobando la correspondencia entre los productos y la solicitud de los clientes.

CR3.2 El servicio de alimentos, bebidas y complementos se desarrolla 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 en el servicio.

CR3.3 El servicio de alimentos y bebidas se ejecuta:

- Procurando en todo momento su realización con la máxima rapidez y eficacia.
- Tramitando las comandas según el orden establecido.
- Asegurándose de que los alimentos y bebidas servidos se corresponden con la solicitud del cliente.
- Aplicando las técnicas de servicio apropiadas o establecidas.
- Transportando los alimentos de la cocina al comedor en la forma y momento adecuados.
- Transportando el material desbarasado al office con rapidez y eficacia.

RP4: 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.

CR4.1 La factura se confecciona cuando los clientes la han solicitado, teniendo en cuenta:

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

CR4.2 La información sobre las tarjetas de crédito que el establecimiento acepta se presta al cliente, y se comprueba, en caso de utilizar este medio de pago:

- La fecha de caducidad de la misma.

- La firma del cliente con un documento de identificación.
- La recepción del comprobante de pago por parte del cliente.

CR4.3 La conformidad de la factura es objeto de verificación.

CR4.4 Los clientes son despedidos cortésmente, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando la materialización de futuras ventas.

RP5: Realizar el cierre diario de la producción y la liquidación de caja según las normas y procedimientos establecidos para facilitar el control y análisis del resultado económico del establecimiento.

CR5.1 El diario de producción se confecciona al final del día, comprobando:

- La concordancia entre la producción del día y la suma de las facturas.
- El desglose de alimentos, bebidas y, en su caso, otros productos.
- Los ingresos atípicos.
- Los datos de la operación tales como número de clientes, cartas, menús, servicios especiales, costes estándar de la producción.

CR5.2 El arqueo y la liquidación de caja se realizan controlando los pagos y depósitos realizados.

CR5.3 Los soportes físicos disponibles se utilizan, aplicando las normas y procedimientos administrativos establecidos.

CR5.4 La información sobre las desviaciones y anomalías detectadas durante el proceso administrativo se reflejan de forma documental.

RP6: Realizar las operaciones de postservicio en el restaurante de forma que se prevengan posibles riesgos y se mantengan y adecuen instalaciones, equipos y géneros para servicios posteriores.

CR6.1 El almacenamiento y reposición de géneros para el siguiente servicio se realiza teniendo en cuenta:

- Las normas operativas del establecimiento.
- El tipo de envasado.
- Las características de conservación.
- Las necesidades del servicio.
- El momento de utilización.
- La rotación de stocks.

CR6.2 La adecuación del local, mobiliario y equipos para el siguiente servicio se realiza ejecutando las operaciones o teniendo en cuenta:

- Las normas operativas del establecimiento.
- La distribución de la zona según previsiones y reservas.
- La ventilación del local.
- El repaso de las instalaciones, especialmente suelos y sillas.
- El cambio de mantelería.
- El montaje de mesas, en su caso.
- La reposición de aparadores, en su caso.

CR6.3 El fin del servicio se realiza ejecutando las operaciones o teniendo en cuenta:

- Las normas operativas del establecimiento.
- El inventario, limpieza y desinfección de útiles y equipos.
- Los desbarasados.
- El traslado de material.
- La recogida de lencería.

- La ventilación del local.
- La supervisión y desconexión de máquinas y su mantenimiento preventivo.
- El cierre de la instalación.
- El desmontaje de mesas, en su caso.
- El desmontaje de aparadores, en su caso.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos de frío. Mobiliario de restaurante. Mobiliario auxiliar. Maquinaria y utensilios propios de restaurantes. Terminal de punto de venta. Ordenador e impresora. Aplicaciones informáticas específicas para restaurantes. Extintores y sistemas de seguridad. Elaboraciones culinarias, bebidas y complementos. Material para decoración. Vajillas, cuberterías, cristalerías y mantelerías. Productos de limpieza. Combustible. Uniformes y lencería apropiados.

Productos y resultados

Montaje y puesta a punto de mobiliario, equipos, útiles y menaje de trabajo en el restaurante. Ambientación de la sala. Realización del servicio de alimentos, bebidas y complementos y atención al cliente. Realización de la facturación, cobro y cierre diario de la producción y liquidación de caja. Ejecución de las operaciones de postservicio y cierre del local.

Información utilizada o generada

Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados, tales como vales interdepartamentales, facturas y albaranes. Menús y cartas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

MÓDULO FORMATIVO 1

Inglés profesional para servicios de restauración

Nivel:	2
Código:	MF1051_2
Asociado a la UC:	UC1051_2 - Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

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

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

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

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

- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
- Comunicación formal o informal.
- Número y características de los emisores del mensaje.
- Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
- Claridad de la pronunciación.
- Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.
- Elementos no verbales.

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

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

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

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

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

- Grafía deficiente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Saludo y despedida.

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

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

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

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

C5 respecto a todos sus criterios.

Otras Capacidades:

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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

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

Contenidos

1 Atención al cliente en inglés en el servicio de restauración

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

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

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

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula de idiomas de 60 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 2

Servicio de vinos.

Nivel:	2
Código:	MF1048_2
Asociado a la UC:	UC1048_2 - Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Definir cartas sencillas de vinos adecuadas a diferentes ofertas gastronómicas, que resulten atractivas para clientelas potenciales y favorezcan la consecución de objetivos de venta de supuestos establecimientos.
- CE1.1** Describir cartas de vinos, indicando elementos que las componen, características y categoría.
- CE1.2** Relacionar cartas de vinos con tipos de establecimientos, fórmulas de restauración y ofertas gastronómicas determinadas.
- CE1.3** En supuestos prácticos, la carta de vinos se define y presenta teniendo en cuenta:
- El tipo y categoría del establecimiento, fórmula de restauración, tipo de servicio, objetivos económicos e imagen corporativa.
 - La oferta gastronómica del establecimiento.
 - Los medios físicos, humanos y económicos con que se cuenta.
 - Los gustos de los clientes potenciales.
 - Las posibilidades de suministro de vinos.
 - Las ofertas realizadas por los proveedores.
 - Las existencias en la bodega.
 - Un buen equilibrio, tanto en la variedad de los vinos ofertados como en su precio.
 - La estacionalidad.
- CE1.4** Justificar sistemas de rotación de la carta de vinos en función de la evolución previsible de los hábitos y gustos de la clientela, de las existencias, de las posibilidades de suministro y de los objetivos del establecimiento.
- CE1.5** Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de presentación de cartas de vinos.
- C2:** Calcular necesidades de aprovisionamiento externo de vinos de consumo habitual conforme a ofertas gastronómicas y expectativas de venta predeterminadas.
- CE2.1** Identificar los medios documentales y los instrumentos de comunicación para efectuar solicitudes de aprovisionamiento de vinos y describir los circuitos de las operaciones realizadas en el departamento de compras.
- CE2.2** A partir de supuestas ofertas gastronómicas o planes de trabajo:
- Determinar las necesidades de suministro de vinos, indicando cantidades.
 - Cumplimentar solicitudes de aprovisionamiento externo de vinos de consumo habitual.

- Valorar la importancia de la seguridad en la conservación de la documentación e información, tratándolas con rigor.

- C3:** Efectuar la recepción de los vinos para su posterior almacenaje y distribución.
- CE3.1** Identificar señas y atributos de calidad de los vinos, interpretando etiquetas y documentación que los acompañan.
 - CE3.2** Describir métodos de control en la recepción de vinos, identificando instrumentos y medios necesarios.
 - CE3.3** En un supuesto práctico de recepción de vinos, efectuar operaciones de control, utilizando los medios e instrucciones aportados para tal fin.
 - CE3.4** En un supuesto práctico de control en la recepción, detectar posibles desviaciones entre las cantidades y las calidades de los vinos solicitados y los recibidos, proponiendo medidas para su resolución.
- C4:** Describir sistemas de almacenamiento de vinos en bodega, controlar consumos y ejecutar las operaciones inherentes a su conservación.
- CE4.1** Describir diversos sistemas de almacenamiento de vinos en bodega, indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación, ventajas comparativas y documentación asociada.
 - CE4.2** Identificar necesidades de almacenamiento de los vinos en función de su tipología, edad o añadas, características de conservación, rotación de los vinos y factores de riesgo.
 - CE4.3** Relacionar las necesidades de almacenamiento de los vinos con los lugares adecuados de la bodega y con su temperatura, humedad, olores, iluminación, vibraciones y distribución óptimas para obtener su conservación.
 - CE4.4** En un supuesto práctico de almacenamiento, ordenar los vinos en la bodega de acuerdo con el lugar, equipamiento y sistema establecido, aplicando la normativa higiénico-sanitaria y los tiempos de consumo.
 - CE4.5** En un supuesto práctico de almacenamiento, detectar posibles deterioros o roturas de botellas durante el proceso, efectuando las operaciones de retirada y limpieza e indicando los posibles departamentos o personas a los que se debería informar en los distintos tipos de establecimiento.
 - CE4.6** Formalizar documentaciones y libros necesarios para el control de bodegas.
- C5:** Desarrollar un proceso de aprovisionamiento interno de vinos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios, controlando en la bodega o cava del día su temperatura de servicio.
- CE5.1** Complimentar documentaciones habituales para el aprovisionamiento interno de vinos.
 - CE5.2** Realizar aprovisionamientos internos de vinos en el orden y tiempo preestablecidos y aplicando la normativa higiénico-sanitaria.
 - CE5.3** Elegir y justificar el lugar de depósito de los vinos en la bodega.
 - CE5.4** Controlar en la bodega la temperatura de servicio de los vinos.
 - CE5.5** Aplicar normas de utilización de equipos y máquinas para el mantenimiento y conservación de los vinos, siguiendo los procedimientos establecidos y obteniendo resultados predeterminados.

C6: Realizar catas sencillas de los tipos de vinos más significativos, identificando sus características y sabores básicos, empleando el vocabulario adecuado y utilizando las fichas de cata.

CE6.1 Identificar los distintos tipos y fases de las catas, describiendo los elementos necesarios: copas, locales, condiciones ambientales y temperaturas óptimas para su degustación.

CE6.2 Describir las diferentes características organolépticas de los vinos, empleando el vocabulario específico.

CE6.3 Describir las principales zonas vitivinícolas nacionales e internacionales, identificando las principales denominaciones de origen.

CE6.4 En ejercicios de cata, detectar diferencias de sabores básicos en vinos:

- Blancos jóvenes.
- Rosados.
- Tintos jóvenes.
- De crianza.
- Defectuosos.
- Generosos.
- Espumosos.
- De las principales denominaciones de origen.

CE6.5 Identificar y complimentar las fichas de cata, aplicando las normas de puntuación de los vinos.

C7: Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de vinos más efectivas, y los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.

CE7.1 Identificar los diferentes tipos de clientes, describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.

CE7.2 Identificar las diferentes técnicas de venta de vinos, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.

CE7.3 Proponer el vino que se ajuste a los gustos y hábitos de un tipo de demanda previamente definida.

CE7.4 Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de servicio y consumo de vinos.

CE7.5 Estimar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes.

CE7.6 Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.

CE7.7 Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

CE7.8 En supuestos prácticos, de demanda de información o presentación de reclamaciones relacionadas con el servicio o consumo de vinos:

- 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 o reclamación presentada.

CE7.9 Argumentar la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

C8: Desarrollar un proceso predeterminado de servicio de vinos, utilizando las técnicas más apropiadas para cada tipo y normas de servicio.

CE8.1 Identificar las diferentes técnicas de servicio de vinos, explicando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para cada tipo y normas de servicio en concreto.

CE8.2 Realizar las operaciones previas al servicio de vinos y su preparación, teniendo en cuenta las normas específicas de cada vino y del protocolo vinícola.

CE8.3 De acuerdo con planes de trabajo y fórmulas de servicio 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 vinos, explicando sus fases y las diferentes maneras que existen para su concreción.
- Describir las características de una oferta de vinos determinada, de forma que resulte atractiva, sugiriendo los vinos que mejor se adecuen al menú propuesto o solicitado.
- Explicar la relación que mantiene el personal especializado en vinos con otros departamentos o profesionales durante el servicio y formalizar las comunicaciones que se requieran en supuestos prácticos.
- Seleccionar y usar los útiles e instrumentos necesarios para el servicio.
- Realizar el servicio de vinos de acuerdo con las instrucciones definidas, y aplicando las técnicas de servicio correspondientes con la máxima rapidez y eficacia, 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 consumidor real o simulado.
- Despedir al cliente, o simular su despedida, de acuerdo con procedimientos definidos y aplicando las técnicas de comunicación adecuadas.

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

C1 respecto a CE1.3 y CE1.5; C2 respecto a CE2.2; C3 respecto a CE3.1, CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.4 a CE4.6; C5 respecto a CE5.1 a CE5.5; C6 respecto a CE6.4 y CE6.5; C7 respecto a CE7.3, CE7.8 y CE7.9; C8 respecto a CE8.2 y CE8.3.

Otras Capacidades:

Cumplir con las normas de prestación del servicio de vinos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

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

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

Demostrar un buen hacer profesional en la prestación del servicio de vinos.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

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

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos

1 Cartas de vinos, procesos de aprovisionamiento y conservación

Cartas de vinos: Elementos, características y categoría. Comparación de distintos tipos. Definición. Diseño de cartas sencillas. Aprovisionamiento: Aprovisionamiento externo: El ciclo de compra. Registros documentales de compras. Transporte. Envasado. Presentación y etiquetado. Recepción, almacenamiento y conservación: La bodega. Tipos. Dimensiones. Características. Factores que se deben tener en cuenta: temperatura, humedad, olores, iluminación y vibraciones. La bodeguilla o cava del día. Inspección, control, distribución, compartimentación, almacenamiento y conservación de vinos. Registros documentales. Gestión y control de inventarios. El inventario permanente y su valoración: métodos de valoración de existencias.

2 Los vinos y su cata

Geografía vitivinícola española y mundial. Definición y composición. Tipos de vinos y procesos de elaboración. El suelo y su influencia en la composición de los vinos. Componentes del vino y su influencia en la degustación. Cata o degustación sencilla: Definiciones y metodología de la cata. Técnicas y elementos importantes de la cata: copas, locales, condiciones ambientales y temperaturas óptimas para su degustación. Tipos de cata. Fases de la cata. La vista y el examen visual. El olfato y los olores del vino. El bouquet. Aromas primarios, secundarios y terciarios en la cata. El gusto, localización de sabores. Los cuatro sabores elementales. Estímulos sensitivos. Equilibrio entre aromas y sabores. Alteraciones y defectos de los vinos. Lenguaje del catador: Vocabulario gustativo. Ficha de cata. Maneras de puntuar los vinos.

3 Ofertas gastronómicas y servicio de vinos

Ofertas gastronómicas y servicio de vinos: Adecuación entre tipos de ofertas gastronómicas, platos y tipos de vinos. Tipos de servicio de vinos: características; ventajas e inconvenientes; procesos y secuencias de operaciones más importantes; puntos críticos, imprevistos y medidas correctoras. Instrumentos y recipientes para el servicio de vinos. Protocolo vinícola y normas generales en el servicio de los distintos tipos de vinos. Desarrollo de los procesos de servicio de vinos según fórmula de restauración gastronómica, tipo de servicio y tipo de vino.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el servicio de vinos y prestación de información básica sobre los mismos, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3

Servicios especiales en restauración.

Nivel:	2
Código:	MF1054_2
Asociado a la UC:	UC1054_2 - Disponer todo tipo de servicios especiales en restauración.
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Formular propuestas de organización de medios necesarios para el montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales en restauración, en el marco de sistemas organizativos preestablecidos.

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

CE1.2 Explicar la información y documentación necesarias para el desarrollo de los servicios.

CE1.3 Identificar los circuitos internos y externos de la información y de la documentación que se generan entre departamentos, según la estructura general del establecimiento, y con proveedores externos.

CE1.4 Especificar los criterios que marcan prioridades en el desarrollo de los servicios.

CE1.5 En supuestos prácticos, de montaje de servicios astronómicos y eventos especiales en restauración :

- Identificar necesidades de medios humanos, mobiliario, equipos, utensilios, productos y materiales, necesarios para el montaje y decoración de locales y expositores de alimentos y bebidas.
- Calcular los gastos derivados de los recursos necesarios para el servicio.
- Proponer procesos eficaces para la prestación del servicio a partir de los medios disponibles.
- Representar sobre planos la distribución en planta de mobiliario y equipos, justificándola debidamente.
- Organizar el espacio físico, optimizando los recursos disponibles.
- Formalizar la documentación necesaria para el buen desarrollo de la prestación de los servicios.
- Proponer procedimientos de control que permitan determinar la eficacia de los procesos de prestación de los servicios.

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

CE2.1 Explicar los tipos, manejo, riesgos, puesta a punto y mantenimiento de uso de los diferentes tipos de equipos, maquinarias, herramientas, utensilios y mobiliario de uso común en los servicios especiales y eventos en restauración.

CE2.2 Identificar los daños y riesgos que se derivan de una incorrecta utilización de los equipos, máquinas y útiles de uso común en este tipo de servicios.

CE2.3 Poner a punto y utilizar los equipos, maquinarias, herramientas, utensilios y mobiliario de uso común en este tipo de servicios, realizando su mantenimiento de uso.

C3: Diseñar decoraciones para locales de restauración y para la exposición de elaboraciones culinarias y bebidas, en el marco de todo tipo de servicios especiales y eventos en restauración.

CE3.1 A partir de motivos decorativos, elegir o idear formas y técnicas de decoración.

CE3.2 Seleccionar técnicas gráficas adecuadas para la realización de bocetos o modelos gráficos.

CE3.3 Deducir variaciones en el diseño realizado conforme a criterios tales como tamaño, materias primas que se vayan a emplear, forma o color.

CE3.4 Realizar los bocetos o modelos gráficos aplicando las técnicas necesarias.

CE3.5 Adaptar el diseño decorativo a las posibilidades de los locales y tipo de servicio especial o evento en restauración.

C4: Decorar y ambientar locales y montar expositores con géneros, productos gastronómicos y demás materiales, de modo que su colocación resulte equilibrada y sea atractiva para los potenciales clientes.

CE4.1 Describir los principales medios utilizados para la decoración, iluminación y ambientación musical, y aplicar los medios idóneos según el tipo de establecimiento, local y productos específicos.

CE4.2 Aplicar técnicas y emplear elementos decorativos adecuándose a composiciones predeterminadas.

CE4.3 Clasificar los productos objeto de exposición en función de variables como sabor, color, tamaño, posibilidades de asociación, temperatura adecuada de conservación o época del año.

CE4.4 Efectuar la terminación del montaje de expositores conforme a lo diseñado, incorporando las elaboraciones específicas en el orden y lugar determinados por necesidades técnicas y clasificación gastronómica, ateniéndose a criterios de sabor, tamaño, color, naturaleza del producto y temperatura de conservación, para obtener niveles de calidad predeterminados.

CE4.5 Ubicar y ordenar géneros, productos gastronómicos y demás materiales conforme a lo diseñado,

CE4.6 La decoración del local, expositores de alimentos y bebidas y demás equipos para este tipo de servicios o eventos se realiza con sentido artístico, en el marco de estándares y límites económicos preestablecidos.

CE4.7 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso.

C5: Distribuir, montar y poner a punto equipos, mobiliario y menaje necesarios para el desarrollo de servicios especiales y eventos en restauración.

CE5.1 Realizar en un supuesto práctico, el aprovisionamiento de equipos, mobiliario y menaje necesarios para el posterior desarrollo de servicios especiales y eventos en restauración conforme a órdenes de trabajo o procedimientos preestablecidos.

CE5.2 Poner a punto y montar servicios especiales y eventos conforme a lo planificado o teniendo en cuenta:

- Las características del tipo de servicio o evento en cuestión.
- La superficie y características del local.
- Personal, equipos, mobiliario, menaje, productos y materiales disponibles.

- El número de comensales.
 - Las expectativas de la supuesta clientela.
 - La naturaleza, temperatura de conservación, sabor, tamaño y color de las elaboraciones gastronómicas, a efectos de establecer su orden de colocación en los expositores.
- CE5.3** Seguir los procedimientos preestablecidos para el montaje y puesta a punto de estos servicios y eventos, teniendo en cuenta:
- Los recipientes y equipos asignados.
 - Las temperaturas necesarias.
 - Las normas higiénico-sanitarias.
 - La decoración del conjunto.
- CE5.4** Deducir, a partir de un supuesto práctico de montaje de un servicio especial, posibles alternativas o combinaciones en el montaje global de mobiliario, equipos, elementos decorativos y elaboraciones específicas, justificando y proponiendo su ejecución.
- CE5.5** Indicar la forma de actuar ante anomalías que puedan producirse en esta fase.
- CE5.6** Realizar las tareas de limpieza de los utensilios, equipos y mobiliario utilizados en el servicio con los productos y métodos establecidos.
- CE5.7** Mantener los equipos de calor y de frío en las condiciones de temperatura requerida, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control de procesos, durante la manipulación y servicio de las elaboraciones culinarias.
- CE5.8** Aplicar rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria y de seguridad en todas las operaciones del proceso.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.4 a CE3.5; C4 respecto a CE4.2 y CE4.4 a CE4.7; C5 respecto a CE5.1 a CE5.4 y CE5.6 a CE5.8.

Otras Capacidades:

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

Cumplir con las normas de prestación de servicios especiales en restauración.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Habitarse al ritmo de trabajo de la empresa.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla en los servicios especiales en restauración.

Demostrar un buen hacer profesional en los servicios especiales en restauración.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

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

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en los servicios especiales en restauración.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos

1 Locales, servicios especiales y eventos en restauración

Locales para restauración: La fachada y el escaparate del establecimiento. Decoración en servicios de restauración y en eventos especiales. Ambientación: lumínica, musical u otras. Servicios especiales y eventos en restauración: Barras de degustación y servicios tipo bufé, autoservicio y análogos. Banquetes, servicios de catering y otras tendencias en restauración. Caracterización de los servicios especiales. Organización de servicios especiales y eventos en restauración. Ejecución de operaciones de preservicio características: distribución de productos; montaje y decoración. Aplicación de técnicas específicas de servicio al comensal. Ejecución de operaciones de postservicio características.

2 Montaje de expositores y carros utilizados en restauración

Clasificación, descripción y medidas básicas. Ubicación, distribución y mantenimiento de uso. Montaje y decoración.

3 Funcionamiento de instalaciones y equipos básicos para servicios especiales y eventos en restauración

Clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones. Ubicación y distribución. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control. Seguridad: condiciones y aplicación de normas específicas; uniformidad y equipamiento personal de seguridad. Limpieza: sistemas, métodos, procedimientos y productos; aplicaciones.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

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

MÓDULO FORMATIVO 4

Elaboración y acabado de platos a la vista del cliente.

Nivel:	2
Código:	MF1053_2
Asociado a la UC:	UC1053_2 - Elaborar y acabar platos a la vista del cliente.
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Desarrollar el proceso de aprovisionamiento interno de equipos, géneros y demás materiales necesarios para la realización y servicio de elaboraciones culinarias a la vista del cliente.
- CE1.1** Deducir, a partir de un servicio de platos a la vista del cliente predeterminado, las necesidades de equipos, alimentos, bebidas, complementos y otros materiales que sean precisos para desarrollar su elaboración y servicio.
 - CE1.2** Cumplimentar, en su caso, la documentación necesaria para el aprovisionamiento interno.
 - CE1.3** Realizar aprovisionamientos internos de géneros, materiales y determinadas elaboraciones en el orden y tiempo preestablecidos y aplicando la normativa higiénico-sanitaria.
- C2:** Utilizar equipos y útiles que conforman la dotación básica para la preparación de elaboraciones gastronómicas a la vista del cliente de acuerdo con sus aplicaciones y en función de un rendimiento óptimo.
- CE2.1** Identificar los equipos y útiles de uso común para la preparación de elaboraciones culinarias a la vista del cliente, explicando: funciones, normas de utilización, resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen, riesgos asociados a su manipulación y mantenimiento de uso necesario.
 - CE2.2** Justificar la utilización de equipos y útiles en función del plato objeto de preparación.
 - CE2.3** Efectuar mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones aportadas o recibidas.
 - CE2.4** Aplicar normas de utilización de equipos y útiles, siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.
 - CE2.5** Argumentar el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- C3:** Identificar las materias primas alimentarias de uso común en la elaboración culinaria a la vista del cliente, describiendo variedades y cualidades e identificando los factores culinarios o parámetros que deben conjugarse en los procesos de conservación y preparación.
- CE3.1** Identificar las materias primas alimentarias de uso común en la elaboración de platos a la vista del cliente, describiendo sus características físicas, tales como forma, color y tamaño, sus

cualidades gastronómicas, como las aplicaciones culinarias básicas, y sus necesidades de preelaboración básica y de conservación.

CE3.2 Describir fórmulas usuales de presentación y comercialización de dichas materias primas culinarias, indicando calidades, características y necesidades de regeneración y conservación.

CE3.3 Identificar lugares apropiados para necesidades de conservación y técnicas aplicables a necesidades de regeneración de dichas materias primas culinarias.

C4: Analizar y desarrollar el proceso de preparación y acabado de elaboraciones culinarias realizadas a la vista del comensal o de aquellas que sólo necesiten el trinchado o distribución en sala.

CE4.1 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.

CE4.2 Identificar necesidades de equipos, útiles y menaje necesarios.

CE4.3 Ejecutar las operaciones necesarias de puesta a punto de equipos y útiles de acuerdo con instrucciones recibidas y tipos de elaboración.

CE4.4 Aplicar las técnicas de acabado, trinchado o distribución a la vista del comensal y con la actitud e imagen de buena atención al cliente que este tipo de servicios requiere.

CE4.5 Resumir la posible información que se recibe al atender al comensal sobre gustos o peticiones específicas, operando en consecuencia.

C5: Analizar y prestar los distintos tipos de información que sobre la elaboración, presentación y servicio de platos a la vista del comensal demandan los diferentes tipos de clientes.

CE5.1 Identificar los diferentes tipos de clientes de restaurante, describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.

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

CE5.3 Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

CE5.4 En supuestos prácticos, de demanda de información relacionada con los ingredientes, ejecución, presentación o servicio de elaboraciones a la vista del cliente:

- Identificar y seleccionar la información según la situación planteada.
- Simular la resolución de necesidades concretas de información, adaptándola según tipos de restaurantes y clientes.

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

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

C1 respecto a CE1.2 y CE1.3; C2 respecto a CE2.3 a CE2.5; C4 respecto a CE4.3 y CE4.4; C5 respecto a CE5.4 y CE5.5.

Otras Capacidades:

Cumplir con las normas de prestación del servicio de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente.

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

Demostrar un buen hacer profesional en el servicio de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

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

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos

1 Equipos, materias primas y aprovisionamiento interno necesarios para la preparación, presentación y servicio de elaboraciones a la vista del cliente

Equipos y utensilios: Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control. Aprovisionamiento interno de equipos, géneros y otros materiales: Formalización de fichas de especificación técnica de géneros y material. Cálculo de necesidades de aprovisionamiento interno de géneros y material. Materias primas alimentarias de uso común en elaboraciones a la vista del cliente: Clasificación gastronómica: variedades más importantes, caracterización, cualidades y aplicaciones gastronómicas básicas. Tratamientos que les son inherentes; necesidades de conservación y regeneración.

2 Manipulación y elaboración culinarias a la vista del cliente

Identificación de equipos básicos. Operaciones para el pelado, desespinado, trinchado y emplatado ante el comensal. Preparación, decoración y presentación de platos ante el comensal.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

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

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 5

Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería

Nivel:	2
Código:	MF0711_2
Asociado a la UC:	UC0711_2 - Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Otras Capacidades:

Respetar y demostrar sensibilidad ambiental.

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

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

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

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

Participar y colaborar activamente con el equipo de trabajo.

Contenidos

1 Higiene alimentaria y manipulación de alimentos

Normativa general de higiene aplicable a la actividad.

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

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

Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos y aplicaciones.

Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.

Calidad higiénico-sanitaria.

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

Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH).

Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos.

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

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

2 Limpieza de instalaciones y equipos de hostelería

Concepto y niveles de limpieza.

Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos.

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

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

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

3 Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de hostelería

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

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

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

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

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

Planes de emergencia y evacuación.

Primeros auxilios.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

Perfil profesional del formador o formadora:

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

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

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

MÓDULO FORMATIVO 6

Servicio en restaurante.

Nivel:	2
Código:	MF1052_2
Asociado a la UC:	UC1052_2 - Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en sala.
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Desarrollar procesos de aprovisionamiento interno de géneros y material y de disposición de mobiliario y equipos, de acuerdo con órdenes de servicio o planes de trabajo diarios relativos al servicio de alimentos y bebidas en sala.
- CE1.1** Deducir las necesidades de mobiliario, enseres, útiles, bebidas, complementos y, en su caso, entrantes y determinados postres, que sean precisos para desarrollar un servicio en sala determinado.
 - CE1.2** Cumplimentar documentaciones necesarias para efectuar procesos de aprovisionamiento interno.
 - CE1.3** Realizar aprovisionamientos internos de géneros, materiales y determinadas elaboraciones en el orden y tiempo preestablecidos y aplicando la normativa higiénico-sanitaria.
 - CE1.4** Identificar zonas de depósito o conservación y justificar la elección de los mismos en función de los diferentes tipos de géneros.
 - CE1.5** Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en el proceso de aprovisionamiento de géneros.
- C2:** Describir y organizar procesos de puesta a punto de las instalaciones y equipos, así como montajes de mesas y elementos de apoyo, realizando las demás operaciones de preservicio en el restaurante.
- CE2.1** Identificar las necesidades de equipos, utensilios, muebles e instrumentos para desarrollar diferentes tipos de servicio en sala, describiendo sus características y posibles aplicaciones.
 - CE2.2** Describir el proceso de puesta a punto para los distintos tipos de servicio en sala.
 - CE2.3** Identificar y caracterizar los principales medios utilizados para la decoración de restaurantes.
 - CE2.4** Seleccionar y aplicar los medios decorativos idóneos según el tipo de servicio y fórmula de restauración.
 - CE2.5** Organizar operaciones de montaje de mesas, elementos de apoyo, utensilios y otros instrumentos necesarios de tal manera que las instalaciones estén en condiciones para desarrollar el servicio en sala.
 - CE2.6** 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.

- C3:** Describir y desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en sala, utilizando las técnicas más apropiadas para cada fórmula de restauración.
- CE3.1** Identificar las diferentes técnicas de servicio en sala, caracterizándolas, explicando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para cada fórmula de restauración en concreto.
- CE3.2** Describir los principales platos de la cocina regional e internacional.
- CE3.3** Explicar la relación que mantiene el personal de sala de restaurante con otros profesionales o departamentos durante el servicio y formalizar las comunicaciones que se requieran en supuestos prácticos.
- CE3.4** De acuerdo con planes de trabajo y fórmulas de restauración determinados:
- Describir y simular el proceso de acogida y atención al cliente.
 - Describir y simular el proceso de venta de alimentos, bebidas y complementos en el restaurante.
 - Describir la composición de una oferta gastronómica determinada de forma que resulte atractiva.
 - Seleccionar y usar los equipos, máquinas y útiles necesarios para el servicio.
 - Realizar el servicio de comidas, bebidas y complementos en sala de acuerdo con las instrucciones definidas, con la máxima rapidez y eficacia y con el estilo y elegancia que este proceso a la vista del cliente requiere.
 - Proponer modificaciones en el proceso de servicio cuando se observe 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 técnicas de comunicación.
- C4:** Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en el restaurante, y diferenciar y aplicar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.
- CE4.1** Identificar los diferentes tipos de clientes, describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.
- CE4.2** Identificar las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas en restaurante, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.
- CE4.3** Proponer menús que se ajusten a los gustos y hábitos de un tipo de demanda previamente definida.
- CE4.4** Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan en los restaurantes.
- CE4.5** Estimar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes de un restaurante.
- CE4.6** Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.
- CE4.7** Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.
- CE4.8** En supuestos prácticos, de demanda de información 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 o reclamación presentada.

CE4.9 Argumentar la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

C5: Aplicar los diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro, analizando sus características y las ventajas e inconvenientes de cada uno.

CE5.1 Describir el proceso habitual de control y facturación en un restaurante.

CE5.2 Identificar los diferentes sistemas de cobro, analizando sus características, ventajas e inconvenientes.

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

CE5.4 A partir de unos datos supuestos realizar la facturación, diario de producción y cierre de caja de un restaurante, en sus diferentes modalidades.

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

C6: Describir y desarrollar procesos de cierre de restaurantes, aplicando procedimientos habituales de trabajo.

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

CE6.2 Deducir necesidades de géneros y preparaciones que se deben solicitar para reponer existencias en supuestos prácticos de cierre de restaurantes.

CE6.3 Aplicar los procedimientos y medios de limpieza del local, mobiliario y equipos en el momento del cierre.

CE6.4 Identificar las operaciones habituales de supervisión y mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones.

CE6.5 Desarrollar los procesos de trabajo habituales en supuestos prácticos de preparación para otro servicio o de finalización de jornada, de acuerdo con instrucciones definidas y aplicando las normas de seguridad.

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

C1 respecto a CE1.2, CE1.3 y CE1.5; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.8 y CE4.9; C5 respecto a CE5.4 y CE5.5; C6 respecto a CE6.3 y CE6.5.

Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo relativas al servicio de alimentos y bebidas en sala.

Cumplir con las normas de prestación del servicio de alimentos y bebidas en sala.

Respetar los procedimientos y normas internas del restaurante.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla durante el servicio de alimentos y bebidas en sala.

Demostrar un buen hacer profesional durante el servicio de alimentos y bebidas en sala.

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

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo del restaurante.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.
Demostrar flexibilidad para entender los cambios.
Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en el servicio de alimentos y bebidas en sala.
Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos

1 El restaurante y la gastronomía

El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento.
Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos.
Competencias básicas de los profesionales de sala de restaurante.
Información gastronómica: terminología; cocina regional e internacional.

2 Funcionamiento de instalaciones y equipos básicos para el preservicio, servicio y postservicio de alimentos, bebidas y complementos en sala

Clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones.
Ubicación y distribución. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.

3 Procesos de preservicio, servicio y postservicio en la sala del restaurante

El preservicio: Proceso y secuencia de operaciones más importantes: descripción y ejecución. Cumplimentación de documentación. Disposición de la decoración y ambientación. El servicio: Comparación de tipos de servicio según tipo de restaurante y fórmula de restauración. Procesos, normas generales y técnicas de servicio. Aplicaciones según tipos. Normas básicas de protocolo y de comportamiento en la mesa: descripción y aplicación. Formalización de distintos tipos y variantes de comandas. El postservicio: Tipos y modalidades de postservicio. Supervisión de instalaciones y equipamiento. Secuencia y ejecución de operaciones de postservicio según tipo y modalidad. Realización de inventarios.

4 Atención al cliente en restauración

Atención al cliente: tipos de clientes y tratamiento. Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas, normas de protocolo y de conducta e imagen personal. Protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

5 Venta y facturación de servicios en restauración

Técnicas, formas y procesos de merchandising y venta directa de alimentos y bebidas en el restaurante y en el bar-cafetería: descripción y aplicación. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea. Facturación y cobro en restauración: Sistemas y tipos de facturación. Sistemas de cobro: al contado y a crédito; aplicación.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con el desarrollo los procesos de servicio de alimentos y bebidas en sala, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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