

1. Disposiciones generales

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

ORDEN de 9 de octubre de 2008, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Servicios en Restauración.

El Estatuto de Autonomía para Andalucía establece en su artículo 52.2 la competencia compartida de la Comunidad Autónoma en el establecimiento de planes de estudio y en la organización curricular de las enseñanzas que conforman el sistema educativo.

La Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, establece mediante el capítulo V «Formación profesional» del Título II «Las enseñanzas», los aspectos propios de Andalucía relativos a la ordenación de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo.

Por otra parte, el Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, fija la estructura de los nuevos títulos de formación profesional, que tendrán como base el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social, dejando a la Administración educativa correspondiente el desarrollo de diversos aspectos contemplados en el mismo.

Como consecuencia de todo ello, el Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo, regula los aspectos generales de estas enseñanzas. Esta formación profesional está integrada por estudios conducentes a una amplia variedad de titulaciones, por lo que el citado Decreto determina en su artículo 13 que la Consejería competente en materia de educación regulará mediante Orden el currículo de cada una de ellas.

El Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico en Servicios en Restauración y se fijan sus enseñanzas mínimas, hace necesario que, al objeto de poner en marcha estas nuevas enseñanzas en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se desarrolle el currículo correspondiente a las mismas. Las enseñanzas correspondientes al título de Técnico en Servicios en Restauración se organizan en forma de ciclo formativo de grado medio, de 2.000 horas de duración, y están constituidas por los objetivos generales y los módulos profesionales del ciclo formativo.

De conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, el currículo de los módulos profesionales está compuesto por los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación, los contenidos y duración de los mismos y las orientaciones pedagógicas. En la determinación del currículo establecido en la presente Orden se ha tenido en cuenta la realidad socioeconómica de Andalucía, así como las necesidades de desarrollo económico y social de su estructura productiva. En este sentido, ya nadie duda de la importancia de la formación de los recursos humanos y de la necesidad de su adaptación a un mercado laboral en continua evolución.

Por otro lado, en el desarrollo curricular de estas enseñanzas se pretende promover la autonomía pedagógica y organizativa de los centros docentes, de forma que puedan adaptar los contenidos de las mismas a las características de su entorno productivo y al propio proyecto de centro. Con este fin, se establecen dentro del currículo horas de libre configuración, dentro del marco y de las orientaciones recogidas en la presente Orden.

La presente Orden determina, asimismo, el horario lectivo semanal de cada módulo profesional y la organización de éstos en los dos cursos escolares necesarios para completar el ciclo formativo. Por otra parte, se hace necesario tener en cuenta las medidas conducentes a flexibilizar la oferta de formación profesional para facilitar la formación a las personas cuyas condiciones personales, laborales o geográficas no les permiten la asistencia diaria a tiempo completo a un centro docente. Para ello, se establecen orientaciones que indican los itinerarios más adecuados en el caso de que se cursen ciclos formativos de formación profesional de forma parcial, así como directrices para la posible impartición de los mismos en modalidad a distancia.

En su virtud, a propuesta de la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente, y de acuerdo con las facultades que me confiere el artículo 44.2 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma y el artículo 13 del Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establecen la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo en Andalucía.

D I S P O N G O

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. La presente Orden tiene por objeto desarrollar el currículo de las enseñanzas conducentes al título de Técnico en Servicios en Restauración, de conformidad con el Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establecen la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo en Andalucía.

2. Las normas contenidas en la presente disposición serán de aplicación en todos los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía que impartan las enseñanzas del Ciclo Formativo de Grado Medio de Servicios en Restauración.

Artículo 2. Organización de las enseñanzas.

Las enseñanzas conducentes a la obtención del título de Técnico en Servicios en Restauración conforman un ciclo formativo de grado medio y están constituidas por los objetivos generales y los módulos profesionales.

Artículo 3. Objetivos generales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre por el que se establece el título de Técnico en Servicios en Restauración y se fijan sus enseñanzas mínimas, los objetivos generales de las enseñanzas correspondientes al mismo son:

a) Caracterizar los distintos tipos de servicios de alimentos y bebidas relacionándolos con el tipo de cliente para seleccionar dicho servicio.

b) Identificar materias primas, caracterizando sus propiedades y condiciones de conservación, para recepcionarlas, almacenarlas y distribuir las.

c) Seleccionar y determinar las variables de control de maquinaria, útiles y herramientas, reconociendo y aplicando sus principios de funcionamiento para poner a punto el entorno de trabajo.

d) Identificar las fases de los procesos y operaciones de preservicio y servicio, en el ámbito de ejecución, estandarizando los procesos para desarrollar las actividades de producción y prestación de servicio.

e) Caracterizar las actividades de servicio y atención al cliente aplicando las normas de protocolo para conseguir su satisfacción.

f) Determinar los elementos de una factura aplicando las tecnologías de la información para efectuar el cobro del servicio.

g) Analizar el procedimiento de atención de sugerencias y reclamaciones de los clientes reconociendo las responsabilidades implicadas para asegurar una correcta atención de los mismos.

h) Identificar las normas de calidad y seguridad alimentaria y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad asociados a los procesos de producción y/o prestación de servicios, para evitar daños en las personas y el medioambiente.

i) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.

j) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.

k) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos, para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

l) Reconocer su derecho y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

m) Reconocer e identificar posibilidades de negocio analizando el mercado y estudiando la viabilidad, para la generación de su propio empleo.

Artículo 4. Componentes del currículo.

1. De conformidad con el artículo 10 del Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre, los módulos profesionales en que se organizan las enseñanzas correspondientes al título de Técnico en Servicios en Restauración son:

a) Módulos profesionales asociados a unidades de competencia:

- 0150. Operaciones básicas en bar-cafetería.
- 0151. Operaciones básicas en restaurante.
- 0152. Servicios en bar-cafetería.
- 0153. Servicios en restaurante y eventos especiales.
- 0154. El vino y su servicio.
- 0045. Ofertas gastronómicas.
- 0031. Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.
- 0156. Inglés.

b) Otros módulos profesionales:

- 0155. Técnicas de comunicación en restauración.
- 0157. Formación y orientación laboral.
- 0158. Empresa e iniciativa emprendedora.
- 0159. Formación en centros de trabajo.

2. El currículo de los módulos profesionales estará constituido por los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, contenidos, duración en horas y orientaciones pedagógicas, tal como figuran en el Anexo I de la presente Orden.

Artículo 5. Desarrollo curricular.

1. Los centros docentes, en virtud de su autonomía pedagógica, desarrollarán el currículo del Título de Técnico en Servicios en Restauración mediante las programaciones didácticas, en el marco del Proyecto Educativo de Centro.

2. El equipo educativo responsable del desarrollo del ciclo formativo del Título de Técnico en Servicios en Restauración, elaborará de forma coordinada las programaciones didácticas para los módulos profesionales, teniendo en cuenta la adecuación

de los diversos elementos curriculares a las características del entorno social y cultural del centro docente, así como a las del alumnado para alcanzar la adquisición de la competencia general y de las competencias profesionales, personales y sociales del título.

Artículo 6. Horas de libre configuración.

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 15 del Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, el currículo de las enseñanzas correspondientes al título de Técnico en Servicios en Restauración incluye horas de libre configuración por el centro docente.

2. El objeto de estas horas de libre configuración será determinado por el departamento de la familia profesional de Hostelería y Turismo, que podrá dedicarlas a actividades dirigidas a favorecer el proceso de adquisición de la competencia general del Título o a implementar la formación relacionada con las tecnologías de la información y la comunicación o a los idiomas.

3. El departamento de la familia profesional de Hostelería y Turismo deberá elaborar una programación didáctica en el marco del Proyecto Educativo de Centro, en la que se justificará y determinará el uso y organización de las horas de libre configuración.

4. A los efectos de que estas horas cumplan eficazmente su objetivo, se deberán tener en cuenta las condiciones y necesidades del alumnado; éstas condiciones se deberán evaluar con carácter previo a la programación de dichas horas, y se establecerán, por tanto, con carácter anual.

5. Las horas de libre configuración se organizarán de alguna de las tres formas siguientes:

a) Cuando el departamento de familia profesional considere que estas horas deban de estar dirigidas a favorecer el proceso de adquisición de la competencia general del título, las citadas horas serán impartidas por profesorado con atribución docente en alguno de los módulos profesionales asociados a unidades de competencia de segundo curso, quedando adscritas al módulo profesional que se decida a efectos de matriculación y evaluación.

b) Cuando el departamento de familia profesional considere que estas horas deban de implementar la formación relacionada con las tecnologías de la información y la comunicación, las citadas horas serán impartidas por profesorado de alguna de las especialidades con atribución docente en ciclos formativos de formación profesional relacionados con estas tecnologías. Cuando no exista en el centro docente profesorado de estas especialidades, la impartición de estas horas se llevará a cabo por profesorado del departamento de familia profesional con atribución docente en segundo curso del ciclo formativo objeto de la presente Orden, con conocimiento en tecnologías de la información y la comunicación. Estas horas quedarán, en todo caso, adscritas a uno de los módulos profesionales asociado a unidades de competencia del segundo curso a efectos de matriculación y evaluación.

c) Cuando el ciclo formativo tenga la consideración de bilingüe o cuando el departamento de familia profesional considere que estas horas deban de implementar la formación en idioma, las citadas horas de libre configuración serán impartidas por docentes del departamento de familia profesional con competencia bilingüe o, en su caso, por docentes del departamento didáctico del idioma correspondiente. Estas horas quedarán, en todo caso, adscritas a uno de los módulos profesionales de segundo curso asociados a unidades de competencia a efectos de matriculación y evaluación.

Artículo 7. Módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo.

El módulo profesional de formación en centros de trabajo se cursará una vez superados el resto de módulos profesionales que constituyen las enseñanzas del ciclo formativo.

Artículo 8. Horario.

Las enseñanzas del Ciclo Formativo de Grado Medio de Servicios en Restauración, cuando se oferten de forma completa, se organizarán en dos cursos escolares, con la distribución y horario semanal de cada módulo profesional que figura como Anexo II.

Artículo 9. Oferta completa.

1. En el caso de que las enseñanzas correspondientes al título de Técnico en Servicios en Restauración se impartan a alumnado matriculado en oferta completa, se deberá tener en cuenta que una parte de los contenidos de los módulos profesionales de Formación y Orientación Laboral y de Empresa e Iniciativa Emprendedora pueden encontrarse también en otros módulos profesionales.

2. Los equipos educativos correspondientes, antes de elaborar las programaciones de aula, recogerán esta circunstancia, delimitando de forma coordinada el ámbito y/o el nivel de profundización adecuado para el desarrollo de dichos contenidos, con objeto de evitar al alumnado la repetición innecesaria de contenidos.

Artículo 10. Oferta parcial.

1. En caso de que las enseñanzas correspondientes al título de Técnico en Servicios en Restauración se cursen de forma parcial, deberá tenerse en cuenta el carácter de determinados módulos a la hora de elegir un itinerario formativo, de acuerdo con la siguiente clasificación:

a) Módulos profesionales que contienen la formación básica e imprescindible respecto de otros del mismo ciclo, de manera que deben cursarse de forma secuenciada.

b) Módulos profesionales que contienen formación complementaria entre sí, siendo aconsejable no cursarlos de forma aislada.

c) Módulos profesionales que contienen formación transversal, aplicable en un determinado número de módulos del mismo ciclo.

2. Los módulos que corresponden a cada una de estas clases figuran en el Anexo III.

Artículo 11. Espacios y equipamientos.

Los espacios y equipamientos mínimos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo son los establecidos en el Anexo IV.

Artículo 12. Profesorado.

1. La atribución docente de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este ciclo formativo corresponde al profesorado del Cuerpo de Catedráticos de Enseñanza Secundaria, Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria y del Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional, según proceda, de las especialidades establecidas en el Anexo V A).

2. Las titulaciones requeridas al profesorado de los cuerpos docentes, con carácter general, son las establecidas en el artículo 13 del Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes a que se refiere la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y se regula el régimen transitorio de ingreso a que se refiere la disposición transitoria decimoséptima de la citada Ley. Las titulaciones equivalentes, a efectos de docencia, a las anteriores para las distintas especialidades del profesorado son las recogidas en el Anexo V B).

3. Las titulaciones requeridas y cualesquiera otros requisitos necesarios para la impartición de los módulos profesionales que formen el título para el profesorado de los centros de titula-

ridad privada o de titularidad pública de otras administraciones distintas de la educativa, se concretan en el Anexo V C).

Artículo 13. Oferta de estas enseñanzas a distancia.

1. Los módulos profesionales susceptibles de ser ofertados en la modalidad a distancia son exclusivamente los señalados en el Anexo VI.

2. Los módulos profesionales ofertados a distancia, que por sus características requieran que se establezcan actividades de enseñanza aprendizaje presenciales que faciliten al alumnado la consecución de todos los objetivos expresados como resultados de aprendizaje, son los señalados en el Anexo VI.

3. La Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente, adoptará las medidas necesarias y dictará las instrucciones precisas a los centros que estén autorizados para impartir este ciclo formativo en régimen presencial, para la puesta en marcha y funcionamiento de la oferta del mismo a distancia.

4. Los centros autorizados para impartir estas enseñanzas de formación profesional a distancia contarán con materiales curriculares y medios técnicos adecuados que se adaptarán a lo dispuesto en la disposición adicional cuarta de la Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo, de Educación.

Disposición final primera. Implantación de estas enseñanzas.

De conformidad con lo establecido en la disposición final segunda del Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre, las enseñanzas conducentes al título de Técnico en Servicios en Restauración reguladas en la presente Orden se implantarán en el curso académico 2008/09. A tales efectos se tendrá en cuenta lo siguiente:

a) En el curso académico 2008/09 se implantará con carácter general el primer curso de las enseñanzas conducentes al título de Técnico en Servicios en Restauración reguladas en la presente Orden y dejarán de impartirse las enseñanzas correspondientes a dicho curso del título de Técnico en Servicios de Restaurante y Bar regulado por el Decreto 177/1995, de 25 de julio, por el que se establecen las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico en Servicios de Restaurante y Bar en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

b) En el curso académico 2009/10 se implantará con carácter general el segundo curso de las enseñanzas conducentes al título Técnico en Servicios en Restauración reguladas en la presente Orden y dejarán de impartirse las enseñanzas correspondientes a dicho curso del título de Técnico en Servicios de Restaurante y Bar regulado por el Decreto 177/1995, de 25 de julio, por el que se establecen las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico en Servicios de Restaurante y Bar en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Disposición final segunda. Matriculación del alumnado en oferta completa durante el período de transición de las enseñanzas.

Aquel alumnado matriculado en oferta completa en el primer curso del título de Técnico en Servicios de Restaurante y Bar por el Decreto 177/1995, de 25 de julio, que deja de impartirse como consecuencia de la entrada en vigor del título de Técnico en Servicios en Restauración regulado en la presente Orden, que no pueda promocionar a segundo, quedará matriculado en primer curso del título de Técnico en Servicios en Restauración. Sobre este alumnado serán de aplicación las convalidaciones recogidas en el anexo IV del Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el Título de Técnico en Servicios en Restauración y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Aquel alumnado matriculado en oferta completa en el primer curso del título de Técnico en Servicios de Restaurante y Bar regulado por el Decreto 177/1995, de 25 de julio, que deja de impartirse como consecuencia de la entrada en vigor del título de Técnico en Servicios de Restauración regulado en la presente Orden, que promociona a segundo curso, continuará en el curso académico 2008-2009 cursando el título de Técnico en Servicios de Restaurante y Bar regulado por el Decreto 177/1995, de 25 de julio. Los módulos profesionales que pudieran quedar pendientes al dejar de impartirse el título de Técnico en Servicios de Restaurante y Bar regulado por el Decreto 177/1995, de 25 de julio, podrán ser superados mediante convocatorias extraordinarias durante los dos cursos académicos siguientes al de desaparición del currículo, disponiéndose para ello del número de convocatorias que por normativa vigente corresponda.

Disposición final tercera. Desarrollo de la presente Orden. Se faculta a la persona titular de la Dirección General competente en la materia, para dictar los actos necesarios en desarrollo y ejecución de la presente Orden.

Disposición final cuarta. Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 9 de octubre de 2008

TERESA JIMÉNEZ VÍLCHEZ
Consejera de Educación

ANEXO I

MÓDULOS PROFESIONALES

Módulo Profesional: Operaciones básicas en bar-cafetería.
Código: 0150

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha reconocido la documentación asociada a la recepción de pedidos.
- b) Se han reconocido las materias primas y sus características.
- c) Se ha interpretado el etiquetado de los productos.
- d) Se ha comprobado la coincidencia de la cantidad y la calidad de lo solicitado con lo recibido.
- e) Se han determinado los métodos de conservación de las materias primas.
- f) Se han almacenado las materias primas en el lugar apropiado para su conservación.
- g) Se ha asegurado el orden de las materias primas en función de su consumo teniendo en cuenta la rotación de stock.
- h) Se ha mantenido el almacén en condiciones de orden y limpieza.
- i) Se han realizado todas las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido los tipos de documentos asociados al acopio.
- b) Se ha interpretado la información.
- c) Se ha rellenado la hoja de solicitud.

d) Se ha tenido en cuenta la rotación de stocks.

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

f) Se han trasladado o distribuido las materias primas a los lugares de trabajo.

g) Se han ubicado y conservado correctamente las materias primas hasta su consumo y/o manipulación.

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha interpretado la terminología profesional relacionada.
- b) Se han descrito y clasificado los diferentes tipos de bebidas calientes sencillas.
- c) Se han caracterizado las cualidades organolépticas y aplicaciones habituales de cafés, infusiones y otros productos utilizados en la elaboración de bebidas calientes sencillas.
- d) Se han determinado las distintas fases para desarrollar correctamente las técnicas y procedimientos de preparación y servicio de bebidas calientes sencillas.
- e) Se han ejecutado los diversos procedimientos de preparación y servicio de bebidas calientes sencillas siguiendo las instrucciones y/o normas establecidas.
- f) Se han distinguido posibles alternativas en función de los resultados obtenidos.

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha interpretado la terminología profesional relacionada.

b) Se ha descrito y clasificado la tipología de refrescos, zumos, batidos y aguas de consumo habitual.

c) Se han identificado y caracterizado las diversas técnicas de preparación y servicio adecuadas a la tipología de bebidas.

d) Se ha verificado la disponibilidad de todos los elementos necesarios previamente al desarrollo de las tareas.

e) Se han ejecutado los diversos procedimientos de preparación y servicio de este tipo de bebidas siguiendo instrucciones y/o normas establecidas.

f) Se han realizado las preparaciones respetando proporciones, ingredientes, fases y técnicas.

g) Se han distinguido posibles alternativas en función de los resultados obtenidos.

h) Se ha realizado el servicio de estas bebidas aplicando las técnicas adecuadas.

i) Se ha mantenido el lugar de trabajo limpio y ordenado durante todo el proceso de preparación y servicio.

j) Se han manipulado los productos asegurando sus condiciones higiénicas teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

7. Sirve bebidas alcohólicas simples, relacionando las técnicas y procedimientos de servicio con cada tipo de bebida.

Criterios de evaluación:

a) Se ha interpretado la terminología profesional relacionada.

b) Se han descrito y clasificado de forma ordenada los distintos tipos de bebidas alcohólicas simples.

c) Se han descrito y caracterizado las diferentes técnicas y procedimientos de servicio asociados a cada tipo de bebida alcohólica simple.

d) Se ha verificado la disponibilidad de todos los elementos necesarios previamente al desarrollo de las operaciones de servicio.

e) Se han utilizado de forma adecuada los equipos de frío para el servicio de cervezas.

f) Se han ejecutado los diversos procedimientos y técnicas de servicio de las bebidas alcohólicas simples siguiendo instrucciones y/o normas establecidas.

g) Se ha realizado el servicio de vinos y vinos generosos en los recipientes adecuados y respetando las temperaturas de servicio.

h) Se ha mantenido el lugar de trabajo limpio y ordenado durante el desarrollo de todas las operaciones.

i) Se ha procedido a la recogida del material utilizado de forma ordenada y limpia.

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

8. Efectúa las operaciones de post-servicio y cierre de las áreas de bar y cafetería, identificando y determinando las necesidades de reposición y adecuación del área al siguiente servicio.

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado las operaciones de post-servicio habituales en estas áreas de preparación y servicio.

b) Se han distinguido y secuenciado fases y procedimientos para la limpieza, mantenimiento y adecuación de equipos, útiles y materiales de preparación y servicio.

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

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

e) Se han identificado y determinado las necesidades de conservación de los productos que lo requieran para su adecuación a usos posteriores.

f) Se han ejecutado las diversas operaciones de post-servicio, incluyendo la conservación de alimentos, cumpliendo las instrucciones y/o protocolos establecidos.

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

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

Duración: 288 horas.

Contenidos básicos.

Recepción de materias primas:

- Materias primas. Descripción, variedades, características, clasificaciones y aplicaciones.
- Categorías comerciales y etiquetados.
- Presentaciones comerciales.
- Descripción y características del economato y bodega.
- Operaciones en la recepción de géneros.
- Clasificación y distribución de mercancías en función de su almacenamiento y consumo.
- Documentos relacionados con las operaciones de recepción.
- Aplicaciones informáticas.
- Relaciones interdepartamentales.

Acopio de materias primas:

- Aprovisionamiento interno. Descripción y características de las operaciones de aprovisionamiento y distribución interna de materias primas.
- Documentos relacionados con el aprovisionamiento interno. Formalización de formularios.
- Procedimientos de aprovisionamiento interno y distribución de materias primas.

Preparación de equipos, útiles y materiales:

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

Realización de actividades de montaje:

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

Preparación de bebidas calientes sencillas:

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

Preparación de batidos, zumos, refrescos, aguas y otros:
- Batidos, zumos, refrescos, aguas y otros. Características y tipos.

- Presentaciones comerciales y etiquetados.
- Ubicación y conservación.
- Técnicas de preparación y presentación de zumos y batidos. Conservación.
- Procedimientos de ejecución y servicio. Control y valoración de resultados.

Servicio de bebidas alcohólicas simples:

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

Realización de las operaciones de post-servicio en bar-cafetería:

- Operaciones de post-servicio en áreas de bar-cafetería. Descripción y caracterización.
- Secuenciación de fases y aplicación de técnicas.
- Control y reposición de materiales y materias primas. Documentos asociados.

Documentos asociados.

- Análisis y detección de necesidades. Procedimientos de control.
- Procedimientos de ejecución de las operaciones de post-servicio.

- Control y valoración de resultados.

Orientaciones pedagógicas.

Este Módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las funciones de aprovisionamiento en restauración y las funciones básicas de producción y servicio en las áreas de bar y cafetería.

Las funciones de aprovisionamiento, producción y servicios, incluyen aspectos como:

- El control de proveedores y materias primas en las operaciones de recepción y almacenamiento de mercancías.
- La distribución interna de mercancías en las áreas de bar.
- El control y flujo de documentos asociados con las actividades de aprovisionamiento, tanto externo como interno.
- Las operaciones de preservicio y post-servicio en las áreas de bar y cafetería.
- Las preparaciones, presentaciones, terminaciones y servicio de bebidas sencillas.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones, se aplican fundamentalmente en:

- En los procesos de aprovisionamiento específicos, tanto de la restauración moderna como de la tradicional.
- En la producción y el servicio de bebidas en los ámbitos de la restauración tradicional, las colectividades/catering y el área de pisos en alojamientos.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales relacionados:

- a) Caracterizar los distintos tipos de servicios de alimentos y bebidas relacionándolos con el tipo de cliente para seleccionar dicho servicio.
- b) Identificar materias primas, caracterizando sus propiedades y condiciones de conservación, para recepcionarlas, almacenarlas y distribuir las.
- c) Seleccionar y determinar las variables de control de maquinaria, útiles y herramientas, reconociendo y aplicando

sus principios de funcionamiento para poner a punto el entorno de trabajo.

d) Identificar las fases de los procesos y operaciones de preservicio y servicio, en el ámbito de ejecución, estandarizando los procesos para desarrollar las actividades de producción y prestación de servicio.

e) Caracterizar las actividades de servicio y atención al cliente aplicando las normas de protocolo para conseguir su satisfacción.

h) Identificar las normas de calidad y seguridad alimentaria y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad asociados a los procesos de producción y/o prestación de servicios, para evitar daños en las personas y el medioambiente.

i) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales relacionadas:

b) Recepcionar, almacenar y distribuir materias primas en condiciones idóneas, para su uso posterior.

c) Preparar espacios, maquinaria, útiles y herramientas para la puesta a punto de las distintas unidades de producción y/o prestación de servicios.

d) Ejecutar los procesos y operaciones de preservicio y/o post-servicio necesarios para el desarrollo de las actividades de producción y/o prestación de servicios, teniendo en cuenta el ámbito de su ejecución y la estandarización de los procesos.

h) Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.

i) Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del Módulo, versarán sobre:

- La caracterización de las materias primas propias del ámbito de la producción y los servicios en restauración, su identificación, recepción, almacenamiento, conservación, control y distribución interna.

- La preparación de equipos, útiles y materiales para la preparación y el servicio de bebidas.

- La ejecución de las operaciones de montaje en las áreas de bar y cafetería.

- La preparación, presentación y terminación de bebidas sencillas, así como el desarrollo de los procesos de servicio asociados.

- El desarrollo de las operaciones de post-servicio, cierre y adecuación en las áreas de bar.

Módulo Profesional: Operaciones básicas en restaurante.

Código: 0151

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Prepara material, equipos y mobiliario identificando sus usos y aplicaciones.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito y clasificado los materiales, equipos y mobiliario propios de las áreas de servicio de sala.

b) Se han relacionado equipos, materiales y mobiliario con sus usos y funcionalidades posteriores.

c) Se ha interpretado la información y documentación asociada al acopio.

d) Se ha realizado el acopio comprobando cuantitativamente y cualitativamente el material solicitado con el recibido.

e) Se ha ubicado el material de servicio en los lugares apropiados a cada caso.

f) Se han caracterizado las operaciones de puesta a punto de equipos, materiales y mobiliario necesarios para su adecuación al servicio.

g) Se han ejecutado los diversos procedimientos de revisión, reposición, repaso, limpieza, colocación y otros, de equipos, materiales y mobiliario en estas áreas de servicio.

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

2. Realiza el montaje de mesas relacionándolo con el tipo de servicio a desarrollar.

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado los diversos tipos de montaje de mesas relacionándolos con la tipología de servicios en estas áreas.

b) Se han secuenciado las fases del montaje relacionándolas con sus respectivos procedimientos y técnicas.

c) Se ha determinado y utilizado el material adecuado para las distintas actividades de montaje.

d) Se ha ejecutado el montaje de mesas en tiempo y forma.

e) Se ha realizado el montaje de elementos auxiliares para el servicio.

f) Se han propuesto alternativas en función de los resultados obtenidos

g) Se han utilizado técnicas de decoración de mesas siguiendo las pautas correctas y utilizando los materiales apropiados.

h) Se ha revisado el montaje final de mesas corrigiendo cualquier fallo que pudiera detectarse.

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito las diversas fases de ejecución de los servicios de alimentos.

b) Se han relacionado las diversas fases y procedimientos con las características del servicio a desarrollar.

c) Se ha identificado la documentación relacionada con los requerimientos del servicio de alimentos u otros procedimientos de control.

d) Se ha definido el itinerario de la comanda diferenciando los distintos departamentos asociados.

e) Se han identificado los nuevos sistemas de comandas asociados a las nuevas tecnologías.

f) Se han realizado las técnicas de servicio en función de las características del alimento, del tipo de servicio requerido, del momento o fase del mismo y del protocolo.

g) Se han realizado las operaciones de recogida y/o desbarasado de manera ordenada y limpia.

h) Se han utilizado los cubiertos correctos a la hora de marcar un plato relacionando estos con el tipo de alimentos que se han de servir.

i) Se han tenido en cuenta las normas de atención al cliente durante el desarrollo de todas las operaciones.

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito y caracterizado las diversas fases de ejecución de los servicios de diversos tipos de bebidas en sala.

b) Se han identificado y relacionado las diversas fases y procedimientos que se deben desarrollar con las características del servicio de bebidas.

c) Se ha identificado e interpretado la documentación relacionada con los requerimientos del servicio de bebidas u otros procedimientos de control.

d) Se ha verificado la disponibilidad de todos los elementos necesarios previamente al desarrollo de las tareas.

e) Se ha realizado el transporte en bandeja de manera correcta en función del tipo y clase de bebida a transportar y el orden establecido.

f) Se han realizado las técnicas de servicio en función de las características de la bebida, del tipo de servicio requerido y del protocolo y/o normas establecidas.

g) Se han realizado las operaciones de recogida y/o desbarasado de manera ordenada.

h) Se han tenido en cuenta las normas de atención al cliente durante el desarrollo de todas las operaciones.

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

5. Ejecuta las operaciones de post-servicio y cierre de las áreas de sala, relacionándolas con las necesidades de reposición y adecuación al siguiente servicio.

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Duración: 288 horas.

Contenidos básicos.

Preparación de material, equipos y mobiliario:

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

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

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

Realización del montaje de mesas:

- Tipología de servicios en el área de restaurante. Descripción y características.
- Montaje de mesas y otros elementos. Caracterización y adecuación al tipo de servicio. Secuenciación de fases y técnicas asociadas.
- Decoración de mesas. Características, formas y materiales empleados.
- Ejecución secuenciada de operaciones de montaje y presentación de mesas. Control y valoración de resultados.

Ejecución de operaciones de apoyo en el servicio de alimentos en sala:

- Tipos y métodos de servicio de alimentos. Descripción y caracterización.
- Procedimientos para el transporte de platos, fuentes, bandejas, desbarasados y otros. Fases de ejecución, control y valoración de resultados.
- Normas básicas del servicio de alimentos. Funcionalidad y aplicación.
 - Aplicación de las normas básicas de protocolo.
 - Documentos asociados al servicio. Caracterización y usos de la comanda. Formalización, tipos y flujo de movimientos.
 - Operaciones de apoyo al servicio de alimentos en sala. Secuenciación de fases, procedimientos y aplicación de técnicas. Control y valoración de resultados.

Ejecución de operaciones de apoyo en el servicio de bebidas en sala:

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

Ejecución de las operaciones de post-servicio y cierre de las áreas de sala:

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

Orientaciones pedagógicas.

Este Módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las funciones básicas de servicio y atención al cliente en las áreas de sala o restaurante.

Las funciones básicas de servicio y atención al cliente, incluyen aspectos como:

- Las operaciones de preservicio y post-servicio en las áreas de sala.
- El control y flujo de documentos asociados con las actividades de aprovisionamiento interno y el propio servicio.
- Las operaciones elementales del servicio, tanto de alimentos como de bebidas.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones, se aplican fundamentalmente en:

- En el servicio de alimentos y bebidas en los ámbitos de la restauración tradicional, las colectividades/catering y el área de pisos en alojamientos.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales relacionados:

- a) Caracterizar los distintos tipos de servicios de alimentos y bebidas relacionándolos con el tipo de cliente para seleccionar dicho servicio.
- b) Identificar materias primas, caracterizando sus propiedades y condiciones de conservación, para recepcionarlas, almacenarlas y distribuir las.
- c) Seleccionar y determinar las variables de control de maquinaria, útiles y herramientas, reconociendo y aplicando sus principios de funcionamiento para poner a punto el entorno de trabajo.
- d) Identificar las fases de los procesos y operaciones de preservicio y servicio, en el ámbito de ejecución, estandarizando los procesos para desarrollar las actividades de producción y prestación de servicio.
- e) Caracterizar las actividades de servicio y atención al cliente aplicando las normas de protocolo para conseguir su satisfacción.
- h) Identificar las normas de calidad y seguridad alimentaria y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad asociados a los procesos de producción y/o prestación de servicios, para evitar daños en las personas y el medioambiente.
- i) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales título relacionadas:

- a) Elegir el tipo de servicio de alimentos y bebidas que se debe llevar a cabo a partir de la información recibida.
- b) Recepcionar, almacenar y distribuir materias primas en condiciones idóneas, para su uso posterior.
- c) Preparar espacios, maquinaria, útiles y herramientas para la puesta a punto de las distintas unidades de producción y/o prestación de servicios.
- d) Ejecutar los procesos y operaciones de preservicio y/o post-servicio necesarios para el desarrollo de las actividades de producción y/o prestación de servicios, teniendo en cuenta el ámbito de su ejecución y la estandarización de los procesos.
- e) Desarrollar las actividades de servicio y atención al cliente, aplicando las normas básicas de protocolo, adecuándose a los requerimientos de éstos y teniendo en cuenta la estandarización de los procesos para conseguir su satisfacción.
- h) Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.
- i) Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del Módulo, versarán sobre:

- La caracterización de los equipos, materiales y mobiliario propio de las áreas de restaurante, así como su ubicación, puesta a punto y adecuación a los servicios.
- La aplicación y el desarrollo de la diversidad de operaciones relacionadas con el montaje y decoración de mesas.
- La caracterización de la diversa tipología de servicios en las áreas de restaurante y las fases y procedimientos a desarrollar en cada uno.

- Los procedimientos de apoyo al servicio de alimentos y bebidas en estas áreas, así como las normas básicas de atención al cliente.

Módulo Profesional: Servicios en bar-cafetería.
Código: 0152

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Atiende al cliente, en el servicio del bar-cafetería relacionando la demanda con los productos a servir.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las principales funciones del personal de servicio en bar-cafetería.

b) Se ha identificado el vocabulario básico de la atención al cliente en el servicio en bar-cafetería.

c) Se ha acogido al cliente a su llegada al establecimiento aplicando el protocolo empresarial.

d) Se ha relacionado los productos y servicios del establecimiento con las peticiones y necesidades de cada tipo de cliente.

e) Se han identificado demandas implícitas de los clientes, en relación con las técnicas de venta, sugiriendo productos propios del establecimiento y explicando sus características básicas si fuera necesario.

f) Se ha adecuado la respuesta y el servicio a las demandas y tipología de los clientes, de forma que queden cubiertas las expectativas de estos.

g) Se ha trabajado en equipo desarrollando las tareas siguiendo los protocolos o normas preestablecidas.

h) Se han seguido las pautas marcadas respecto a la calidad que se pretende ofrecer al cliente.

i) Se han mantenido en todo momento las actitudes apropiadas.

j) Se han identificado los protocolos de actuación frente a diferentes tipos de reclamaciones, quejas o sugerencias.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado y clasificado las diferentes bebidas alcohólicas fermentadas, fermentadas-destiladas y derivados, excepto vino.

b) Se han descrito los diferentes procesos de elaboración de bebidas alcohólicas excepto vino.

c) Se han identificado las marcas de bebidas alcohólicas más usuales, excepto vinos, su presentación y características comerciales.

d) Se ha utilizado el material de servicio adecuado para la preparación y servicio de bebidas alcohólicas excepto vino.

e) Se ha respetado la ubicación para el servicio de las bebidas por grupos homogéneos.

f) Se han respetado las proporciones adecuadas de licor según el tipo.

g) Se ha recogido el material utilizado de forma ordenada y limpia.

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado el material y utensilios asociados a la coctelería, definiendo sus características.

b) Se han realizado las funciones de puesta a punto de la estación central y zonas de trabajo para la elaboración de cócteles.

c) Se han identificado los diferentes géneros utilizados en la decoración de cócteles.

d) Se han identificado las características de las familias de cócteles.

e) Se han reconocido los principales cócteles internacionales.

f) Se ha manejado de manera elegante los utensilios para la elaboración de cócteles.

g) Se han elaborado diferentes cócteles respetando su formulación y utilizando de forma adecuada los utensilios necesarios.

h) Se han elaborado cócteles de creación propia.

i) Se han aplicado las técnicas de decoración y acabado de cócteles.

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se han definido las elaboraciones culinarias tipo del servicio de bar-cafetería.

b) Se han caracterizado las técnicas de cocina asociadas a este tipo de elaboraciones.

c) Se ha realizado el acopio de materias primas para la elaboración de platos y aperitivos.

d) Se ha preparado la maquinaria y útiles para realizar las elaboraciones.

e) Se ha verificado la disponibilidad de todos los elementos necesarios previamente al desarrollo de las tareas.

f) Se han ejecutado las tareas de obtención de las elaboraciones culinarias siguiendo los procedimientos establecidos.

g) Se ha respetado la temperatura de servicio, coordinando la elaboración con el servicio.

h) Se han presentado las elaboraciones de forma atractiva, siguiendo criterios estéticos.

i) Se han realizado las operaciones de regeneración y conservación de alimentos respetando temperaturas y utilizando los recipientes apropiados.

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

5. Realiza la facturación y el cobro de los servicios ofrecidos al cliente reconociendo los elementos que componen una factura y los procedimientos establecidos.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las distintas formas de cobro al cliente.

b) Se han caracterizado los procesos de facturación y cobro en estas áreas de servicio.

c) Se ha cumplimentado la factura indicando todos los datos necesarios.

d) Se ha realizado el cobro de factura utilizando las distintas fórmulas o formas de pago.

e) Se ha verificado la coincidencia entre lo facturado y lo servido.

f) Se han realizado las operaciones de devolución o cambio de dinero, presentando estos de forma correcta.

g) Se ha realizado el cierre de caja, siguiendo las normas establecidas.

h) Se ha relacionado la facturación con los sistemas de gestión integrada.

Duración: 105 horas.

Contenidos básicos.

Atención al cliente en bar-cafetería:

- Procedimientos de acogida, estancia y despedida al cliente en bar-cafetería.

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

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

Servicio de bebidas alcohólicas, excepto vino:

- Fermentación y destilación. Descripción y características.

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

- Presentación comercial. Identificación y características.

Análisis sensorial.

- Normas básicas de preparación.

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

Elaboración de cócteles y combinaciones alcohólicas:

- Coctelería. Origen y evolución. Tendencias actuales.

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

- Normas básicas para la elaboración de cócteles y combinados. Materiales y utillaje de uso específico en coctelería. Descripción, características, usos y aplicaciones.

- Preservicio en coctelería. Montaje y puesta a punto de la estación central.

- Procedimientos de preparación. Elementos habituales para la decoración/presentación. Características, usos y aplicaciones posteriores.

- Decoración/presentación y servicio de cócteles y combinados. Fases y técnicas. Control y valoración de resultados. Análisis sensorial.

Elaboración de platos y aperitivos propios del bar-cafetería:

- Maquinaria, batería, útiles y herramientas específicos en las áreas de preparación de alimentos en el bar-cafetería. Descripción, características y clasificación. Procedimientos de uso, limpieza y mantenimiento.

- Materias primas de uso habitual en estas áreas. Descripción, características y posibles aplicaciones. Categorías comerciales, presentaciones y etiquetados.

- Procedimientos de conservación y regeneración de alimentos.

- Documentación relacionada. Fichas técnicas, escandalllos, órdenes de trabajo, comanda y otros.

- Puesta a punto de las áreas de preparación de alimentos en el ámbito del bar-cafetería. Caracterización y secuenciación de tareas.

- Operaciones de preelaboración de materias primas. Fases, técnicas y procedimientos básicos.

- Elaboración y servicio de productos culinarios propios del bar-cafetería. Descripción y aplicación de técnicas y procedimientos culinarios. Acabados y presentaciones de las elaboraciones. Normas básicas.

- Control y valoración de resultados.

Realización de la facturación y el cobro de los servicios:

- Factura. Tipos, características y elementos que la componen.

- Procesos de facturación. Descripción, tipos y características.

- Sistemas de cobro. Tipos y características.

- Procedimientos de facturación y cobro. Fases.

- Cierres de caja. Caracterización de las operaciones habituales, modos de operar y formalización de documentación relacionada.

- Aplicaciones informáticas relacionadas. Caracterización y desarrollo de operaciones.

Orientaciones pedagógicas.

Este Módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las funciones de producción, servicios y atención al cliente y algunas subfunciones relacionadas con la calidad y la administración en el ámbito de los servicios en bar.

Las funciones de producción, servicios, calidad y administración, incluyen aspectos como:

- El tratamiento y consideración al cliente durante la acogida, estancia y despedida de éste en estas áreas de servicio, así como el tratamiento de posibles quejas y/o reclamaciones.

- La preparación, presentación y/o servicio de bebidas alcohólicas (excepto vino), cócteles y combinaciones.

- La elaboración, presentación/decoración y servicio de platos y aperitivos propios del bar y cafetería.

- Los procedimientos de cobro y facturación de los servicios prestados.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones, se aplican fundamentalmente en:

- En la producción y el servicio de alimentos y bebidas en los ámbitos de la restauración tradicional, las colectividades/catering y el área de pisos en alojamientos.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales relacionados:

a) Caracterizar los distintos tipos de servicios de alimentos y bebidas relacionándolos con el tipo de cliente para seleccionar dicho servicio.

b) Identificar materias primas, caracterizando sus propiedades y condiciones de conservación, para recepcionarlas, almacenarlas y distribuir las.

c) Seleccionar y determinar las variables de control de maquinaria, útiles y herramientas, reconociendo y aplicando sus principios de funcionamiento para poner a punto el entorno de trabajo.

d) Identificar las fases de los procesos y operaciones de preservicio y servicio, en el ámbito de ejecución, estandarizando los procesos para desarrollar las actividades de producción y prestación de servicio.

e) Caracterizar las actividades de servicio y atención al cliente aplicando las normas de protocolo para conseguir su satisfacción.

f) Determinar los elementos de una factura aplicando las tecnologías de la información para efectuar el cobro del servicio.

g) Analizar el procedimiento de atención de sugerencias y reclamaciones de los clientes reconociendo las responsabilidades implicadas para asegurar una correcta atención de los mismos.

h) Identificar las normas de calidad y seguridad alimentaria y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad asociados a los procesos de producción y/o prestación de servicios, para evitar daños en las personas y el medioambiente.

i) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.

j) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales relacionadas:

a) Elegir el tipo de servicio de alimentos y bebidas que se debe llevar a cabo a partir de la información recibida.

c) Preparar espacios, maquinaria, útiles y herramientas para la puesta a punto de las distintas unidades de producción y/o prestación de servicios.

d) Ejecutar los procesos y operaciones de preservicio y/o postservicio necesarios para el desarrollo de las actividades de producción y/o prestación de servicios, teniendo en cuenta el ámbito de su ejecución y la estandarización de los procesos.

e) Desarrollar las actividades de servicio y atención al cliente, aplicando las normas básicas de protocolo, adecuándose a los requerimientos de éstos y teniendo en cuenta la estandarización de los procesos para conseguir su satisfacción.

f) Ejecutar los distintos procesos de facturación y/o cobro, si procede, utilizando correctamente las tecnologías de la información y la comunicación relacionadas.

g) Atender sugerencias y solucionar las posibles reclamaciones efectuadas por los clientes dentro del ámbito de su responsabilidad.

h) Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.

i) Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.

j) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

k) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del Módulo, versarán sobre:

- La caracterización de los protocolos de actuación ante el cliente y la adecuación del servicio a las expectativas y necesidades demandadas por estos.

- La identificación y caracterización de bebidas alcohólicas fermentadas, fermentadas-destiladas y derivados (excepto vino), así como el desarrollo de los procedimientos de elaboración y servicio de las mismas.

- La caracterización y el desarrollo de las operaciones de puesta a punto en las áreas de preparación y manipulación de alimentos, así como los procesos significativos de conservación y/o regeneración de los mismos.

- El reconocimiento y la aplicación de las técnicas culinarias para la elaboración y presentación de platos y aperitivos propios de las áreas de bar y cafetería.

- La identificación y el desarrollo de los diversos sistemas de cobro y facturación, así como su relación y aplicación en sistemas de gestión integrados.

Módulo Profesional: Servicio en restaurante y eventos especiales.

Código: 0153

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las principales funciones del personal de servicio en sala.

b) Se ha identificado el vocabulario básico de la atención al cliente en el servicio en sala.

c) Se ha acogido al cliente a su llegada al establecimiento o evento aplicando el protocolo empresarial.

d) Se ha relacionado los productos y servicios del establecimiento o evento con las peticiones y necesidades de cada tipo de cliente.

e) Se han identificado demandas implícitas de los clientes, en relación con las técnicas de venta, sugiriendo productos propios del establecimiento y explicando sus características básicas si fuera necesario.

f) Se ha adecuado la respuesta y el servicio a las demandas de los clientes, de forma que queden cubiertas las expectativas de estos.

g) Se ha acompañado al cliente hasta su mesa, acomodándolo con agilidad y cortesía.

h) Se han presentado al cliente los diversos tipos de oferta siguiendo las normas básicas de protocolo.

i) Se han utilizado las nuevas tecnologías en la toma de comandos.

j) Se han confeccionado las comandas cumplimentando los datos de forma correcta y legible.

k) Se han solucionado posibles quejas, reclamaciones o sugerencias con prontitud, buscando alternativas y jerarquizándolas en función de su importancia.

l) Se ha despedido al cliente a su salida del establecimiento o evento aplicando el protocolo empresarial.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la tipología de servicios en restaurante y eventos especiales.

b) Se han relacionado los tipos de oferta gastronómica con el servicio a desarrollar.

c) Se han caracterizado los condicionantes para el servicio en restaurante, eventos y otros, incluyendo el servicio de desayunos y habitaciones en las áreas de alojamiento.

d) Se ha descrito el mobiliario y utillaje propio de los servicios especiales, así como sus aplicaciones.

e) Se han reconocido las normas de protocolo aplicables a cada servicio especial.

f) Se ha identificado la documentación previa asociada a las operaciones de servicio en restaurante, eventos especiales y otros.

g) Se ha desarrollado el servicio respetando los condicionantes y la propia dinámica del mismo.

h) Se han realizado los procesos de facturación y cobro de servicios, según instrucciones y/o normas establecidas.

i) Se han ejecutado las operaciones de desbarasado y recogida del material utilizado con orden y limpieza.

j) Se han solucionado posibles quejas, reclamaciones o sugerencias con prontitud, buscando alternativas y jerarquizándolas en función de su importancia.

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado y caracterizado las materias primas y elaboraciones culinarias usuales en la aplicación de este tipo de técnicas de servicio.

b) Se han identificado y clasificado los diversos útiles y herramientas para el servicio de productos pelados, trinchados, desespinaos y racionados.

c) Se ha dispuesto y comprobado la puesta a punto de todo lo necesario para el desarrollo de la actividad.

d) Se han relacionado las distintas materias primas y productos culinarios con las técnicas apropiadas, en función de sus características, presentaciones, anatomía y otros condicionantes.

e) Se han desarrollado los diversos procesos de pelado, trinchado, desespinado y racionado en tiempo y forma.

f) Se ha realizado el servicio de las elaboraciones siguiendo los parámetros establecidos.

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

4. Elabora platos a la vista del cliente aplicando las técnicas culinarias y de servicio relacionadas.

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido los elementos de la oferta gastronómica más adecuada para su elaboración ante la vista del cliente.

b) Se han caracterizado las principales técnicas culinarias y de servicio empleadas en la elaboración de platos ante el cliente.

c) Se han reconocido la maquinaria, materiales y útiles aplicables para la elaboración de platos ante el cliente.

d) Se ha realizado la puesta a punto del material necesario para la actividad.

e) Se ha determinado el lugar de elaboración de los platos.

f) Se han identificado las órdenes de servicio a partir de la documentación.

g) Se han realizado las elaboraciones a la vista del cliente respetando tiempos, cocciones y temperaturas.

h) Se han realizado las técnicas de elaboración y servicio con orden y limpieza, dejando el lugar de trabajo recogido a la finalización de la tarea.

i) Se ha sugerido al cliente distintas alternativas de elaboración si las hubiera.

j) Se han valorado las posibilidades decorativas de la presentación de platos y fuentes buscando el equilibrio estético de los mismos.

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

Duración: 210 horas.

Contenidos básicos.

Atención al cliente en mesa y servicios especiales:

- Procedimientos de acogida, estancia y despedida al cliente en mesas y servicios especiales. Fases y factores a tener en cuenta. Tratamiento y consideración al cliente.

- Presentación de cartas y minutas. Exposición de productos/servicios, atención a las demandas y expectativas de los clientes, sugerencias y adecuación de la oferta.

- Comandas. Procedimientos para la formalización, control y distribución de la misma. Nuevas tecnologías asociadas a estos procesos.

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

Servicio de elaboraciones culinarias:

- Servicio en restaurante. Tipos y métodos de servicio. Descripción y análisis. Fases y técnicas para su desarrollo.

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

- Servicios especiales. Descripción y tipología. Caracterización y especificidades de cada uno. Documentación relacionada. Operaciones de montaje y decoraciones específicas. Fases y técnicas asociadas.

- Ejecución de las operaciones de preservicio, servicio y post-servicio de servicios especiales, desarrollo, control y valoración de resultados.

Realización de trinchados, racionados y desespinaos de productos y elaboraciones culinarias:

- Terminología profesional relacionada.

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

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

- Productos culinarios y materias primas relacionadas. Características, presentaciones y otros aspectos relacionados.

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

Elaboración de platos a la vista del cliente:

- Maquinaria, útiles y herramientas específicos para la elaboración de platos a la vista del cliente. Descripción, características, usos, aplicaciones y mantenimiento.

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

- Técnicas en la elaboración de platos a la vista del cliente. Descripción y análisis. Caracterización de elaboraciones culinarias habituales a la vista del cliente. Procedimientos de elaboración, presentación/decoración y servicio. Control y valoración de resultados.

Orientaciones pedagógicas.

Este Módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las funciones de producción, servicios y atención al cliente y algunas subfunciones relacionadas con la calidad y la administración en el ámbito de los servicios en mesa y servicios especiales.

Las funciones de producción, servicios, calidad y administración, incluyen aspectos como:

- El tratamiento y consideración al cliente durante la acogida, estancia y despedida de éste en estas áreas de servicio, así como el tratamiento de posibles quejas y/o reclamaciones.

- La preparación, presentación y/o servicio de platos y productos culinarios a la vista del cliente.

- El servicio de todo tipo de elaboraciones culinarias.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones, se aplican fundamentalmente en:

- En la producción y el servicio de alimentos y bebidas en los ámbitos de la restauración tradicional, las colectividades/catering y el área de pisos en alojamientos.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales relacionados:

a) Caracterizar los distintos tipos de servicios de alimentos y bebidas relacionándolos con el tipo de cliente para seleccionar dicho servicio.

b) Identificar materias primas, caracterizando sus propiedades y condiciones de conservación, para recepcionarlas, almacenarlas y distribuirlas.

c) Seleccionar y determinar las variables de control de maquinaria, útiles y herramientas, reconociendo y aplicando sus principios de funcionamiento para poner a punto el entorno de trabajo.

d) Identificar las fases de los procesos y operaciones de preservicio y servicio, en el ámbito de ejecución, estandarizando los procesos para desarrollar las actividades de producción y prestación de servicio.

e) Caracterizar las actividades de servicio y atención al cliente aplicando las normas de protocolo para conseguir su satisfacción.

f) Determinar los elementos de una factura aplicando las tecnologías de la información para efectuar el cobro del servicio.

g) Analizar el procedimiento de atención de sugerencias y reclamaciones de los clientes reconociendo las responsabilidades implicadas para asegurar una correcta atención de los mismos.

h) Identificar las normas de calidad y seguridad alimentaria y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad asociados a los procesos de producción y/o prestación de servicios, para evitar daños en las personas y el medioambiente.

i) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.

j) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título relacionadas:

a) Elegir el tipo de servicio de alimentos y bebidas que se debe llevar a cabo a partir de la información recibida.

b) Recepcionar, almacenar y distribuir materias primas en condiciones idóneas, para su uso posterior.

c) Preparar espacios, maquinaria, útiles y herramientas para la puesta a punto de las distintas unidades de producción y/o prestación de servicios.

d) Ejecutar los procesos y operaciones de preservicio y/o post-servicio necesarios para el desarrollo de las actividades de producción y/o prestación de servicios, teniendo en cuenta el ámbito de su ejecución y la estandarización de los procesos.

e) Desarrollar las actividades de servicio y atención al cliente, aplicando las normas básicas de protocolo, adecuándose a los requerimientos de éstos y teniendo en cuenta la estandarización de los procesos para conseguir su satisfacción.

f) Ejecutar los distintos procesos de facturación y/o cobro, si procede, utilizando correctamente las tecnologías de la información y la comunicación relacionadas.

g) Atender sugerencias y solucionar las posibles reclamaciones efectuadas por los clientes dentro del ámbito de su responsabilidad.

h) Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.

i) Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.

j) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

k) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del Módulo, versarán sobre:

- La caracterización de los protocolos de actuación ante el cliente y la adecuación del servicio a las expectativas y necesidades demandadas por estos.

- Las aplicaciones de las diversas técnicas y procedimientos de servicio en mesa adecuadas a sus distintos ámbitos de ejecución.

- La realización de procedimientos de manipulación de productos y elaboraciones culinarias a la vista del cliente.

Módulo Profesional: El vino y su servicio.

Código: 0154

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado básicamente los factores culturales y sociales relacionados con el mundo del vino.

b) Se han caracterizado básicamente los factores que intervienen en los procesos de vinificación.

c) Se han identificado básicamente los componentes que caracterizan a los distintos tipos de vino.

d) Se han identificado las principales uvas destinadas a la vinificación.

e) Se han relacionado los procesos de vinificación respecto al tipo de uva.

f) Se han relacionado las diferentes denominaciones de origen con los tipos de uva y características diferenciadoras.

g) Se han relacionado las principales denominaciones de origen con los tipos de vino más representativos de estas, así como sus características básicas.

h) Se ha caracterizado básicamente la geografía vinícola nacional e internacional.

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

Criterios de evaluación:

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

b) Se ha revisado y contrastado la entrada de mercancía antes de su almacenamiento con sus soportes documentales.

c) Se han cumplimentado los documentos de aprovisionamiento interno.

d) Se han respetado los procesos de rotación de stocks.

e) Se han calculado las cantidades de almacenamiento en función de las previsiones de servicio.

f) Se han identificado correctamente los vinos reservados por los clientes.

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

3. Realiza catas sencillas de vinos identificando aromas y sabores básicos, utilizando las técnicas elementales de cata.

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido las principales técnicas de descripción de características organolépticas y analíticas de los vinos.

b) Se han caracterizado los términos aplicables al aspecto, el color, los aromas y los sabores de los vinos.

c) Se ha reconocido el utillaje relacionado con el proceso de cata de vinos.

d) Se han identificado y caracterizado las distintas fases de la cata de vinos.

e) Se han identificado los condicionantes externos que afectan a la cata.

f) Se han realizado los procesos elementales de cata utilizando las herramientas adecuadas.

g) Se han identificado las características organolépticas básicas del vino a través de su cata.

h) Se han descrito las características de un vino a partir de la cata del mismo, utilizando correctamente el vocabulario propio de este proceso.

i) Se han identificado los defectos más comunes a través de su cata.

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

6. Sirve vinos andaluces identificando sus características básicas y las técnicas de servicio asociadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado básicamente los factores culturales y sociales relacionados con el vino en Andalucía.
- b) Se han identificado los distintos tipos de vinos andaluces.
- c) Se han identificado las principales uvas destinadas a la vinificación en Andalucía.
- d) Se han relacionado las diferentes zonas de producción en Andalucía con los tipos de uva y características diferenciadoras.
- e) Se han caracterizado básicamente los factores que intervienen en los procesos de vinificación de los vinos andaluces.
- f) Se han caracterizado básicamente los factores que intervienen en los procesos de crianza bajo velo de flor y sistema de criaderas y soleras.
- g) Se han reconocido y caracterizado las técnicas específicas del servicio de vinos andaluces en función de sus características.
- h) Se han utilizado las herramientas y utensilios de servicio adecuados en relación con las características del vino.

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

Duración: 84 horas.

Contenidos básicos.

Identificación de vinos:

- Introducción a la cultura del vino. Historia, Factores culturales y sociales.

- Caracterización de los vinos. Definición y composición.

Tipos.

- Factores que influyen en el perfil del vino.

- Vinificación.

- Variedades de uva.

- Denominaciones de origen.

- Vinos internacionales.

Recepción de vinos:

- Recepción y almacenaje del vino.

- Condiciones de conservación.

- Tipos de bodegas y cavas.

- Equipos de conservación.

- Condiciones de espacios.

- El libro de bodega.

- Bodega de día.

- Previsiones de consumo, reposición.

- Rotación de stock.

- Reserva de vinos. Instrumentos de identificación.

- Vales de pedido.

Realización de catas sencillas:

- La cata.

- Vocabulario.

- Metodología de la cata.

- Herramientas.

- Análisis sensorial.

Definición de cartas sencillas de vinos:

- La carta de vinos.

- Estructura de las cartas.

- Nuevas tendencias.

- Maridaje de vinos y platos.

Servicio de vinos:

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

- Temperatura de servicio.

- La decantación y la oxigenación.

- Servicio del vino. Fases y procedimientos habituales.

Aplicación de las normas básicas de protocolo.

- Procesos de servicio especiales. Espumosos y otros.

El vino andaluz y sus técnicas de servicio:

- El vino en Andalucía. Historia. Factores culturales y sociales.

- Vinos generosos. Tipos, Características diferenciadoras.

- Procesos de elaboración.

- La crianza biológica.

- Sistemas de criaderas y soleras.

- El servicio de vinos generosos. Materiales específicos.

- Técnicas y temperaturas.

- Fases y procedimientos habituales.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las funciones de aprovisionamiento y servicios, así como algunas

subfunciones relacionadas con la organización de unidades de producción, tales como la determinación de las ofertas de vinos sencillas en el ámbito del sector de la restauración.

Las funciones de aprovisionamiento, servicios y organización de unidades de producción, incluyen aspectos como:

- La determinación de cartas sencillas de vinos relacionadas con las ofertas gastronómicas.
- El control de proveedores y materias primas en las operaciones de recepción y almacenamiento de vinos.
- La distribución interna y conservación adecuada en las diversas áreas de servicio.
- El control y flujo de documentos asociados con las actividades de aprovisionamiento, tanto externo como interno, de vinos.
- El servicio de vinos conforme a las normas de protocolo del mismo.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se aplican fundamentalmente en el servicio de vinos en los diversos ámbitos de la restauración tradicional, las colectividades/catering y el área de pisos en alojamientos.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales relacionados:

- a) Caracterizar los distintos tipos de servicios de alimentos y bebidas relacionándolos con el tipo de cliente para seleccionar dicho servicio.
- b) Identificar materias primas, caracterizando sus propiedades y condiciones de conservación, para recepcionarlas, almacenarlas y distribuirlas.
- c) Seleccionar y determinar las variables de control de maquinaria, útiles y herramientas, reconociendo y aplicando sus principios de funcionamiento para poner a punto el entorno de trabajo.
- d) Identificar las fases de los procesos y operaciones de preservicio y servicio, en el ámbito de ejecución, estandarizando los procesos para desarrollar las actividades de producción y prestación de servicio.
- e) Caracterizar las actividades de servicio y atención al cliente aplicando las normas de protocolo para conseguir su satisfacción.
- g) Analizar el procedimiento de atención de sugerencias y reclamaciones de los clientes reconociendo las responsabilidades implicadas para asegurar una correcta atención de los mismos.
- h) Identificar las normas de calidad y seguridad alimentaria y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad asociados a los procesos de producción y/o prestación de servicios, para evitar daños en las personas y el medioambiente.
- i) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales relacionadas:

- a) Elegir el tipo de servicio de alimentos y bebidas que se debe llevar a cabo a partir de la información recibida.
- b) Recepcionar, almacenar y distribuir materias primas en condiciones idóneas, para su uso posterior.
- c) Preparar espacios, maquinaria, útiles y herramientas para la puesta a punto de las distintas unidades de producción y/o prestación de servicios.
- d) Ejecutar los procesos y operaciones de preservicio y/o post-servicio necesarios para el desarrollo de las actividades de producción y/o prestación de servicios, teniendo en cuenta el ámbito de su ejecución y la estandarización de los procesos.
- e) Desarrollar las actividades de servicio y atención al cliente, aplicando las normas básicas de protocolo, adecuán-

dose a los requerimientos de éstos y teniendo en cuenta la estandarización de los procesos para conseguir su satisfacción.

- g) Atender sugerencias y solucionar las posibles reclamaciones efectuadas por los clientes dentro del ámbito de su responsabilidad.
- h) Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.
- i) Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.
- j) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo, versarán sobre:

- La caracterización y la ejecución de los procesos de recepción, almacenamiento, distribución y conservación adecuada de vinos.
- La identificación y aplicación de técnicas básicas para la descripción de las características organolépticas y analíticas de los vinos, así como la formalización de fichas de cata.
- La definición de cartas sencillas de vinos, identificando y asociando vinos y elaboraciones culinarias.
- El reconocimiento y las aplicaciones de uso de los materiales y utensilios específicos para el servicio de vinos.
- La caracterización y el desarrollo de las operaciones de servicios de vinos siguiendo las normas básicas de protocolo de los mismos.

Módulo profesional: Ofertas gastronómicas.
Código: 0045

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Identifica tendencias gastronómicas analizando sus principios y características.
Criterios de evaluación:
 - a) Se han reconocido la procedencia del concepto, la etimología y el origen del término «gastronomía».
 - b) Se han identificado los acontecimientos más relevantes relacionados con la gastronomía y el arte culinario.
 - c) Se han identificado y caracterizado las diferentes publicaciones, y sus autores, relacionados con la gastronomía y el arte culinario.
 - d) Se han reconocido y caracterizado los movimientos o corrientes culinarias, así como sus principales representantes.
 - e) Se han identificado las características gastronómicas, productos y elaboraciones más significativas de la cocina española.
 - f) Se han identificado las características gastronómicas, productos y elaboraciones más significativas de Andalucía.
2. Clasifica las empresas de restauración analizando su tipología y características.
Criterios de evaluación:
 - a) Se han identificado los distintos tipos de establecimientos.
 - b) Se han descrito las diferentes fórmulas de restauración.
 - c) Se han identificado las tendencias actuales en empresas de restauración.
 - d) Se ha identificado el sector de la restauración en Andalucía.
 - e) Se han caracterizado los diferentes departamentos, sus funciones y puestos.
 - f) Se han identificado los documentos asociados a los diferentes departamentos y puestos.
 - g) Se han reconocido las relaciones interdepartamentales.

h) Se ha valorado las aptitudes y actitudes de los miembros del equipo de trabajo.

3. Interpreta propiedades dietéticas y nutricionales básicas de los alimentos relacionándolas con las posibilidades de ofertas.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido y diferenciado los conceptos de alimentos, alimentación y nutrición.

b) Se han caracterizado los grupos de alimentos.

c) Se han identificado los principios inmediatos y otros nutrientes.

d) Se han reconocido las necesidades nutricionales y energéticas del organismo humano.

e) Se han reconocido los valores para la salud de la dieta mediterránea.

f) Se han descrito las dietas tipo.

g) Se han caracterizado las dietas para posibles necesidades alimenticias específicas.

4. Determina ofertas gastronómicas caracterizando sus especificidades.

Criterios de evaluación:

a) Se han relacionado las ofertas con las diferentes fórmulas de restauración.

b) Se han caracterizado las principales clases de oferta.

c) Se han tenido en cuenta las características, necesidades de la clientela y las nuevas tendencias.

d) Se han valorado los recursos humanos y materiales disponibles.

e) Se han aplicado criterios de equilibrio nutricional.

f) Se ha considerado la estacionalidad y ubicación del establecimiento.

g) Se ha comprobado y valorado el equilibrio interno de la oferta.

h) Se han definido las necesidades de variación y rotación de la oferta.

i) Se han seleccionado los productos culinarios y/o de pastelería/repostería reconociendo su adecuación al tipo de oferta.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha reconocido el concepto de coste y se ha caracterizado su tipología.

b) Se han distinguido los costes fijos de los variables.

c) Se han identificado las variables implicadas en el coste de la oferta.

d) Se ha identificado la documentación asociada al cálculo de costes.

e) Se ha interpretado correctamente la documentación relativa al rendimiento y escandallo de materias primas y a la valoración de elaboraciones culinarias.

f) Se han valorado y determinado los costes de las elaboraciones de cocina y/o pastelería/repostería.

g) Se ha cumplimentado la documentación específica.

h) Se han reconocido los métodos de fijación de precios.

i) Se han realizado las operaciones de fijación de precios de la oferta gastronómica.

j) Se han analizado la posibilidad de minimizar costes y de ahorrar energía.

k) Se han utilizado correctamente los medios ofimáticos disponibles.

Duración: 84 horas.

Contenidos básicos:

Identificación de tendencias gastronómicas:

- Gastronomía. Concepto, origen del vocablo.

- Historia y evolución de la cocina.

- Publicaciones, personas y acontecimientos más relevantes del mundo culinario y gastronómico.

- Movimientos o corrientes culinarias.

- Cocina moderna o alta cocina, «nouvelle cuisine» y nueva cocina española.

- Tendencias actuales.

- Cocina creativa o de autor, cocina molecular, cocina fusión y otras.

- Cocinas territoriales españolas. Descripción y características generales. Productos y elaboraciones más significativas.

- Gastronomía andaluza.

- Características generales, productos y elaboraciones más significativas.

Clasificación de las empresas de restauración:

- Las empresas de restauración.

- Descripción y caracterización.

- Tipos de establecimientos y formulas de restauración.

- Clasificación de las empresas de restauración.

- Tendencias actuales en empresas de restauración.

- El sector de la restauración en Andalucía.

- Estructura organizativa y funcional.

- Áreas o departamentos. Funciones.

- Categorías profesionales. Responsabilidades.

- Documentos de control. Circuitos documentales.

- Relaciones interdepartamentales.

- Aptitudes y actitudes de los miembros del equipo.

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

- Concepto de alimentos, alimentación y nutrición.

- Composición de los alimentos.

- Clasificación de los alimentos por grupo.

- Rueda de los alimentos.

- Nutrientes. Definición, clases y funciones.

- Degradación de nutrientes.

- Necesidades nutricionales y energéticas.

- Pirámide de los alimentos.

- Dietas tipo. Dieta mediterránea.

- Caracterización de dietas para personas con necesidades alimenticias específicas.

Determinación de ofertas gastronómicas:

- Descripción, caracterización y clases de ofertas según el tipo de establecimiento y el tipo de clientela.

- Elementos y variables de las ofertas.

- Nuevas tendencias.

- Ofertas básicas: menús, cartas y buffet y otros.

- Descripción y análisis.

- Realización de ofertas básicas atendiendo a:

- Criterios de equilibrio nutricional.

- Estacionalidad.

- Ubicación del establecimiento y otros.

- Valoración de resultados.

Cálculo de los costes globales de la oferta:

- Costes. Definición y tipos.

- Cálculo de coste de ofertas gastronómicas. Métodos.

- Documentos relacionados.

- Precio de venta.

- Componentes.

- Métodos de fijación del precio de venta.

- Posibilidades reducción de costes y de ahorro energético.

- Aplicaciones informáticas relacionadas con el cálculo.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo contiene la formación necesaria para desempeñar la función de determinación de la oferta de productos y/o servicios, tales como:

La determinación de ofertas de productos y servicios incluye aspectos como:

Conocimiento de la gastronomía española y andaluza.
Análisis de la información y necesidades.
Determinación de recursos.
Programación de actividades.
La asignación de recursos y tareas.
Coordinación vertical y horizontal.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

Los procesos de servicio.
Los procesos de catering y restauración colectiva.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales relacionados:

a) Caracterizar los distintos tipos de servicios de alimentos y bebidas relacionándolos con el tipo de cliente para seleccionar dicho servicio.

b) Identificar materias primas, caracterizando sus propiedades y condiciones de conservación, para recepcionarlas, almacenarlas y distribuir las.

h) Identificar las normas de calidad y seguridad alimentaria y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad asociados a los procesos de producción y/o prestación de servicios, para evitar daños en las personas y el medioambiente.

i) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.

j) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.

k) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos, para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales relacionadas:

a) Elegir el tipo de servicio de alimentos y bebidas que se debe llevar a cabo a partir de la información recibida.

j) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

k) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- El estudio de la gastronomía española y andaluza tradicional, sus platos y elaboraciones, las nuevas tendencias, movimientos y corrientes gastronómicas.

- La clasificación de las empresas de restauración y su estructura organizativa y funcional.

- La interpretación de las propiedades dietéticas y nutricionales básicas de los alimentos, incluyendo la caracterización de dietas para personas con necesidades alimenticias específicas.

- Los elementos y variables de las ofertas y las ofertas básicas: menús, cartas y buffet.

- El cálculo de coste de ofertas gastronómicas con sus documentos relacionados, así como los procesos de fijación de precios.

Módulo Profesional: Técnicas de comunicación en restauración.
Código: 0155

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito y valorado las normas de cortesía en las relaciones interpersonales.

b) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal como elementos clave en la atención al cliente.

c) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.

d) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente para proporcionar la información con inmediatez, otorgando las explicaciones precisas para la interpretación correcta del mensaje.

e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).

f) Se han producido e interpretado mensajes escritos relacionados con la actividad profesional de modo claro y correcto.

g) Se ha atendido al tratamiento protocolario y a las normas internas de atención al cliente.

h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando

2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.

b) Se han analizado las diferentes tipologías de público.

c) Se ha analizado el comportamiento del cliente potencial.

d) Se han diferenciado clientes de proveedores y éstos del público en general.

e) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación propia del servicio.

f) Se ha diferenciado entre información y publicidad.

g) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.

h) Se han distinguido los tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de consumo de alimentos y bebidas.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo en restauración.

b) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.

c) Se ha reconocido el programa del acto relacionándolo con el servicio que se va a desarrollar.

d) Se ha establecido protocolariamente la presidencia en los actos.

e) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los clientes en función del tipo de acto desarrollar.

f) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

4. Atiende de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes potenciales, reconociendo y aplicando el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación:

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

Duración: 84 horas.

Contenidos básicos:

Información al cliente:

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

Venta de productos y servicios:

- El cliente. Tipología de clientes.
- Tratamiento y normas de cortesía.
- Técnicas de venta en restauración. Concepto y Componentes.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes.
- Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
- Modelo de actuación en el proceso de venta en restauración.
- Relaciones con los clientes.

Aplicación del protocolo en restauración:

- Definición y elementos de protocolo en restauración.
- Tipos y objetivos de los actos protocolarios.
- Tipos de presidencias en actos protocolarios.
- Sistemas de organización de invitados.
- Documentación del acto a organizar.
- Valoración de la imagen corporativa.

Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias:

- Objeciones de los clientes y su tratamiento. Diferencias entre reclamaciones, quejas y sugerencias.
- Técnicas y procedimientos utilizados en la actuación ante reclamaciones.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.
- La protección del consumidor y el usuario en España y en la Unión Europea.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las funciones de

atención al cliente, información y asesoramiento, desarrollo y seguimiento de normas de protocolo y cumplimiento de procesos y protocolos de calidad.

Las funciones de atención al cliente, información y asesoramiento, desarrollo y seguimiento de normas de protocolo y cumplimiento de procesos y protocolos de calidad incluyen aspectos como:

- El uso y aplicación de las diversas técnicas de comunicación para informar y asesorar al cliente durante los procesos de servicio.
- La aplicación del protocolo institucional en la organización de actos que lo requieran.
- El desarrollo y formalización de procesos y protocolos de calidad asociados a las actividades del servicio.
- Las actividades profesionales asociadas a estas funciones, se aplican fundamentalmente en los procesos de servicio de alimentos y bebidas en los diversos ámbitos de la restauración tradicional, las colectividades/catering y el área de pisos en alojamientos.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales relacionados:

- e) Caracterizar las actividades de servicio y atención al cliente aplicando las normas de protocolo para conseguir su satisfacción.
- g) Analizar el procedimiento de atención de sugerencias y reclamaciones de los clientes reconociendo las responsabilidades implicadas para asegurar una correcta atención de los mismos.
- h) Identificar las normas de calidad y seguridad alimentaria y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad asociados a los procesos de producción y/o prestación de servicios, para evitar daños en las personas y el medioambiente.
- i) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.
- j) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
- k) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos, para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.
- l) Reconocer su derecho y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.
- m) Reconocer e identificar posibilidades de negocio analizando el mercado y estudiando la viabilidad, para la generación de su propio empleo.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales relacionadas:

- e) Desarrollar las actividades de servicio y atención al cliente, aplicando las normas básicas de protocolo, adecuándose a los requerimientos de éstos y teniendo en cuenta la estandarización de los procesos para conseguir su satisfacción.
- g) Atender sugerencias y solucionar las posibles reclamaciones efectuadas por los clientes dentro del ámbito de su responsabilidad.
- i) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- k) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo, versarán sobre:

- La descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación y las técnicas de protocolo e imagen personal.
- La caracterización de los actos protocolarios y los sistemas de organización de invitados.
- Los procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados a la prestación de servicios.
- La identificación, análisis y procedimientos de actuación ante quejas y/o reclamaciones de los clientes.

Módulo profesional: Seguridad e higiene en la manipulación de los alimentos.

Código: 0031

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

2. Mantiene Buenas Prácticas Higiénicas, evaluando los peligros asociados a los malos hábitos higiénicos.

Criterios de evaluación:

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

3. Aplica Buenas Prácticas de Manipulación de los Alimentos, relacionando éstas con la calidad higiénico-sanitaria de los productos.

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado y clasificado los distintos tipos de residuos generados de acuerdo a su origen, estado y necesidad de reciclaje, depuración o tratamiento.
- b) Se han reconocido los efectos ambientales de los residuos, contaminantes y otras afecciones originadas por la industria alimentaria.

c) Se han descrito las técnicas de recogida, selección, clasificación y eliminación o vertido de residuos.

d) Se han reconocido los parámetros que posibilitan el control ambiental en los procesos de producción de los alimentos relacionados con los residuos, vertidos o emisiones.

e) Se han establecido por orden de importancia las medidas tomadas para la protección ambiental.

f) Se han identificado las no-conformidades y las acciones correctivas relacionadas con la gestión de los residuos.

Duración: 64 horas.

Contenidos básicos:

Limpieza y desinfección de equipos e instalaciones:

- Higiene, limpieza y desinfección. Conceptos y niveles de limpieza y desinfección.

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

- Procesos y productos de limpieza. Características y parámetros de control del nivel de limpieza y desinfección asociados.

- Tratamientos DDD. Características. Productos utilizados y condiciones de empleo.

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

- Peligros asociados a la manipulación de productos de limpieza y desinfección.

- Procedimientos para la recogida y retirada de residuos.

Mantenimiento de Buenas Prácticas Higiénicas:

- Normativa general de higiene aplicable a la actividad.

- Alteración y contaminación de los alimentos debido a hábitos inadecuados de los manipuladores.

- Guías de Prácticas Correctas de Higiene (GPCH).

- Enfermedades de obligada declaración. Medidas de prevención.

- Medios de protección de cortes, quemaduras y heridas en el manipulador.

- Medidas de higiene personal.

- Vestuario laboral, requisitos y limpieza.

Aplicación de las Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos:

- Normativa general de manipulación de alimentos.

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

- Peligros sanitarios asociados a prácticas de manipulación inadecuadas.

- Métodos de conservación de los alimentos.

- Alergias e intolerancias alimentarias.

- Características. Procedimientos de eliminación de los alérgenos. Implicaciones.

- Procedimientos de actuación frente alertas alimentarias.

Aplicación de sistemas de autocontrol:

- Medidas de control relacionadas con los peligros sanitarios en la manipulación de los alimentos.

- Diseño higiénico de las instalaciones y Planes de Apoyo.

- Pasos previos a los siete principios del sistema de autocontrol APPCC.

- Los siete principios del sistema de autocontrol APPCC.

- Trazabilidad y seguridad alimentaria.

- Características, relación y procedimientos de aplicación.

- Puntos críticos de control, límite crítico, medidas de control y medidas correctivas.

- Concepto y supuestos prácticos de aplicación.

- Principales normas voluntarias en el sector alimentario (BRC, IFS, UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 22000:2005 y otras).

- Análisis e interpretación.

Utilización de recursos eficazmente:

- Impacto ambiental provocado por el uso de recursos en la industria alimentaria y de restauración.

- Concepto de las 3 R-s: Reducción, Reutilización y Reciclado. Influencia en el medio ambiente.

- Energías y/o recursos menos perjudiciales para el ambiente.

- Metodologías para la reducción del consumo de los recursos.

- No-conformidades y acciones correctivas relacionadas en el consumo de los recursos. Conceptos y aplicaciones prácticas.

Recogida selectiva de residuos:

- Legislación ambiental en la industria alimentaria y de restauración.

- Descripción de los residuos generados en la industria alimentaria y de restauración y sus efectos ambientales.

- Técnicas de recogida, clasificación y eliminación o vertido de residuos.

- Parámetros para el control ambiental en los procesos de producción de los alimentos.

- No-conformidades y acciones correctivas relacionadas en la gestión de residuos. Conceptos y aplicaciones prácticas.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de seguridad alimentaria y ambiental.

La función de seguridad alimentaria y ambiental incluye aspectos como:

- Aplicación de normas de higiene.

- Normas de manipulación de alimentos.

- Control de residuos.

- Minimización del impacto ambiental.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en todos los procesos de servicio de alimentos y bebidas.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales relacionados:

h) Identificar las normas de calidad y seguridad alimentaria y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad asociados a los procesos de producción y/o prestación de servicios, para evitar daños en las personas y el medioambiente.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales relacionadas:

h) Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.

j) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

k) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Cumplimentación de los documentos asociados al control del proceso y de la trazabilidad.

- Limpieza/desinfección de equipos e instalaciones y comprobación de la eficacia de la misma.
- Aplicación del APPCC.
- Control de residuos.

Módulo Profesional: Inglés.
Código: 0156

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.
- b) Se ha comunicado utilizando fórmulas, nexos de unión y estrategias de interacción.
- c) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones.
- d) Se han descrito hechos breves e imprevistos relacionados con su profesión.
- e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- f) Se han expresado sentimientos, ideas u opiniones.
- g) Se han enumerado las actividades de la tarea profesional.
- h) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.
- i) Se ha justificado la aceptación o no de propuestas realizadas.

j) Se ha argumentado la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.

k) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.
- c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- d) Se han identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.
- e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.

Duración: 160 horas.

Contenidos básicos:

Comprensión de mensajes orales:

- Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.
- Mensajes directos, telefónicos, grabados.
- Terminología específica del sector de la restauración.
- Idea principal e ideas secundarias.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones preposicionales y adverbiales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, y otros.
- Otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, expresión de la condición y duda y otros.
- Diferentes acentos de lengua oral.

Interpretación de mensajes escritos:

- Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.
- Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
- Terminología específica del sector de la restauración.
- Idea principal e ideas secundarias.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones preposicionales y adverbiales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, y otros.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Producción de mensajes orales:

- Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
- Terminología específica del sector de la restauración.
- Sonidos y fonemas vocálicos y consonánticos. Combinaciones y agrupaciones.
 - Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
 - Mantenimiento y seguimiento del discurso oral.
 - Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, y otros.
 - Entonación como recurso de cohesión del texto oral.

Emisión de textos escritos:

- Elaboración de textos sencillos profesionales del sector y cotidianos.
 - Adecuación del texto al contexto comunicativo.
 - Registro.
 - Selección léxica, selección de estructuras sintácticas, selección de contenido relevante.
 - Uso de los signos de puntuación.
 - Coherencia en el desarrollo del texto.

Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua inglesa:

- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
 - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socio-profesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las funciones de atención al cliente, información y asesoramiento, desarrollo y seguimiento de normas de protocolo y cumplimiento de procesos y protocolos de calidad; todo ello en inglés.

La atención al cliente, la información y asesoramiento, el desarrollo y seguimiento de normas de protocolo y el cumplimiento de procesos y protocolos de calidad; todo ello en Inglés, incluyen aspectos como:

- El uso y aplicación de las diversas técnicas de comunicación para informar y asesorar al cliente durante los procesos de servicio.
 - La aplicación del protocolo institucional en la organización de actos que lo requieran.
 - El desarrollo y formalización de procesos y protocolos de calidad asociados a las actividades del servicio.
 - Las actividades profesionales asociadas a estas funciones, se aplican fundamentalmente en los procesos de servicio de alimentos y bebidas en los diversos ámbitos de la restauración tradicional, las colectividades/catering y el área de pisos en alojamientos.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales relacionados:

- a) Caracterizar los distintos tipos de servicios de alimentos y bebidas relacionándolos con el tipo de cliente para seleccionar dicho servicio.
- e) Caracterizar las actividades de servicio y atención al cliente aplicando las normas de protocolo para conseguir su satisfacción.
- f) Determinar los elementos de una factura aplicando las tecnologías de la información para efectuar el cobro del servicio.
- g) Analizar el procedimiento de atención de sugerencias y reclamaciones de los clientes reconociendo las responsabilidades implicadas para asegurar una correcta atención de los mismos.

j) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.

k) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos, para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales relacionadas:

a) Elegir el tipo de servicio de alimentos y bebidas que se debe llevar a cabo a partir de la información recibida.

e) Desarrollar las actividades de servicio y atención al cliente, aplicando las normas básicas de protocolo, adecuándose a los requerimientos de éstos y teniendo en cuenta la estandarización de los procesos para conseguir su satisfacción.

f) Ejecutar los distintos procesos de facturación y/o cobro, si procede, utilizando correctamente las tecnologías de la información y la comunicación relacionadas.

g) Atender sugerencias y solucionar las posibles reclamaciones efectuadas por los clientes dentro del ámbito de su responsabilidad.

j) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

k) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

m) Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.

n) Establecer y administrar una pequeña empresa, realizando un análisis básico de viabilidad de productos, de planificación de la producción y de comercialización.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo, versarán sobre:

- La descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación y las técnicas de protocolo e imagen personal utilizando el inglés.

- La caracterización de los actos protocolarios y los sistemas de organización de invitados en inglés.

- Los procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados a la prestación de servicios en inglés.

- La identificación, análisis y procedimientos de actuación ante quejas o reclamaciones de los clientes en inglés.

Módulo profesional: Formación y orientación laboral.

Código: 0157

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral para el Técnico en Servicios en Restauración.

b) Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título.

c) Se han identificado los itinerarios formativos-profesionales relacionados con el perfil profesional del Técnico en Servicios en Restauración.

d) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.

e) Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes y formación propia para la toma de decisiones.

f) Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.

g) Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han valorado las ventajas de trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil del Técnico en Servicios en Restauración.

b) Se han identificado los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo.

c) Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz frente a los equipos ineficaces.

d) Se ha valorado positivamente la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo.

e) Se ha reconocido la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones.

f) Se han identificado los tipos de conflictos y sus fuentes.

g) Se han determinado procedimientos para la resolución del conflicto.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo.

b) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios y trabajadores.

c) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.

d) Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.

e) Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar.

f) Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.

g) Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran.

h) Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.

i) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el título de Técnico en Servicios en Restauración.

j) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado el papel de la seguridad social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.

c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de la Seguridad Social.

d) Se han identificado las obligaciones de empresario y trabajador dentro del sistema de Seguridad Social.

e) Se han identificado en un supuesto sencillo las bases de cotización de un trabajador y las cuotas correspondientes a trabajador y empresario.

f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos.

g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo en supuestos prácticos sencillos.

h) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.

b) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador.

c) Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos.

d) Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo del Técnico en Servicios en Restauración.

e) Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.

f) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional del Técnico en Servicios en Restauración.

g) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del Técnico en Servicios en Restauración.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

b) Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa, en función de los distintos criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

c) Se han determinado las formas de representación de los trabajadores en la empresa en materia de prevención de riesgos.

d) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

e) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa que incluya la secuenciación de actuaciones a realizar en caso de emergencia.

f) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del Técnico en Servicios en Restauración.

g) Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación en una pequeña y mediana empresa (pyme).

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

Criterios de evaluación:

a) Se han definido las técnicas de prevención y de protección que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.

b) Se ha analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.

c) Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.

d) Se han identificado las técnicas de clasificación de heridos en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.

e) Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños y la composición y uso del botiquín.

f) Se han determinado los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador y su importancia como medida de prevención.

Duración: 96 horas.

Contenidos básicos:

Búsqueda activa de empleo:

- Definición y análisis del sector profesional del título de Técnico en Servicios en Restauración.

- Análisis de los diferentes puestos de trabajo relacionados con el ámbito profesional del título: competencias profesionales, condiciones laborales y cualidades personales.

- Mercado laboral: tasas de actividad, ocupación y paro.

- Políticas de empleo.

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

- Definición del objetivo profesional individual.

- Identificación de itinerarios formativos relacionados con el Técnico en Servicios en Restauración.

- Formación profesional inicial.

- Formación para el empleo.

- Valoración de la importancia de la formación permanente en la trayectoria laboral y profesional del Técnico en Servicios en Restauración.

- El proceso de toma de decisiones.

- El proyecto profesional individual.

- Proceso de búsqueda de empleo en el sector público.

Fuentes de información y formas de acceso.

- Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector. Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.

- Métodos para encontrar trabajo.

- Análisis de ofertas de empleo y de documentos relacionados con la búsqueda de empleo.

- Análisis de los procesos de selección.

- Aplicaciones informáticas.

- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.

Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

- Concepto de equipo de trabajo.

- Clasificación de los equipos de trabajo.

- Etapas en la evolución de los equipos de trabajo.

- Tipos de metodologías para trabajar en equipo.

- Aplicación de técnicas para dinamizar equipos de trabajo.

- Técnicas de dirección de equipos.

- Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.

- Equipos en el sector de la restauración según las funciones que desempeñan.

- Equipos eficaces e ineficaces.

- Similitudes y diferencias.

- La motivación y el liderazgo en los equipos eficaces.

- La participación en el equipo de trabajo.

- Diferentes roles dentro del equipo.

- La comunicación dentro del equipo.

- Organización y desarrollo de una reunión.

- Conflicto: características, fuentes y etapas.

- Métodos para la resolución o supresión del conflicto.

- El proceso de toma de decisiones en grupo.

Contrato de trabajo:

- El derecho del trabajo.

- Relaciones Laborales.

- Fuentes de la relación laboral y principios de aplicación.

- Organismos que intervienen en las relaciones laborales.

- Análisis de la relación laboral individual.

- Derechos y Deberes derivados de la relación laboral.

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

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

- El Salario. Interpretación de la estructura salarial.

- Salario Mínimo Interprofesional.

- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.

- Representación de los trabajadores/as.

- Representación sindical y representación unitaria.

- Competencias y garantías laborales.

- Negociación colectiva.

- Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del Técnico en Servicios en Restauración.

- Conflictos laborales.

- Causas y medidas del conflicto colectivo: la huelga y el cierre patronal.

- Procedimientos de resolución de conflictos laborales.

Seguridad social, empleo y desempleo:

- Estructura del Sistema de la Seguridad social.

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

- Estudio de las Prestaciones de la Seguridad Social.

- Situaciones protegibles en la protección por desempleo.

Evaluación de riesgos profesionales:

- Valoración de la relación entre trabajo y salud.

- Análisis de factores de riesgo.

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

- Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.

- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.

- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psico-sociales.

- Riesgos específicos en el sector de la restauración.

- Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.

Planificación de la prevención de riesgos en la empresa:

- Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

- Gestión de la prevención en la empresa.

- Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

- Planificación de la prevención en la empresa.

- Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.

- Elaboración de un plan de emergencia en una «pyme».

Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:

- Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.

- Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.

- Primeros auxilios.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo contiene la formación necesaria para que el alumnado pueda insertarse laboralmente y desarrollar su carrera profesional en el sector de la restauración.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales relacionados:

i) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.

k) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos, para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

m) Reconocer e identificar posibilidades de negocio analizando el mercado y estudiando la viabilidad, para la generación de su propio empleo.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales relacionadas:

j) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

k) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

n) Establecer y administrar una pequeña empresa, realizando un análisis básico de viabilidad de productos, de planificación de la producción y de comercialización.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- El manejo de las fuentes de información sobre el sistema educativo y laboral, en especial en lo referente al sector de la restauración.

- La realización de pruebas de orientación y dinámicas sobre la propia personalidad y el desarrollo de las habilidades sociales.

- La preparación y realización de currículos (CVs), y entrevistas de trabajo.

- Identificación de la normativa laboral que afecta a los trabajadores del sector, manejo de los contratos más comúnmente utilizados, lectura comprensiva de los convenios colectivos de aplicación.

- La cumplimentación de recibos de salario de diferentes características y otros documentos relacionados.

- El análisis de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales debe permitir la evaluación de los riesgos derivados de las actividades desarrolladas en el sector productivo. Asimismo, dicho análisis concretará la definición de un plan de prevención para la empresa, así como las medidas necesarias que deban adoptarse para su implementación.

- La elaboración del Proyecto profesional individual, como recurso metodológico en el aula, utilizando el mismo como hilo conductor para la concreción práctica de los contenidos del módulo.

- La utilización de aplicaciones informáticas y nuevas tecnologías en el aula.

Estas líneas de actuación deben fundamentarse desde el enfoque de «aprender- haciendo», a través del diseño de actividades que proporcionen al alumnado un conocimiento real de las oportunidades de empleo y de las relaciones laborales que se producen en su ámbito profesional.

Módulo Profesional: Empresa e Iniciativa Emprendedora.
Código: 0158

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado el concepto de innovación y su relación con el progreso de la sociedad y el aumento en el bienestar de los individuos.

b) Se ha analizado el concepto de cultura emprendedora y su importancia como fuente de creación de empleo y bienestar social.

c) Se ha valorado la importancia de la iniciativa individual, la creatividad, la formación y la colaboración como requisitos indispensables para tener éxito en la actividad emprendedora.

d) Se ha analizado la capacidad de iniciativa en el trabajo de una persona empleada en una «pyme» en el sector de la restauración.

e) Se ha analizado el desarrollo de la actividad emprendedora de un empresario que se inicie en el sector de la restauración.

f) Se ha analizado el concepto de riesgo como elemento inevitable de toda actividad emprendedora.

g) Se ha analizado el concepto de empresario y los requisitos y actitudes necesarios para desarrollar la actividad empresarial.

h) Se ha descrito la estrategia empresarial relacionándola con los objetivos de la empresa.

i) Se ha definido una determinada idea de negocio en el sector de la restauración, que servirá de punto de partida para la elaboración de un plan de empresa.

j) Se han analizado otras formas de emprender como asociacionismo, cooperativismo, participación, autoempleo.

k) Se ha elegido la forma de emprender más adecuada a sus intereses y motivaciones para poner en práctica un proyecto de simulación empresarial en el aula y se han definido los objetivos y estrategias a seguir.

l) Se han las valoraciones necesarias para definir el producto y/o servicio que se va a ofrecer dentro del proyecto de simulación empresarial.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito las funciones básicas que se realizan en una empresa y se ha analizado el concepto de sistema aplicado a la empresa.

b) Se han identificado los principales componentes del entorno general que rodea a la empresa; en especial, el entorno económico, social, demográfico y cultural.

c) Se ha analizado la influencia en la actividad empresarial de las relaciones con los clientes, con los proveedores y con la competencia como principales integrantes del entorno específico.

d) Se han identificado los elementos del entorno de una «pyme» en el sector de la restauración.

e) Se han analizado los conceptos de cultura empresarial e imagen corporativa, y su relación con los objetivos empresariales.

f) Se ha analizado el fenómeno de la responsabilidad social de las empresas y su importancia como un elemento de la estrategia empresarial.

g) Se ha elaborado el balance social de una empresa del sector de la restauración, y se han descrito los principales costes sociales en que incurren estas empresas, así como los beneficios sociales que producen.

h) Se han identificado, en empresas del sector de la restauración, prácticas que incorporan valores éticos y sociales.

i) Se ha llevado a cabo un estudio de viabilidad económica y financiera de una «pyme» del sector de la restauración.

j) Se ha analizado el entorno, se han incorporado valores éticos y se ha estudiado la viabilidad inicial del proyecto de simulación empresarial de aula.

k) Se ha realizado un estudio de los recursos financieros y económicos necesarios para el desarrollo del proyecto de simulación empresarial de aula.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han analizado las diferentes formas jurídicas de la empresa.

b) Se ha especificado el grado de responsabilidad legal de los propietarios de la empresa en función de la forma jurídica elegida.

c) Se ha diferenciado el tratamiento fiscal establecido para las diferentes formas jurídicas de la empresa.

d) Se han analizado los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución de una «pyme».

e) Se ha realizado una búsqueda exhaustiva de las diferentes ayudas para la creación de empresas en el sector de la restauración en la localidad de referencia.

f) Se ha incluido en el plan de empresa todo lo relativo a la elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económico-financiera, trámites administrativos, ayudas y subvenciones.

g) Se han identificado las vías de asesoramiento y gestión administrativa externos existentes a la hora de poner en marcha una «pyme».

h) Se han realizado los trámites necesarios para la creación y puesta en marcha de una empresa, así como la organización y planificación de funciones y tareas dentro del proyecto de simulación empresarial.

i) Se ha desarrollado el plan de producción de la empresa u organización simulada y se ha definido la política comercial a desarrollar a lo largo del curso.

4. Realiza actividades de gestión administrativa y financiera básica de una «pyme», identificando las principales obligaciones contables y fiscales y cumplimentando la documentación.

Criterios de evaluación:

a) Se han diferenciado las distintas fuentes de financiación de una «pyme» u organización.

b) Se han analizado los conceptos básicos de contabilidad, así como las técnicas de registro de la información contable.

c) Se han descrito las técnicas básicas de análisis de la información contable, en especial en lo referente a la solvencia, liquidez y rentabilidad de la empresa.

d) Se han definido las obligaciones fiscales de una empresa del sector de la restauración.

e) Se han diferenciado los tipos de impuestos en el calendario fiscal.

f) Se ha cumplimentado la documentación básica de carácter comercial y contable (facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cheques y otros) para una «pyme» del sector de la restauración, y se han descrito los circuitos que dicha documentación recorre en la empresa.

g) Se ha incluido la anterior documentación en el plan de empresa.

h) Se han desarrollado las actividades de comercialización, gestión y administración dentro del proyecto de simulación empresarial de aula.

i) Se han valorado los resultados económicos y sociales del proyecto de simulación empresarial.

Duración: 84 horas.

Contenidos básicos:

Iniciativa emprendedora:

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

- Factores claves de los emprendedores: iniciativa, creatividad y formación.

- La actuación de los emprendedores como empleados de una pyme del sector de la restauración.

- La actuación de los emprendedores como empresarios, de una pequeña empresa en el sector de la restauración. Liderazgo, motivación y trabajo en equipo.

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

- Otras formas de emprender: las asociaciones y las cooperativas.

- Plan de empresa: la idea de negocio en el ámbito de la restauración.

- Objetivos de la empresa u organización.

- Estrategia empresarial.

- Proyecto de simulación empresarial en el aula.

- Elección de la forma de emprender y de la idea o actividad a desarrollar a lo largo del curso.

- Elección del producto y/ o servicio para la empresa u organización simulada.

- Definición de objetivos y estrategia a seguir en la empresa u organización simulada.

La empresa y su entorno:

- Funciones básicas de la empresa.

- La empresa como sistema.

- Análisis del entorno general de una «pyme» del sector de la restauración.

- Análisis del entorno específico de una «pyme» del sector de la restauración.

- Relaciones de una «pyme» del sector de la restauración con su entorno.

- Cultura empresarial: Imagen e identidad corporativa.

- Relaciones de una «pyme» del sector de la restauración con el conjunto de la sociedad.

- Responsabilidad social corporativa, responsabilidad con el medio ambiente y balance social.

- Estudio inicial de viabilidad económica y financiera de una «pyme» u organización.

- Proyecto de simulación empresarial en el aula.

- Análisis del entorno de nuestra empresa u organización simulada, estudio de la viabilidad inicial e incorporación de valores éticos.

- Determinación de los recursos económicos y financieros necesarios para el desarrollo de la actividad en la empresa u organización simulada.

Creación y puesta en marcha de una empresa:

- Tipos de empresa y organizaciones.

- Elección de la forma jurídica: exigencia legal, responsabilidad patrimonial y legal, número de socios, capital, la fiscalidad en las empresas y otros.

- Viabilidad económica y viabilidad financiera de una «pyme» del sector de la restauración. Subvenciones y ayudas de las distintas administraciones.

- Trámites administrativos para la constitución de una empresa.

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

- Proyecto de simulación empresarial en el aula.

- Constitución y puesta en marcha de una empresa u organización simulada.
- Desarrollo del plan de producción de la empresa u organización simulada.
- Definición de la política comercial de la empresa u organización simulada.
- Organización, planificación y reparto de funciones y tareas en el ámbito de la empresa u organización simulada.

Función administrativa:

- Concepto de contabilidad y nociones básicas.
- Análisis de la información contable.
- Obligaciones fiscales de las empresas.
- Gestión administrativa de una empresa del sector de la restauración. Documentos relacionados con la compraventa. Documentos relacionados con el cobro y pago.
- Proyecto de simulación empresarial en el aula.
 - Comercialización del producto y/o servicio de la empresa u organización simulada.
 - Gestión financiera y contable de la empresa u organización simulada.
 - Evaluación de resultados de la empresa u organización simulada.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desarrollar la propia iniciativa en el ámbito empresarial, tanto hacia el autoempleo como hacia la asunción de responsabilidades y funciones en el empleo por cuenta ajena y el fomento de la participación en la vida social, cultural y económica, con una actitud solidaria, crítica y responsable.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales relacionados:

- i) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.
- l) Reconocer su derecho y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.
- m) Reconocer e identificar posibilidades de negocio analizando el mercado y estudiando la viabilidad, para la generación de su propio empleo.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales relacionadas:

- i) Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.
- m) Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.
- n) Establecer y administrar una pequeña empresa, realizando un análisis básico de viabilidad de productos, de planificación de la producción y de comercialización.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Manejo de las fuentes de información sobre el sector de la industria de la hostelería, incluyendo el análisis de los procesos de innovación sectorial en marcha.
- La realización de casos y dinámicas de grupo que permitan comprender y valorar las actitudes de los emprendedores y ajustar la necesidad de los mismos al sector servicios relacionado con los procesos del servicio en restauración.

- La utilización de programas de gestión administrativa para «pymes» del sector.

- La participación en proyectos de simulación empresarial en el aula que reproduzcan situaciones y tareas similares a las realizadas habitualmente en empresas u organizaciones.

- La utilización de aplicaciones informáticas y nuevas tecnologías en el aula.

- La realización de un proyecto de plan de empresa relacionada con la actividad de restauración y que incluya todas las facetas de puesta en marcha de un negocio: viabilidad, organización de la producción y los recursos humanos, acción comercial, control administrativo y financiero, así como justificación de su responsabilidad social.

Estas líneas de actuación deben fundamentarse desde el enfoque de «aprender- haciendo», a través del diseño de actividades que proporcionen al alumnado un conocimiento real de las oportunidades de empleo y de las relaciones laborales que se producen en su ámbito profesional.

Así mismo, se recomienda la utilización, como recurso metodológico en el aula, de los materiales educativos de los distintos programas de fomento de la Cultura Emprendedora, elaborados por la Junta de Andalucía y la participación activa en concursos y proyectos de emprendedores con objeto de fomentar la iniciativa emprendedora.

Módulo Profesional: Formación en Centros de trabajo.

Código: 0159

Resultados de aprendizaje y Criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.
- b) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa; proveedores, clientes, sistemas de producción, almacenaje, protocolo de servicio y atención al cliente, y otros.
- c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo y de prestación de servicios.
- d) Se han relacionado las competencias de los recursos humanos con el desarrollo de la actividad productiva.
- e) Se ha interpretado la importancia de cada elemento de la red en el desarrollo de la actividad de la empresa.
- f) Se han relacionado características del mercado, tipos de establecimiento o negocio de hostelería, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.
- g) Se han identificado los tipos de establecimiento y canales de comercialización más frecuentes en esta actividad.
- h) Se han relacionado ventajas e inconvenientes de la estructura de la empresa, frente a otro tipo de organizaciones empresariales.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido y justificado:
 - La disposición personal y temporal que necesita el puesto de trabajo.
 - Las actitudes personales (puntualidad, empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza, seguridad necesarias para el puesto de trabajo, responsabilidad, entre otras).

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

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

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

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

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

b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales que hay que aplicar en actividad profesional y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

c) Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.

d) Se ha mantenido una actitud clara de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas y aplicado las normas internas y externas vinculadas a la misma.

e) Se ha mantenido organizada, limpia y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.

f) Se han interpretado y cumplido las instrucciones recibidas y responsabilizado del trabajo asignado.

g) Se ha establecido una comunicación y relación eficaz con la persona responsable en cada situación y miembros del equipo, manteniendo un trato fluido y correcto.

h) Se ha coordinado con el resto del equipo, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o imprevisto que se presente.

i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la adaptación a los cambios de tareas asignados en el desarrollo de los procesos productivos y de prestación del servicio de la empresa, integrándose en las nuevas funciones.

j) Se ha comprometido responsablemente en la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de cualquier actividad o tarea.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han interpretado las instrucciones recibidas e identificado la documentación asociada a los procesos de recepción.

b) Se han utilizado los equipos e instrumentos de control de acuerdo con las instrucciones o procedimientos establecidos.

c) Se ha identificado la adecuación cualitativa y cuantitativa de las mercancías recibidas respecto a las solicitadas, de acuerdo a instrucciones o procedimientos establecidos.

d) Se han comunicado las desviaciones o anomalías detectadas en el proceso de recepción en tiempo y forma.

e) Se han reconocido y determinado las necesidades y lugares idóneos para el almacenamiento y conservación de las materias primas hasta el momento de su uso/consumo final, teniendo en cuenta los protocolos establecidos.

f) Se han aplicado correctamente los criterios adecuados para realizar las operaciones de almacenamiento, teniendo en cuenta instrucciones y/o normas establecidas.

g) Se han realizado correctamente los procedimientos para el envasado y la conservación de géneros, utilizando medios y aplicando técnicas, según instrucciones y/o normas establecidas.

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado e interpretado las instrucciones recibidas y/o documentación asociada a los procesos de montaje y puesta a punto de las diversas áreas de servicio y atención al cliente.

b) Se ha realizado el acopio, distribución, almacenamiento y/o conservación de materias primas en las áreas de preparación y servicio, siguiendo instrucciones y/o normas establecidas.

c) Se han realizado los procedimientos de acopio, transporte y/o preparación de equipos, materiales, útiles y mobiliario, para su ubicación y adecuación a usos posteriores.

d) Se han efectuado las operaciones de montaje acordes con el tipo de servicio a desarrollar, siguiendo instrucciones y/o normas establecidas.

e) Se han preparado todo tipo de bebidas sencillas identificando y aplicando técnicas y procedimientos.

f) Se han realizado las operaciones de apoyo al servicio en sus diversos ámbitos, reconociendo y aplicando técnicas y siguiendo instrucciones y/o normas establecidas.

g) Se han desarrollado los procedimientos de post-servicio y cierre de las diversas áreas, identificando y determinando necesidades para su adecuación al siguiente servicio.

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha recibido al cliente aplicando el protocolo empresarial e identificado sus necesidades y demandas para adecuar el servicio a sus expectativas.

b) Se han elaborado cócteles y combinaciones alcohólicas identificando y aplicando técnicas de preparación, presentación y decoración, según instrucciones y/o normas establecidas.

c) Se han preparado platos y aperitivos propios del bar-cafetería, identificando y aplicando técnicas culinarias de preparación, presentación y decoración, según instrucciones y/o normas establecidas.

d) Se han realizado las operaciones de trinchado, racionado, desespinado y elaboración de productos culinarios a la vista del cliente, identificando y aplicando las técnicas apropiadas en cada caso.

e) Se han realizado los procedimientos de servicio de todo tipo de elaboraciones culinarias y bebidas, excepto vino, aplicando las técnicas de servicio y atención al cliente adecuadas, así como instrucciones y/o protocolos establecidos.

f) Se han ejecutado los procedimientos de cobro y facturación de los servicios realizados, siguiendo las pautas de actuación marcadas por la empresa y utilizando de forma eficaz los medios y recursos existentes a tal efecto.

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado y determinado las condiciones necesarias para la recepción, almacenamiento y conservación de los vinos.

b) Se han realizado fichas de cata elementales, identificando las características organolépticas esenciales de vinos sencillos a través de la cata.

c) Se han reconocido las categorías y presentaciones comerciales de los vinos en la oferta del establecimiento, así como su posible relación con la oferta culinaria.

d) Se han identificado, determinado y utilizado los materiales y útiles necesarios para realizar el servicio del vino.

e) Se han realizado los procedimientos de servicio del vino actuando conforme a las normas de protocolo, y/o instrucciones o normas establecidas.

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con las Prácticas de Mani-

pulación, tanto las recogidas en las normativas como las específicas de la propia empresa.

b) Se han reconocido todos aquellos comportamientos o aptitudes susceptibles de producir una contaminación en los alimentos.

c) Se ha reconocido y utilizado la vestimenta de trabajo completa y los requisitos de limpieza.

d) Se han aplicado las buenas prácticas de manipulación de los alimentos en el desarrollo de los procesos de producción y servicio.

e) Se han identificado los medios de protección de cortes, quemaduras o heridas del manipulador.

f) Se han reconocido los parámetros que posibilitan el control ambiental en los procesos de producción de los alimentos relacionados con los residuos, vertidos o emisiones de la empresa.

g) Se han aplicado las operaciones de recogida, selección, clasificación y eliminación o vertido de residuos.

h) Se han utilizado aquellas energías o recursos cuya utilización sea menos perjudicial para el ambiente.

Duración: 410 horas.

Este módulo profesional contribuye a completar las competencias de este título y los objetivos generales del ciclo, tanto aquellos que se han alcanzado en el centro educativo, como los que son difíciles de conseguir en el mismo.

ANEXO II

Distribución horaria semanal, por cursos académicos, de los módulos profesionales del Ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Servicios en Restauración

MÓDULOS PROFESIONALES	PRIMER CURSO		SEGUNDO CURSO	
	HORAS TOTALES	HORAS SEMANALES	HORAS TOTALES	HORAS SEMANALES
0150. Operaciones básicas en bar-cafetería.	288	9		
0151. Operaciones básicas en restaurante.	288	9		
0152. Servicios en bar-cafetería.			105	5
0153. Servicios en restaurante y eventos especiales.			210	10
0154. El vino y su servicio.			84	4
0045. Ofertas gastronómicas.			84	4
0155. Técnicas de comunicación en restauración.	64	2		
0031. Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.	64	2		
0156. Inglés.	160	5		
0157. Formación y orientación laboral.	96	3		
0158. Empresa e iniciativa emprendedora.			84	4
0159. Formación en centros de trabajo.			410	
Horas de libre configuración			63	3
TOTALES	960	30	1040	30

ANEXO III

Orientaciones para elegir un itinerario en la modalidad de oferta parcial para las enseñanzas correspondientes al título de Técnico en Servicios en Restauración.

MÓDULOS PROFESIONALES CON FORMACIÓN BÁSICA O SOPORTE	RELACIÓN CON
- Operaciones básicas en bar-cafetería.	- Servicios en bar-cafetería.
- Operaciones básicas en restaurante.	- Servicios en restaurante y eventos especiales
MÓDULOS PROFESIONALES CON FORMACIÓN TRANSVERSAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de comunicación en restauración. - Inglés. - Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos. - Formación y orientación laboral. - Empresa e iniciativa emprendedora. 	

ANEXO IV

Espacios y equipamientos mínimos

Espacios:

Espacio formativo	Superficie m ² 30 alumnos	Superficie m ² 20 alumnos
Aula polivalente.	60	40
Aula de Catas.	90	60
Taller de Bar-Cafetería.	120	100
Taller de Restaurante.	180	120

Equipamientos:

Espacio formativo	Equipamiento
Aula polivalente.	<ul style="list-style-type: none"> - PCs instalados en red, cañón de proyección e Internet. - Medios audiovisuales.
Aula de Catas.	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios auxiliares de agua y energía eléctrica. - Equipos de frío (armarios climatizados para el vino, armarios y cámaras de frío). - Puestos individuales con pila y grifo de agua corriente y mobiliario de cata. - Utillaje de cata. - Copas de cata normalizadas. - Kit degüelle de oportes. - Kit aromas del vino. - Kit aromas de defectos del vino. - Luz blanca artificial. - PCs instalados en red, cañón de proyección e Internet. - Medios audiovisuales.
Taller de Bar-Cafetería.	<ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario de Bar-Cafetería (mesas, sillas, muebles auxiliares). - Generadores de frío (cámaras de refrigeración, de congelación, fuente de soda). - Mobiliario de apoyo de acero inoxidable (mueble cafetero, para la plancha, estanterías para la barra y almacenillo). - Fregadero acero inoxidable con escurridor. - Maquinaria de Bar-Cafetería (cafetera de al menos dos grupos, molinillos de café, termos, chocolatera, batidoras de sobremesa, trituradoras, exprimidoras, picadora de hielo, fabricadora de hielo, lavavajillas de barra, envasadora al vacío). - Generadores de calor (plancha de cafetería eléctrica con un fogón y campana extractora, tostadora con estantes, microondas, freidora). - Utensilios para la plancha con pequeña batería de cocción. - Utensilios para coctelería (cocteleras, vasos mezcladores con accesorios, biteros, rallador de nuez moscada). - Cristalería para Bar-Cafetería. - Vajilla para Bar-Cafetería. - Cúbertería para Bar-Cafetería. - Útiles para Bar-Cafetería (lecheras, cafeteras, teteras, tablas de corte, cuchillos, exprimidores manuales, bandejas de limonada, portapajas, cubiteras, pinzas, servilleteros, coladores, boles, azucareros) - Taquillas para vestuarios. - Equipo de facturación (tpv táctil, con comanderos electrónicos) - Cubos de basura seleccionada. - Ropa de Bar-Cafetería.

Espacio formativo	Equipamiento
Taller de Restaurante.	<ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario de Restaurante (mesas, tableros plegables, sillas, muebles auxiliares). - Generadores de frío. - Armarios climatizados para el vino. - Carros de Restaurante (caliente, infiernillo, de entremeses, de postres, de quesos, de bebidas). - Útiles de Restaurante (prensa de jugos para Restaurante, racheaud con bombonas de gas, sauteuse, fondues, calientafuentes, calentaplatos, baños maría, cepo jamonero, tabla de salmón). - Útiles de trinchaje. - Vajilla de Restaurante. - Cristalería de Restaurante. - Cubertería de Restaurante. - Utillaje de Restaurante (cubertería especial, platos decorativos, cestillas paneras y fruteras, cestillas para vinos dereserva, objetos para decantar, cubiteras, pinzas hielo, jarras, saleros y pimenteros, números de mesa, ceniceros, palilleros, convoyes, molinillos de pimienta, carpetas y cartas, decoración de mesas). - Equipo de facturación (tpv con comanderos electrónicos). - Ropa de Restaurante (muletotes, manteles, cubremanteles, servilletas, tiras, litos, paños).

ANEXO V A)

Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del Ciclo Formativo de Servicios en Restauración

Módulo profesional	Especialidad del profesorado	Cuerpo
0045. Ofertas gastronómicas.	Hostelería y turismo.	Catedrático de Enseñanza Secundaria. Profesor de Enseñanza Secundaria.
0150. Operaciones básicas en bar-cafetería.	Servicios de restauración.	Profesor Técnico de Formación Profesional.
0151. Operaciones básicas en restaurante.	Servicios de restauración.	Profesor Técnico de Formación Profesional.
0152. Servicios en bar-cafetería.	Servicios de restauración.	Profesor Técnico de Formación Profesional.
0153. Servicios en restaurante y servicios especiales.	Servicios de restauración.	Profesor Técnico de Formación Profesional.
0154. El vino y su servicio.	Servicios de restauración.	Profesor Técnico de Formación Profesional.
0155. Técnicas de comunicación en restauración.	Hostelería y turismo.	Catedrático de Enseñanza Secundaria. Profesor de Enseñanza Secundaria.
0156. Inglés.	Inglés.	Catedrático de Enseñanza Secundaria. Profesor de Enseñanza Secundaria.
0031. Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.	Hostelería y turismo.	Catedrático de Enseñanza Secundaria. Profesor de Enseñanza Secundaria.
	Procesos en la industria alimentaria.	Catedrático de Enseñanza Secundaria. Profesor de Enseñanza Secundaria.
0157. Formación orientación laboral.	Formación y orientación laboral.	Catedrático de Enseñanza Secundaria. Profesor de Enseñanza Secundaria.
0158. Empresa e iniciativa emprendedora.	Formación y orientación laboral.	Catedrático de Enseñanza Secundaria. Profesor de Enseñanza Secundaria.

ANEXO V B)

Titulaciones equivalentes a efectos de docencia

Cuerpos	Especialidades	Titulaciones
Catedráticos de Enseñanza Secundaria. Profesores de Enseñanza Secundaria.	Formación y orientación laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Diplomado en Ciencias Empresariales. - Diplomado en Relaciones Laborales. - Diplomado en Trabajo Social. - Diplomado en Educación Social. - Diplomado en Gestión y Administración Pública.
	Hostelería y turismo.	- Diplomado en Turismo.
	Procesos en la industria alimentaria.	- Ingeniero Técnico Agrícola, especialidad en Industrias Agrarias y Alimentarias.
Profesores. Técnicos de Formación Profesional.	Servicios de restauración.	- Técnico Superior en Restauración.

ANEXO V C)

Titulaciones requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título para los centros de titularidad privada, de otras Administraciones distintas a la educativa y orientaciones para la Administración Pública

Módulos profesionales	Titulaciones
0045. Ofertas gastronómicas.	- Licenciado en Ciencia y Tecnología de los Alimentos. - Diplomado en Turismo.
0031. Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.	- Licenciado en Ciencia y Tecnología de los Alimentos. - Licenciado en Biología. - Licenciado en Bioquímica. - Licenciado en Química. - Licenciado en Enología. - Licenciado en Farmacia. - Licenciado en Veterinaria. - Licenciado en Ciencias Ambientales. - Ingeniero Agrónomo. - Diplomado en Turismo. - Ingeniero Técnico Agrícola, especialidad en Industrias Agrarias y Alimentarias.
0150. Operaciones básicas en bar-cafetería. 0151. Operaciones básicas en restaurante. 0152. Servicios en bar-cafetería. 0153. Servicios en restaurante y eventos especiales. 0154. El vino y su servicio.	- Técnico Superior en Restauración.
0155. Técnicas de comunicación en restauración.	- Diplomado en Turismo.
0156. Inglés.	- Licenciado en Filología Inglesa.
0157. Formación y orientación laboral. 0158. Empresa e iniciativa emprendedora.	- Licenciado en Derecho. - Licenciado en Administración y Dirección de Empresas. - Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras. - Licenciado en Ciencias Políticas y de la Administración. - Licenciado en Ciencias del Trabajo - Licenciado en Economía. - Licenciado en Psicología. - Licenciado en Psicopedagogía. - Licenciado en Sociología. - Ingeniero en Organización Industrial. - Diplomado en Ciencias Empresariales. - Diplomado en Relaciones Laborales. - Diplomado en Educación Social. - Diplomado en Trabajo Social. - Diplomado en Gestión y Administración Pública.

ANEXO VI

Módulos profesionales del Ciclo Formativo de Servicios en Restauración que pueden ser ofertados en la modalidad a distancia

Módulos profesionales que pueden ser ofertados en la modalidad a distancia
0045. Ofertas gastronómicas. 0049. Formación y orientación laboral. 0050. Empresa e iniciativa emprendedora.
Módulos profesionales que pueden ser ofertados en la modalidad a distancia y requieren actividades de carácter presencial
0031. Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos. 0154. El vino y su servicio.