

En la actualidad, desde la Dirección General de Biodiversidad se está elaborando un nuevo Plan Rector de Uso y Gestión que sustituirá al vigente, circunstancia que coincide con la caducidad de numerosos permisos de la tipología anteriormente citada.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- La Consejería de Desarrollo rural, Ganadería, Pesca y Biodiversidad es competente en materia de Conservación de la Naturaleza en virtud de lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 4/2006, de 19 de mayo, de Conservación de la Naturaleza de Cantabria.

Segundo.- De conformidad con el artículo 5 del Decreto 91/2000, de 4 de diciembre, por el que se aprueba el 2º Plan Rector de Uso y Gestión del Parque Natural Saja-Besaya corresponde la administración y gestión del citado espacio natural a la Consejería de Desarrollo Rural, Ganadería, Pesca y Biodiversidad, a través de la Dirección General de Biodiversidad.

Tercero.- Dicho Plan Rector de Uso y Gestión, actualmente en vigor, regula en su artículo 3.3.2.1 la circulación de vehículos de motor por cualquier lugar del parque Natural, estableciéndose varios tipos de autorizaciones de circulación entre las que figuran las de vehículos relacionados con los vecinos de los ayuntamientos y vehículos relacionados con actividades agropecuarias.

En su virtud,

RESUELVO

Prorrogar la vigencia de los permisos de circulación expedidos a vecinos empadronados en ayuntamientos cuyo término municipal forme parte del parque Natural Saja-Besaya y de los permisos de circulación expedidos a vehículos relacionados con actividades agropecuarias, cuya caducidad se produzca a partir de 31 de diciembre de 2009 para ambos casos, hasta la entrada en vigor del nuevo Plan Rector de Uso y Gestión del Parque Natural Saja-Besaya que habrá de ser publicado en el Boletín Oficial de Cantabria.

Contra la presente Resolución, que no agota la vía administrativa, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 128.1 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, podrá interponerse recurso de alzada ante el Excmo. Sr. Consejero de Desarrollo Rural, Ganadería, Pesca y Biodiversidad, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente al de la publicación de la misma, sin perjuicio de cualquier otra reclamación que el interesado considere procedente.

Santander, 9 de diciembre de 2009.- La directora general de Biodiversidad, María Eugenia Calvo Rodríguez

09/18256

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

Orden EDU/96/2009, de 4 de diciembre, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Servicios en Restauración en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

El artículo 28.1 de la Ley Orgánica 8/1981, de 30 de diciembre, por la que se aprueba el Estatuto de Autonomía para Cantabria atribuye a la Comunidad de Cantabria la competencia de desarrollo legislativo y ejecución de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 27 de la Constitución y Leyes Orgánicas que lo desarrollen.

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

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en su artículo 6.4, determina que, las Administraciones educativas establecerán el currículo de las distintas enseñanzas reguladas en dicha Ley, así como que los centros docentes desarrollarán y completarán, en su caso, el currículo de los diferentes ciclos en uso de su autonomía. Así mismo, en su artículo 39.4 establece que, el currículo de las enseñanzas de Formación Profesional Inicial se ajustará a las exigencias derivadas del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional y a lo establecido en el artículo 6.3 de la citada Ley.

El Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo dispone, en su artículo 18, que, las Administraciones educativas tendrán en cuenta, al establecer el currículo de cada ciclo formativo, la realidad socioeconómica del territorio de su competencia, así como las perspectivas de desarrollo económico y social, con la finalidad de que las enseñanzas respondan en todo momento a las necesidades de cualificación de los sectores socioproductivos de su entorno, sin perjuicio alguno a la movilidad del alumnado. Asimismo, dicho artículo establece que, los centros de formación profesional desarrollarán los currículos establecidos por la Administración educativa correspondiente de acuerdo con las características y expectativas del alumnado.

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 atribuye, en su artículo 10.2., a la Comunidad Autónoma de Cantabria la competencia para establecer el currículo respetando lo establecido en el citado Real Decreto.

En virtud de lo anteriormente expuesto, con el dictamen favorable del Consejo de Formación Profesional de Cantabria y de acuerdo con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria,

DISPONGO

Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación.

1. La presente Orden tiene por objeto establecer el currículo correspondiente al título determinado en el Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico en Servicios en Restauración y se fijan sus enseñanzas mínimas, teniendo en cuenta las características socio-productivas, laborales y educativas de la comunidad autónoma de Cantabria.

2. Lo dispuesto en la presente Orden será de aplicación en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Artículo 2.- Currículo.

1. La identificación del título es la que se establece en el Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico en Servicios en Restauración y se fijan sus enseñanzas mínimas. El código que identifica este título para el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria es el siguiente:

Código: HOT202C

2. Los aspectos del currículo referentes al perfil profesional, a la competencia general, a la relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, al entorno profesional y a la prospectiva del título en el sector o sectores, son los que se establecen en el Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre.

3. Las competencias profesionales, personales y sociales, y los objetivos generales del presente currículo son los que se establecen en el Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre.

4. La relación de módulos profesionales, así como sus correspondientes resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, contenidos y orientaciones pedagógicas que

conforman el presente currículo son los que se establecen en el Anexo I de esta Orden.

Artículo 3.- Estructura del Ciclo Formativo.

1. La duración total de las enseñanzas correspondientes a este ciclo formativo, incluido el módulo profesional de formación en centros de trabajo, es de 2000 horas.

2. Los módulos profesionales en que se organizan las enseñanzas correspondientes al título de Técnico en Servicios en Restauración son los siguientes:

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.

0156. Inglés.

• Unidades formativas:

- UF0156_12. Inglés I.

- UF0156_22. Inglés II.

0031. Seguridad e Higiene en la manipulación de alimentos.

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.

3. Los módulos profesionales de este ciclo formativo se organizarán para el régimen presencial en dos cursos académicos y se ajustarán a la secuenciación y distribución horaria semanal que se establece en el Anexo II de esta Orden.

Artículo 4.- Espacios y Equipamientos.

Las características de los espacios y equipamientos que deben reunir los centros de formación profesional que impartan las enseñanzas que se establecen en esta Orden son las que se determinan en el Anexo III de dicha Orden.

Artículo 5.- Profesorado.

1. Las especialidades del profesorado de los Cuerpos de Catedráticos de Enseñanza Secundaria, de Profesores de Enseñanza Secundaria y de Profesores Técnicos de Formación Profesional, según proceda, con atribución docente en los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas establecidas para el título referido en el artículo 1 de esta Orden, así como las equivalentes a efectos de docencia son las recogidas respectivamente, en los anexos III.A) y III.B) del Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre.

2. Las titulaciones requeridas y cualesquiera otros requisitos necesarios para la impartición de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas establecidas para el título referido en el artículo 1 de esta Orden, para el profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras administraciones distintas a la educativa, se concretan en el anexo III.C) del Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre.

Artículo 6.- Adaptación del currículo al entorno socio-productivo y educativo.

1. El currículo tiene en cuenta la realidad socioeconómica de la Comunidad Autónoma de Cantabria, así como las perspectivas de desarrollo económico y social.

2. Los centros educativos, en virtud de su autonomía pedagógica desarrollarán el currículo establecido en la presente Orden, mediante la elaboración de un proyecto curricular del ciclo formativo, de acuerdo con el entorno socio-productivo, cultural y profesional, así como a las características y necesidades del alumnado, con especial atención a las necesidades de aquellas personas que presenten alguna discapacidad en el marco del proyecto educativo del centro.

3. El currículo se desarrollará en las programaciones didácticas de los distintos módulos profesionales. En su elaboración se incorporarán las tecnologías de la información y de la comunicación, la prevención de riesgos laborales, la cultura del respeto al medio ambiente, el trabajo realizado conforme a las normas de calidad, la innovación, el espíritu emprendedor y la igualdad de género.

Artículo 7.- Convalidaciones y exenciones.

El acceso a otros estudios, las convalidaciones y exenciones son los establecidos en el Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre.

Artículo 8.- Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación, convalidación o exención.

La correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales que forman las enseñanzas del título de Técnico en Servicios en Restauración, así como la correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia, para su convalidación, exención o acreditación son las que definen en el Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA Organización de la formación

Excepcionalmente, de acuerdo con las necesidades de organización y metodología de la formación, tanto en la modalidad presencial, como semipresencial y distancia, la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente podrá adaptar la organización a la que se refiere la presente Orden conforme a las características, condiciones y necesidades de la población destinataria.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA Capacitaciones y carnés profesionales

1. El perfil profesional del Título desarrollado en la presente Orden está relacionado con el desempeño de una actividad profesional asociada a un carné o acreditación específica en la Comunidad Autónoma de Cantabria. Los contenidos desarrollados en los distintos módulos del currículo de dicho Título garantizan aquéllos que facilitan la obtención del carné de Manipulador de Alimentos, de tal forma que, con la superación del módulo de Seguridad e Higiene en la Manipulación de Alimentos se facilite su adquisición directa, en los términos que la Administración competente determine.

2. La formación establecida en esta Orden en el módulo profesional de Formación y Orientación Laboral, capacita para llevar a cabo responsabilidades profesionales equivalentes a las que precisan las actividades de nivel básico en prevención de riesgos laborales, establecidas en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. Los centros docentes certificarán la formación de nivel básico en prevención de riesgos laborales a todos los alumnos que hayan obtenido el título que se regula en la presente Orden, siguiendo para ello el modelo establecido en el Anexo III de la Orden EDU/38/2007 de 8 de junio, por la que se regula el procedimiento para la certificación de la formación de nivel básico en prevención de riesgos laborales para alumnos que cursen Ciclos Formativos de Grado Medio o de Grado Superior de Formación Profesional Inicial en Cantabria (BOC 19 de junio de 2007)).

3. Además de las capacitaciones establecidas anteriormente, se adquirirá cualquier otra que sea regulada por las Administraciones Públicas competentes.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA Implantación de estas enseñanzas

1. En el curso 2009/2010, se implantarán las enseñanzas correspondientes al primer curso del ciclo formativo cuyo currículo establece esta Orden, y dejarán de impartirse las enseñanzas de primer curso amparadas por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación

General del Sistema Educativo, correspondientes al título de Técnico en Servicios en Restauración.

2. En el curso 2010/2011, se implantarán las enseñanzas correspondientes al segundo curso del ciclo formativo cuyo currículo establece esta Orden, y dejarán de impartirse las enseñanzas de segundo curso amparadas por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, correspondientes al título de Técnico en Servicios en Restauración.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA Transitoriedad en la aplicación

1. El alumnado que durante el curso 2008/2009 no haya superado los módulos profesionales del primer curso necesarios para promocionar a segundo curso para cursar el módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo, se podrá incorporar al primer curso de las enseñanzas reguladas en la presente orden y se le aplicarán las convalidaciones establecidas en el artículo 14.1 del Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre.

2. El alumnado de primer curso que, al finalizar el curso escolar 2008/2009, no haya superado algunos de los módulos profesionales, y no se acoja al punto anterior, contará con dos convocatorias en cada uno de los dos años sucesivos para poder superar dichos módulos profesionales. Transcurrido este periodo se le aplicarán, con los módulos superados, las convalidaciones establecidas en el artículo 14.1 del Real Decreto 1690/2007 de 14 de diciembre por el que se establece el Título de Técnico en Servicios en Restauración.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA Derogatoria de normas

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en la presente Orden.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA Desarrollo normativo

El titular de la Dirección General competente en materia de Formación Profesional podrá adoptar cuantas medidas sean necesarias para la aplicación y ejecución de lo dispuesto en esta Orden.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA Entrada en vigor

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

Santander, 4 de diciembre de 2009.—La consejera de Educación, Rosa Eva Díaz Tezanos.

TÍTULO DE TÉCNICO EN SERVICIOS EN RESTAURACIÓN EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANTABRIA

ANEXO I

1. MÓDULOS PROFESIONALES.

- Operaciones básicas en Bar-cafetería.
 - Operaciones Básicas en restaurante
 - Servicios en bar-cafetería.
 - Servicios en Restaurante y eventos especiales.
 - El vino y su servicio.
 - Ofertas gastronómicas.
 - Técnicas de comunicación en restauración.
 - Seguridad e Higiene en la manipulación de alimentos.
 - Inglés.
 - UF0156_12. Inglés I
 - UF0156_22. Inglés II
 - Formación y orientación laboral.
 - Empresa e Iniciativa Emprendedora.
 - Formación en Centros de Trabajo.
 - 1.1. Operaciones básicas en bar-cafetería
- Código: 0150

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

RA 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 cantidad y calidad de lo solicitado con lo recibido.

e) Se han determinado los métodos de conservación de las materias primas.

f) Se han almacenado las materias primas en el lugar apropiado para su conservación.

g) Se ha asegurado el orden de las materias primas en función de su consumo teniendo en cuenta la rotación de stock.

h) Se ha mantenido el almacén en condiciones de orden y limpieza.

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

RA 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 han tenido en cuenta la rotación de stocks.

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado los equipos, útiles y materiales de esta área.

b) Se han relacionado los equipos útiles y materiales con sus aplicaciones posteriores.

c) Se han preparado equipos, útiles y materiales verificando su adecuación para el uso.

d) Se han ejecutado los procedimientos de manejo y mantenimiento de maquinaria, útiles y herramientas de acuerdo a las normas establecidas.

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

f) Se ha analizado la disposición de los equipos del área desde el punto de vista funcional y de seguridad alimentaria.

g) Se ha comprobado el estado del área del bar y cafetería para las actividades posteriores.

RA 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.

RA 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.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha interpretado la terminología profesional relacionada.

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

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

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

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

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

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

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

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

j) Se han manipulado los productos asegurando sus condiciones higiénicas teniendo en cuenta de seguridad laboral y de protección ambiental.

RA 7. Sirve bebidas alcohólicas simples, relacionando la técnica y procedimiento de servicio con cada tipo de bebida.

Criterios de evaluación:

a) Se ha interpretado la terminología profesional relacionada.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

Duración: 264 horas.

Contenidos básicos:

1. Recepción de materias primas:

- Descripción, variedades, características, clasificaciones y aplicaciones.

- Categorías comerciales y etiquetados.

- Presentaciones comerciales.

- Descripción y características del economato.

- Operaciones en la recepción de géneros.

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

- Documentos relacionados.

- Aplicaciones informáticas.

- Relaciones interdepartamentales

2. Acopio de materias primas:

- Descripción y características de las operaciones de aprovisionamiento, y distribución interna de materias primas.

- Documentos asociados

- Formalización de formularios.

- Procedimientos de aprovisionamiento interno y distribución de materias primas.

3. Preparación de equipos, útiles y materiales:

- Maquinaria, material y mobiliario propio de las áreas de bar.

- Descripción, clasificación y características.

- Ubicación y distribución.

- Puesta a punto y control de la maquinaria.

4. Realización de actividades de montaje:
- Tipología de servicios en las áreas de bar-cafetería.
 - Operaciones de preservicio características.
 - Tipos de montaje. Características. Fases.
 - Ejecución de las operaciones de montaje. Control y valoración de resultados.
5. Preparación de bebidas calientes sencillas:
- Cafés, chocolates, infusiones y otros. Definiciones, clasificaciones, tipos y características. Conservación.
 - Presentaciones comerciales y etiquetados.
 - Fases y técnicas de preparación, presentación y servicio.
 - Procedimientos de ejecución y servicio. Control y valoración de resultados.
6. Preparación de batidos, zumos, refrescos y aguas:
- Batidos, zumos, refrescos y aguas. Características, 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.
7. Servicio de bebidas alcohólicas simples:
- Aperitivos y cervezas. Clasificación, tipología y características.
 - Ubicación y conservación.
 - Técnicas de servicio de aperitivos y cervezas.
- Procedimientos de ejecución, control y valoración de resultados.
- Vinos. Operaciones elementales de servicio.
8. Realización de las operaciones de postservicio en bar:
- Operaciones de postservicio en áreas de bar-cafetería. Descripción y caracterización.
 - Secuenciación de fases y aplicación de técnicas.
 - Control y reposición de materiales y materias primas. Documentos asociados.
 - Análisis y detección de necesidades. Procedimientos de control.
 - Procedimientos de ejecución de las operaciones de postservicio.
 - Control y valoración de resultados.
 - Control y valoración de resultados.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional 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 postservicio 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:

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

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), b), c), d), e) h) e i) del ciclo formativo, y las competencias b), c), d), h) e i) del título.

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 postservicio, cierre y adecuación en las áreas de bar.

1.2. Módulo Profesional: Operaciones básicas en restaurante.

Código: 151

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

RA 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.

RA 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.

RA 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.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado las operaciones de postservicio habituales en estas áreas de servicio.
- b) Se han distinguido y secuenciado fases y procedimientos para la limpieza, mantenimiento y adecuación de equipos, materiales y mobiliario utilizados durante el servicio.
- c) Se han identificado y determinado las necesidades de reposición de materiales y/o materias primas teniendo en cuenta las previsiones de uso y consumo.
- d) Se ha identificado y cumplimentado la documentación necesaria para el acopio y reposición siguiendo los procedimientos establecidos.
- e) Se han identificado y determinado las necesidades de conservación o devolución al departamento de cocina, de los productos que lo requieran, para su adecuación a usos posteriores.

- f) Se ha realizado la recogida del material utilizado de forma correcta y ordenada hacia los lugares de limpieza.
 - g) Se ha recolocado el mobiliario utilizado para su adecuación a usos posteriores.
 - h) Se ha comprobado la adecuación del área de preparación y servicio a su uso posterior.
 - i) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.
- Duración: 330 horas.

Contenidos básicos:

1. Preparación de material, equipos y mobiliario:
 - Material, equipos y mobiliario propios del área de restaurante.
 - Ubicación, distribución y funcionalidades de los materiales, equipos y mobiliario.
 - Operaciones de puesta a punto y adecuación de material, equipos y mobiliario.
2. Realización del montaje de mesas:
 - Tipología de servicios en el área de restaurante.
 - Montaje de mesas y otros elementos. Caracterización y adecuación al tipo de servicio. Secuenciación de fases y técnicas asociadas.
 - Decoración de mesas.
 - Ejecución de operaciones de montaje y presentación de mesas. Control y valoración de resultados.
3. Ejecución de operaciones de apoyo en el servicio de alimentos en sala:
 - Tipos y métodos de servicio de alimentos.
 - 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.
 - Documentos asociados.
 - Caracterización y usos de la comanda, formalización, y flujo de movimientos.
 - Operaciones de apoyo al servicio de alimentos en sala. Fases, procedimientos y aplicación de técnicas. Control y valoración de resultados.
4. 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.
 - Operaciones de apoyo al servicio de bebidas en sala.
 - Ejecución de las operaciones de postservicio y cierre de las áreas de sala:
 - Operaciones de postservicio en áreas de sala.
 - Secuenciación de fases y aplicación de técnicas.
 - Control y reposición de materiales y materias primas.
 - Análisis y detección de necesidades. Procedimientos de control.
 - Procedimientos de ejecución de las operaciones de postservicio. Control y valoración de resultados.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional 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 postservicio 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 el servicio de alimentos y bebidas en los ámbitos de la restauración tradicional, las colectividades/catering y en el área de pisos en alojamientos.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), b), c), d), e), h), e i) del ciclo formativo, y las competencias c), d), e), h) e i) del título.

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 tipología de servicios en las áreas de restaurante y las fases y procedimientos que se han de 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.

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

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

RA 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 han 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 han 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 éstos.
- 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 aptitudes apropiadas.
- j) Se han identificado los protocolos de actuación frente a diferentes tipos de reclamaciones, quejas o sugerencias.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado el material y utensilios asociados a la coctelería, definiendo sus características.
- b) Se han realizado las funciones de puesta a punto de la estación central para la elaboración de cócteles.
- c) Se han identificado los diferentes géneros utilizados en la decoración de cócteles.
- d) Se han identificado las características de las familias de cócteles.
- e) Se han reconocido los principales cócteles internacionales.
- f) Se han manejado de manera elegante los utensilios para la elaboración de cócteles.
- g) Se han elaborado diferentes cócteles respetando su formulación y utilizando de forma adecuada los utensilios necesarios.
- h) Se han creado cócteles de elaboración 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.

RA 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.

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

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 la factura utilizando las distintas fórmulas o formas de pago.
 - e) Se ha relacionado la facturación con los sistemas de gestión integrada.
 - f) Se ha verificado la coincidencia entre lo facturado y lo servido.
 - g) Se han realizado las operaciones de devolución o cambio de dinero, presentando estos de forma correcta.
- Duración: 100 horas.

Contenidos básicos:

1. 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.

2. Servicio de bebidas alcohólicas, excepto vino:

- Fermentación y destilación. Descripción y características.

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

- Presentación comercial. Identificación y características.

- Normas básicas de preparación.

- Procedimientos de ejecución.

3. Elaboración de cócteles y combinaciones alcohólicas:

- Cócteles. Coctelería. Origen, evolución. Tendencias actuales.

- Combinados. Definición, características, tipos, series y clasificaciones.

- Materiales y utillaje de uso específico en coctelería.

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

- Elementos habituales para la decoración/presentación.

- Normas básicas para la elaboración de cócteles.

- Procedimientos de preparación, decoración/presentación y servicio de cócteles y otras combinaciones.

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

- Maquinaria, batería, útiles y herramientas específicos en las áreas de preparación de alimentos en el bar-cafetería.

- Materias primas de uso habitual en estas áreas. Descripción y características.

- Procedimientos de conservación y regeneración de alimentos.

- Documentación relacionada. Fichas, escandallos, recetas.

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

- Operaciones de preelaboración de materias primas.

- Elaboración de productos culinarios propios del bar-cafetería.

- Control y valoración de resultados.

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

- Factura. Tipos, características elementos imprescindibles

- Procesos de facturación.

- Sistemas de cobro. Descripción, tipos.

- Procedimientos de facturación y cobro. Fases.

- Cierres de caja.

- Aplicaciones informáticas relacionadas.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional 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-cafetería.

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

La formación del Módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), b), c), d), e) f), g), h) e i) del ciclo formativo, y las competencias a), c), d), e), f), g), h), i), j) y k) del título.

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.

1.4. Módulo Profesional: Servicios en restaurante y eventos especiales.

Código: 0153

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

RA 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 han 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 éstos

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 cumplimentado 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.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la tipología de servicios en restaurante y eventos especiales.
- b) Se han relacionado los tipos de oferta gastronómica con el servicio a desarrollar.
- c) Se han caracterizado los condicionantes para el servicio en restaurante, eventos y otros, incluyendo el servicio de habitaciones en las áreas de alojamiento.
- d) Se ha descrito el mobiliario y utillaje propio de los servicios especiales, así como sus aplicaciones.
- e) Se han 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 de 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.

RA 3. 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, dejándolo recogido a la finalización de la tarea.
- i) Se han sugerido al cliente distintas alternativas de elaboración si las hubiera.
- j) Se ha 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.

RA 4. Realiza el trinchado, racionado y desespinado de productos y elaboraciones culinarias aplicando las técnicas asociadas.**Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado y caracterizado las materias primas y elaboraciones culinarias usuales en la aplicación de este tipo de técnicas de servicio.
- b) Se han identificado y clasificado los diversos útiles y herramientas para el servicio de productos pelados, trinchados, desespinaados y racionados.
- c) Se ha dispuesto y comprobado la puesta a punto de todo lo necesario para el desarrollo de la actividad.
- d) Se han relacionado las distintas materias primas y productos culinarios con las técnicas apropiadas, en función de sus características, presentaciones, anatomía y

otros condicionantes.

- e) Se han desarrollado los diversos procesos de pelado, trinchado, desespinado y racionado en tiempo y forma.
 - f) Se ha realizado el servicio de las elaboraciones siguiendo los parámetros establecidos.
 - g) Se han realizado las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.
- Duración: 240 horas.

Contenidos básicos:

1. Atención al cliente en mesa y servicios especiales:
 - Procedimientos de acogida, estancia y despedida al cliente en mesa 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. Nuevas tecnologías asociadas a estos procesos.
 - Sugerencias, quejas y/o reclamaciones.
- Documentación asociada. Protocolos de actuación.
2. Servicio de elaboraciones culinarias:
 - Servicio en restaurante. Tipos, métodos, fases. Descripción y análisis.
 - Ejecución de los procedimientos de servicio en mesa, desarrollo, control y valoración de resultados.
 - Servicios especiales. Descripción y tipología. Caracterización y especificidades. Documentación relacionada. Montaje y decoración. Fases y técnicas asociadas.
 - Ejecución de las operaciones de preservicio, servicio y postservicio de servicios especiales. Desarrollo, control y valoración de resultados.
3. 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. Elaboración, presentación, decoración y servicio.
4. Realización de trinchados, racionados y desespinaados de productos y elaboraciones culinarias:
 - Terminología profesional asociada.
 - Útiles y herramientas específicas y/o habituales en estos procesos.
 - Operaciones de puesta a punto de materiales y espacio ante el comensal.
 - Productos culinarios y materias primas relacionadas. Características y presentación.
 - Técnicas de trinchado, desespinado y racionado. Ejecución de procedimientos con carnes, aves, pescados, mariscos, frutas, quesos y otros alimentos posibles.
 - Trinchado y emplatado de postres y quesos.
 - Reconocimiento de los quesos regionales y sus puntos a tener en cuenta en el trinchado y servicio.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional 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 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 a), b), c), d), e), f), g) h) e i) del ciclo formativo, y las competencias a), c), d), e), f), g), h), i), j) y k) del título.

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.

1.5. Módulo Profesional: El vino y su servicio.

Código: 0154

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

RA 1. Recepciona diferentes tipos de vino reconociendo sus condiciones de almacenaje.

Criterios de evaluación:

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

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

c) Se han cumplimentado los documentos de aprovisionamiento interno.

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

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

f) Se han 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.

RA 2. Identifica diferentes tipos de vino, determinando sus características básicas y diferenciadoras.

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

RA 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 des-

cripción de características organolépticas y analíticas de los vinos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RA 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 vino en función de la oferta y tipología del establecimiento.

c) Se han descrito cartas sencillas de vinos indicando sus características y categorías comerciales.

d) Se han relacionado vinos y platos con criterios básicos para realizar propuestas de maridaje.

e) Se ha adecuado la oferta de vinos en función de las características de la oferta culinaria y/o del entorno del establecimiento.

f) Se han reconocido las nuevas tendencias en la elaboración de cartas de vino.

RA 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.

Duración: 60 horas.

Contenidos básicos.

1. Recepción de vinos:

- Recepción y almacenaje del vino.

- Condiciones de conservación.
- Equipos de conservación.
- El libro de bodega.
- Bodega de día.
- Reserva de vinos.
- Previsión de consumo.
- Vales de pedido.
- 2. 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 regionales, zonas vinícolas, bodegas y variedades.
- 3. Realización de catas sencillas:
 - La cata.
 - Metodología de la cata.
 - Herramientas.
 - Análisis sensorial.
 - Vocabulario.
- 4. Definición de cartas sencillas de vinos:
 - La carta de vinos.
 - Estructura de las cartas.
 - Nuevas tendencias.
 - Maridaje de vinos y platos.
- 5. 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.
 - Procesos de servicio especial. Espumosos y otros.

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 a), b), c), d), e), f), g) h) e i) del ciclo formativo, y las competencias a), b), c), d), e), g), h), i), j) y k) del título.

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.

1.6. Módulo Profesional: Ofertas gastronómicas

Código: 0045

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

RA1. Clasifica las empresas de restauración analizando su tipología y características.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los distintos tipos de establecimientos.

b) Se han descrito las diferentes fórmulas de restauración.

c) Se han identificado las tendencias actuales en restauración.

d) Se han caracterizado los diferentes departamentos, sus funciones y puestos.

e) Se han reconocido las relaciones interdepartamentales.

f) Se han identificado los documentos asociados a los diferentes departamentos y puestos.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado los grupos de alimentos.

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

c) Se han reconocido las necesidades nutricionales del organismo humano.

d) Se han descrito las dietas tipo.

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

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

RA 3. Determina ofertas gastronómicas caracterizando sus especificidades.

Criterios de evaluación:

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

b) Se han caracterizado las principales clases de oferta.

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

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

e) Se han aplicado criterios de equilibrio nutricional.

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

e) Se ha cumplimentado la documentación específica.

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

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

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

i) Se han utilizado correctamente los medios ofimáticos disponibles.

Duración: 100 horas.

Contenidos básicos:

1. Organización de las empresas de restauración.

- Tipos de establecimientos y formulas de restauración.

- Tendencias actuales en restauración.

- Relaciones interdepartamentales. Circuitos documentales.

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

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

- Composición de los alimentos.

- Función y degradación de nutrientes.

- Necesidades nutricionales.

- Dietas tipo. Dieta mediterránea.

- Caracterización de dietas para personas con necesidades. Alimenticias específicas.

3. Determinación de ofertas gastronómicas:

- Descripción, caracterización y clases de ofertas.

- Elementos y variables de las ofertas.

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

- Realización de ofertas básicas y valoración de resultados.

4. Cálculo de los costes globales de la oferta:

- Cálculo de coste de ofertas gastronómicas.

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

- Posibilidades de ahorro energético.

Orientaciones pedagógicas:

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

- Análisis de 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 a), b), h), i), j) y k) del ciclo formativo, y las competencias a), j) y k) del título.

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

- 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.

1.7. Módulo Profesional: Técnicas de comunicación en restauración

Código: 0155

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

RA 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 ha analizado el comportamiento del cliente potencial.

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

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

f) 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).

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

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

i) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

j) Se ha valorado la comunicación con el cliente como medio de fidelización del mismo.

k) Se han conocido las percepciones propias y su influencia en la percepción de los clientes y en la creación de actitudes.

RA 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 han diferenciado clientes de proveedores y éstos del público en general.

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

e) Se ha diferenciado entre información y publicidad.

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

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

h) Se ha actuado con mentalidad de servicio hacia los clientes.

RA 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.

RA 4. Aplica técnicas 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, y transformando problemas en oportunidades de mejora.

Duración: 66 horas.

Contenidos básicos:

1. Información al cliente:

- El profesional de la atención al cliente.
- El proceso de comunicación.
- Comunicación verbal en la restauración
- La escucha activa.
- Obstáculos en la comunicación
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

- Comunicación no verbal. Marketing e imagen personal.

- Empatía, receptividad, asertividad. Control de la comunicación.

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.

- Calidad de servicio y atención al cliente.

- Atención personalizada como base de la fidelización del cliente.

- Importancia de la atención al cliente en los procesos de calidad en restauración.

- Deseos y expectativas del cliente.

- Tipologías de clientes y tratamiento.

2. Venta de productos y servicios:

- Calidad del servicio

- Técnicas de venta en restauración.

- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.

- Modelo de actuación en el proceso de venta en restauración.

- Vocabulario técnico en el servicio de alimentos.

- Relaciones con los clientes.

- Aplicación del protocolo en restauración:

- Tipos y objetivos de los actos protocolarios.

- Definición y elementos de protocolo en restauración.

- Tipos de presidencias en actos protocolarios.

- Documentación del acto a organizar.

- Valoración de la imagen corporativa.

3. Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias:

- Objeciones de los clientes y su tratamiento.

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones.

- Gestión de 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 e), g), h), i), j), k), l) y m) del ciclo formativo, y las competencias e), g), j) y k) del título.

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.

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

Código: 0031

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los requisitos higiénico-sanitarios que deben cumplir los equipos, utillaje e instalaciones de manipulación de alimentos.

b) Se han evaluado las consecuencias para la inocuidad de los productos y la seguridad de los consumidores de una limpieza/desinfección inadecuada.

c) Se han descrito los procedimientos, frecuencias y equipos de limpieza y desinfección (L+D).

d) Se ha efectuado la limpieza o desinfección con los productos establecidos, asegurando la completa eliminación de éstos.

e) Se han descrito los parámetros objeto de control asociados al nivel de limpieza o desinfección requeridos.

f) Se han reconocido los tratamientos de Desratización, Desinsectación y Desinfección (DDD).

g) Se han descrito los procedimientos para la recogida y retirada de los residuos de una unidad de manipulación de alimentos.

h) Se han clasificado los productos de limpieza, desinfección y los utilizados para los tratamientos de DDD y sus condiciones de empleo.

i) Se han evaluado los peligros asociados a la manipulación de productos de limpieza, desinfección y tratamientos DDD.

RA 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.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

RA 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 con-

cepto 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.

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

Criterios de evaluación:

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

Duración: 99 horas.

Contenidos básicos:

1. Limpieza y desinfección de equipos e instalaciones:
 - Legislación y requisitos de limpieza generales de utillaje, equipos e instalaciones.
 - Peligros sanitarios asociados a aplicaciones de limpieza y desinfección o desratización y desinsectación inadecuados.
 - Procesos y productos de limpieza.
2. Mantenimiento de Buenas Prácticas Higiénicas:
 - Normativa general de higiene aplicable a la actividad.
 - Alteración y contaminación de los alimentos debido a hábitos inadecuados de los manipuladores.
 - Guías de Prácticas Correctas de Higiene (GPCH).
 - 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.
3. Aplicación de sistemas de autocontrol:
 - Medidas de control relacionadas con los peligros sanitarios en la manipulación de los alimentos.
 - Pasos previos a los siete principios del sistema de autocontrol APPCC.
 - Los siete principios del sistema de autocontrol APPCC.
 - Trazabilidad.
4. Utilización eficaz de los recursos:
 - Impacto ambiental provocado por el uso.
 - Concepto de las 3 «R-s»: Reducción, Reutilización y Reciclado.
 - Metodologías para la reducción del consumo de los recursos.
 - Recogida selectiva de residuos:
 - Legislación ambiental.
 - Descripción de los residuos generados y sus efectos ambientales.
 - Técnicas de recogida, clasificación y eliminación o vertido de residuos.

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

Orientaciones pedagógicas:

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

La 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 o productos de la cocina.

La formación del módulo contribuye a alcanzar el objetivo general h) del ciclo formativo y las competencias h), j) y k) del título.

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.

1.9. Módulo Profesional: Inglés

Código: 0156

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

RA 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.

RA 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.

RA 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.

RA 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.

RA 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: 172 horas.

Contenidos

UF0156_12. Inglés I. 132 horas.

1. Comprensión de mensajes orales:
 - Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos (I).
 - Mensajes directos, telefónicos, grabados.
 - Terminología específica del sector de la restauración. (Alimentación, utillaje, procesos y técnicas propios de Cocina y Restauración) (I)
 - Idea principal e ideas secundarias (I).
 - Recursos lingüísticos (Gramaticales, léxicos, sintácticos y semánticos) (I):
 - Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad. Tiempos verbales (I).
 - Preposiciones (I).
 - Adverbios (I).

- Locuciones preposicionales y adverbiales (I).
- Uso de la voz pasiva (I).
- Oraciones de relativo (I).
- Estilo indirecto (I).
- Expresión de la condición (I).
- Expresión de la posibilidad y duda (I).
- Expresión de gustos y preferencias (I).
- Sugerencias (I).
- Instrucciones (I).
- Reconocimiento de los marcadores lingüísticos de procedencia regional (I). (Diferencias fundamentales de los acentos británico y americano).
 - Diferentes acentos de lengua oral.
- 2. Interpretación de mensajes escritos:
 - Comprensión de mensajes, textos, artículos profesionales y cotidianos.
 - Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
 - Terminología específica del sector de la restauración (alimentación, utillaje, procesos y técnicas propios de Cocina y Restauración) (I).
 - Idea principal e ideas secundarias.
 - Recursos lingüísticos (Gramaticales, léxicos, sintácticos) (I):
 - Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad. Tiempos verbales (I).
 - Preposiciones (I).
 - Adverbios (I).
 - Locuciones preposicionales y adverbiales (I).
 - Uso de la voz pasiva (I).
 - Oraciones de relativo (I).
 - Estilo indirecto (I).
 - Expresión de la condición (I).
 - Expresión de la posibilidad y duda (I).
 - Expresión de gustos y preferencias (I).
 - Sugerencias (I).
 - Instrucciones (I) y otros.
- 3. Producción de mensajes orales:
 - Utilización de diversos registros empleados en la emisión de mensajes orales (empleo de las normas de cortesía) (I).
 - Empleo de terminología específica del sector de la restauración. (I). (alimentación, utillaje, procesos y técnicas propios de Cocina y 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, muestra de desacuerdo, y otros (I).
 - Entonación como recurso de cohesión del texto oral. (Rasgos prosódicos y suprasegmentales).
 - Recursos lingüísticos (Gramaticales, léxicos, sintácticos y semánticos) (I):
 - Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad. Tiempos verbales (I).
 - Preposiciones (I).
 - Adverbios (I).
 - Locuciones preposicionales y adverbiales (I).
 - Uso de la voz pasiva (I).
 - Oraciones de relativo (I).
 - Estilo indirecto (I).
 - Expresión de la condición (I).
 - Expresión de la posibilidad y duda (I).
 - Expresión de gustos y preferencias (I).
 - Sugerencias (I).
 - Instrucciones (I).
 - Utilización de los marcadores lingüísticos propios de la variedad normativa standard.
- 4. Emisión de textos escritos:
 - Expresión y cumplimentación de documentos y textos profesionales del sector (empleo de terminología específica del sector de la restauración) y cotidianos (currículos, correos electrónicos, reservas, cartas, menús).

- Recursos lingüísticos (Gramaticales, léxicos, sintácticos y semánticos) (I):
 - Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad. Tiempos verbales (I).
 - Preposiciones (I).
 - Adverbios (I).
 - Locuciones preposicionales y adverbiales (I).
 - Uso de la voz pasiva (I).
 - Oraciones de relativo (I).
 - Estilo indirecto (I).
 - Expresión de la condición (I).
 - Expresión de la posibilidad y duda (I).
 - Expresión de gustos y preferencias (I).
 - Sugerencias (I).
 - Instrucciones (I).
- 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.

UF0156_22. Inglés II. 40 horas.

1. Comprensión de mensajes orales(II):
 - Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos (II).
 - Mensajes directos, telefónicos, grabados.
 - Terminología específica del sector de la restauración. (Alimentación, utillaje, procesos y técnicas propios de Cocina y Restauración) (II)
 - Idea principal e ideas secundarias (II).
 - Recursos lingüísticos (Gramaticales, léxicos, sintácticos y semánticos) (II):
 - Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad. Tiempos verbales (II).
 - Preposiciones (II).
 - Adverbios (II).
 - Locuciones preposicionales y adverbiales (II).
 - Uso de la voz pasiva (II).
 - Oraciones de relativo (II).
 - Estilo indirecto (II).
 - Expresión de la condición (II).
 - Expresión de la posibilidad y duda (II).
 - Expresión de gustos y preferencias (II).
 - Sugerencias (II).
 - Instrucciones (II).
 - Relaciones lógicas (argumentación): oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado. Utilización de los correspondientes nexos y conectores.
 - Reconocimiento de los marcadores lingüísticos de procedencia regional (II). (Diferencias fundamentales de los acentos británico y americano)
2. Interpretación de mensajes escritos (II):
 - Comprensión de mensajes, textos, artículos profesionales y cotidianos.
 - Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
 - Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y Cotidianos (currículos, correos electrónicos, cartas, reservas, menús, reclamaciones) (II).
 - Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax. II
 - Terminología específica del sector de la restauración. (Alimentación, utillaje, procesos y técnicas propios de Cocina y Restauración) II
 - Idea principal e ideas secundarias. II
 - Recursos lingüísticos (Gramaticales, léxicos, sintácticos) (II):
 - Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad. Tiempos verbales. (II)
 - Preposiciones II
 - Adverbios II
 - Locuciones preposicionales y adverbiales II
 - Uso de la voz pasiva II
 - Oraciones de relativo II
 - Estilo indirecto II
 - Expresión de la condición II

- Expresión de la posibilidad y duda II
- Expresión de gustos y preferencias II
- Sugerencias II
- Instrucciones II
- Relaciones lógicas (argumentación): oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado. (Utilización de los correspondientes nexos y conectores).
- Reconocimiento de los marcadores lingüísticos de procedencia regional II
- Diferentes acentos ingleses internacionales.
- 3. Producción de mensajes orales:
 - Utilización de diversos registros empleados en la emisión de mensajes orales (empleo de las normas de cortesía) II
 - Empleo de terminología específica del sector de la restauración (alimentación, utillaje, procesos y técnicas propias de Cocina y Restauración) II.
 - Combinaciones y agrupaciones II
 - Mantenimiento y seguimiento del discurso oral: Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, muestra de desacuerdo II
 - Entonación como recurso de cohesión del texto oral. (Rasgos prosódicos y suprasegmentales) II.
 - Recursos lingüísticos (Gramaticales, léxicos, sintácticos y semánticos) II:
 - Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad. Tiempos verbales) II.
 - Preposiciones II
 - Adverbios II
 - Locuciones preposicionales y adverbiales II
 - Uso de la voz pasiva II
 - Oraciones de relativo II
 - Estilo indirecto II
 - Expresión de la condición II
 - Expresión de la posibilidad y duda II
 - Expresión de gustos y preferencias II
 - Sugerencias II
 - Instrucciones II
 - Relaciones lógicas (Argumentación): oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado. (Utilización de los correspondientes nexos y conectores) II.
 - Utilización de los marcadores lingüísticos propios de la lengua normativa standard II.
- 4. Emisión de textos escritos:
 - Expresión y cumplimentación de documentos y textos profesionales del sector (empleo de terminología específica del sector de la restauración) y cotidianos.
 - Recursos lingüísticos (Gramaticales, léxicos, sintácticos y semánticos) II:
 - Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad. Tiempos verbales (II).
 - Preposiciones (II).
 - Adverbios (II).
 - Locuciones preposicionales y adverbiales (II).
 - Uso de la voz pasiva (II).
 - Oraciones de relativo (II).
 - Estilo indirecto (II).
 - Expresión de la condición (II).
 - Expresión de la posibilidad y duda (II).
 - Expresión de gustos y preferencias (II).
 - Sugerencias (II).
 - Instrucciones (II).
 - Relaciones lógicas (Argumentación): oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado. Utilización de los correspondientes nexos y conectores (II).
 - 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.

5. Aspectos Socioculturales.

- Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua extranjera (inglesa).
- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones Internacionales .
- Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
- Definición los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- Descripción de los protocolos y normas de relación social propios del país.
- Identificación de los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- Identificación de los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto (oral o escrito).
- Aplicación de los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.
- Reconocimiento de los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

Orientaciones pedagógicas.

De acuerdo con los principios pedagógicos que prevalecen hoy en día en el proceso de enseñanza-aprendizaje de una lengua extranjera y teniendo igualmente en cuenta las necesidades específicas del alumnado en el contexto de la gestión de alojamientos turísticos, se debe promover un aprendizaje significativo, en el que los alumnos se vean implicados en un proceso activo de búsqueda de información, de estudio, de reflexión y de comunicación.

Por lo tanto, 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 a), e), f), g), j) y k) del ciclo formativo, y las competencias a), e), f), g), j), k), m) y n) del título.

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.

Se deben proporcionar situaciones de aprendizaje reales y actividades basadas en un contexto profesional lo más cercano posible a la realidad laboral y social. Además, el trabajo cooperativo, en parejas o en grupos, constituye una estrategia didáctica primordial.

Con el fin de integrar todos estos principios, se propone el concepto de tarea como base metodológica en la enseñanza de lenguas extranjeras.

1.10. Módulo Profesional: Formación y orientación laboral

Código: 0157

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

b) Se han identificado los itinerarios formativo-profesionales relacionados con el perfil profesional del título.

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

d) Se han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral para esta titulación.

e) Se ha analizado la evolución socioeconómica del sector relacionado con el perfil profesional de este título en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

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

g) Se han identificado y utilizado los principales mecanismos de búsqueda de empleo mediante el uso de las Nuevas Tecnologías.

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

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

j) Se ha valorado la adaptación al puesto de trabajo y al medio laboral próximo y como mecanismo de inserción profesional y de estabilidad en el empleo.

k) Se ha valorado el empleo público como opción de inserción profesional.

l) Se ha analizado la inserción laboral de los titulados de formación profesional en Cantabria.

RA 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 título.

b) Se han identificado los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo y analizado las metodologías de trabajo de dichos equipos.

c) Se ha valorado la aplicación de técnicas de dinamización de equipos de trabajo

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

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

f) Se ha tomado conciencia de que la participación y colaboración son necesarias para el logro de los objetivos en la empresa.

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

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

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

RA 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, así como los principales profesionales y entidades, públicas y privadas, que informan sobre las relaciones laborales y desarrollan competencias en esta materia.

c) Se han determinado los elementos de la relación laboral, así como 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 ha analizado la contratación a través de Empresas de Trabajo Temporal (ETT)

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

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

h) Se ha analizado el recibo de salarios identificando los principales elementos que lo integran y realizando la liquidación del recibo en supuestos prácticos sencillos.

i) Se han determinado las formas de representación legal de los trabajadores en la empresa y fuera de ella.

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

k) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con esta titulación.

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

RA 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 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.

i) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por incapacidad temporal en supuestos prácticos sencillos.

RA 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 título.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha determinado el marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.

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

c) 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.

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

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

f) Se han identificado las responsabilidades en materia de riesgos laborales.

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

h) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector relacionado con el perfil profesional de este título.

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

RA 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: 99 horas

Contenidos:

1. Búsqueda activa de empleo:

- Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del Técnico en Servicios en restauración como mecanismo de inserción profesional y estabilidad en el empleo.

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

- Identificación de itinerarios formativos relacionados con el perfil profesional del título.

- Definición y análisis del sector relacionado con el perfil profesional de este título. Situación actual y perspectivas de inserción en las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes descritos en el título.

- Situación y tendencia del mercado de trabajo en el sector relacionado con el perfil profesional de este título de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

- Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector. Fuentes de información, mecanismos de oferta, demanda y selección de personal.

- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.

- Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.

- La búsqueda de empleo a través de las Nuevas Tecnologías.

- El empleo público como salida profesional.

- El autoempleo como salida profesional: valoración.

- El proceso de toma de decisiones.

2. Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

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

- Equipos en la industria del según las funciones que desempeñan.

- La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los posibles roles de sus integrantes.

- Metodologías del trabajo en equipo y reuniones de trabajo.

- Aplicación de técnicas para la dinamización de equipos de trabajo.

- Conflicto: características, fuentes y etapas.

- Métodos para la resolución o supresión del conflicto.

3. Contrato de trabajo:

- El derecho del trabajo. Origen y fuentes. Organismos e instituciones competentes en la materia.

- Análisis de la relación laboral individual.

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

- Las Empresas de Trabajo Temporal.

- Derechos y deberes derivados de la relación laboral.

- El recibo de salarios.

- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.

- Representación de los trabajadores.

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

- Tipología y resolución de conflictos colectivos.

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

4. 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.

- Prestaciones de la Seguridad Social, con especial referencia a la Incapacidad Temporal y al Desempleo.

- Situaciones protegibles en la protección por desempleo.

5. 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 la industria del sector relacionado con el perfil profesional de este título.

- Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas: accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Otras patologías.

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

- Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.

- Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
 - Gestión de la prevención en la empresa.
 - Representación de los trabajadores en materia prevención de riesgos laborales.
 - Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
 - Responsabilidades en materia 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.
7. Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:
- Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.
 - Vigilancia de la salud de los trabajadores.
 - Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.
 - Primeros auxilios.

Orientaciones pedagógicas

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

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales i), k) y m) del ciclo formativo y las competencias j), k) y n) del título.

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 relacionado con el perfil profesional de este título.
- 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 (CV) 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 que le permita la evaluación de los riesgos derivados de las actividades desarrolladas en el sector productivo y colaborar en la definición de un plan de prevención para la empresa, así como las medidas necesarias que deban adoptarse para su implementación.

1.11. Módulo profesional: Empresa e iniciativa emprendedora.

Código: 0158

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

RA 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 del sector relacionado con el perfil profesional de este título.

e) Se ha analizado el desarrollo de la actividad emprendedora de un empresario que se inicie en el sector relacionado con el perfil profesional de este título.

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 relacionada con los objetivos de la empresa.

i) Se ha definido una determinada idea de negocio del ámbito del sector relacionado con el perfil profesional de este título, que servirá de punto de partida para la elaboración de un plan de empresa.

RA 2. Define la oportunidad de creación de una pequeña empresa, valorando el impacto sobre el entorno 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 pequeña y mediana empresa del sector relacionado con el perfil profesional de este título.

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 relacionada con el sector relacionado con el perfil profesional de este título 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 relacionado con el perfil profesional de este título prácticas que incorporan valores éticos y sociales.

i) Se ha llevado a cabo un estudio de viabilidad económica y financiera de una pequeña y mediana empresa relacionada con el sector relacionado con el perfil profesional de este título.

RA 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 valorado el desarrollo de las empresas de Economía Social.

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

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

f) Se ha realizado una búsqueda exhaustiva de las diferentes ayudas para la creación de empresas relacionadas con el sector relacionado con el perfil profesional de este título en la localidad de referencia.

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

h) Se han identificado las vías de asesoramiento y gestión administrativa externos existentes a la hora de poner en marcha una PYME.

RA 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 analizado los conceptos básicos de contabilidad, así como las técnicas de registro de la información contable.

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

c) Se han definido las obligaciones fiscales de una empresa relacionada con el sector relacionado con el perfil profesional de este título.

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

e) Se ha cumplimentado la documentación básica de carácter comercial y contable (facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cheques, etc.) para una pyme del sector relacionado con el perfil profesional de este título, y se han descrito los circuitos que dicha documentación recorre en la empresa.

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

g) Se ha analizado la gestión comercial y de aprovisionamiento en una pequeña empresa.

h) Se han identificado los principales instrumentos de financiación bancaria, para pequeña y mediana empresa. Duración: 60 horas

Contenidos:

1. Iniciativa emprendedora:

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

- Nuevos yacimientos de empleo.

- Innovación y desarrollo económico. Principales características de la innovación en la actividad del sector relacionado con el perfil profesional de este título. (materiales, tecnología, organización de la producción, etc.)

- La colaboración entre emprendedores.

- La actuación de los emprendedores como empleados de una empresa del sector relacionado con el perfil profesional de este título.

- La actuación de los emprendedores como empresarios, de una pequeña empresa en el sector relacionado con el perfil profesional de este título.

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

- Plan de empresa: la idea de negocio en el ámbito del sector relacionado con el perfil profesional de este título.

2. La empresa y su entorno:

- Funciones básicas de la empresa.

- La empresa como sistema y como agente económico.

- La responsabilidad social de la empresa.

- Análisis del entorno general de una "pyme" del sector relacionado con el perfil profesional de este título.

- Análisis del entorno específico de una "pyme" del sector relacionado con el perfil profesional de este título.

- Relaciones de una "pyme" del sector relacionado con el perfil profesional de este título con su entorno.

- Relaciones de una "pyme" del sector relacionado con el perfil profesional de este título con el conjunto de la sociedad.

3. Creación y puesta en marcha de una empresa:

- Tipos de empresa.

- La fiscalidad en las empresas.

- La responsabilidad de los propietarios de la empresa.

Elección de la forma jurídica.

- El Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA).

- Empresas de Economía Social: Cooperativas y Sociedades laborales.

- Trámites administrativos para la constitución de una empresa.

- Profesionales y organismos públicos que desarrollan competencias en el ámbito de la creación de empresas y desarrollo de actividades empresariales.

- Fuentes y formas de financiación.

- Viabilidad económica y viabilidad financiera de una "pyme" del sector de la restauración.

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

4. Función administrativa y comercial

- Concepto de contabilidad y nociones básicas.

- Análisis de la información contable.

- Obligaciones fiscales de las empresas.

- Requisitos y plazos para la presentación de documentos oficiales.

- Gestión administrativa de una empresa del sector relacionado con el perfil profesional de este título.

- La Gestión Comercial. Técnicas de venta y negociación. Atención al cliente. Plan de Marketing.

- Cálculo de costes, precio de venta y beneficios.

- Gestión de aprovisionamiento.

Orientaciones pedagógicas

Este módulo 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.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales l) y m) del ciclo formativo y las competencias i), m) y n) del título.

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

- Manejo de las fuentes de información sobre el sector relacionado con el perfil profesional de este título, 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 de los servicios relacionados con los procesos del sector relacionado con el perfil profesional de este título.

- La utilización de programas de gestión administrativa para pequeñas y medianas empresas (PYMES) del sector relacionado con el perfil profesional de este título.

- La realización de un proyecto de plan de empresa relacionada con la actividad del sector relacionado con el perfil profesional de este título, 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.

1.12. Módulo Profesional: Formación en Centros de trabajo
Código: 0159

Resultados de aprendizaje y Criterios de evaluación.

RA 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.

RA 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, responsabilidad...), necesarias para el puesto de trabajo.

- 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.

RA 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 solicitudes, 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.

RA 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 postservicio y cierre de las diversas áreas, identificando y determinando necesidades para su adecuación al siguiente servicio.

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

RA 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.

RA 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.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con las Prácticas de Manipulación, tanto las recogidas en las normativas como las específicas de la propia empresa.

b) Se han reconocido todos aquellos comportamientos o aptitudes susceptibles de producir una contaminación en los alimentos.

c) Se ha reconocido y utilizado la vestimenta de trabajo completa y los requisitos de limpieza.

d) Se han aplicado las buenas prácticas de manipulación de los alimentos en el desarrollo de los procesos de producción y servicio.

e) Se han identificado los medios de protección de cortes, quemaduras o heridas del manipulador.

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 emisores 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

1. ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN HORARIA.

PRIMER CURSO			
CÓDIGO	MÓDULO PROFESIONAL	HORAS TOTALES	HORAS SEMANALES
0150	Operaciones básicas en bar-cafetería	264	8
0151	Operaciones básicas en restaurante	330	10
0155	Técnicas de comunicación en restauración	66	2
0031	Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos	99	3
0156	Inglés UF0156 12. Inglés I	132	4
0157	Formación y orientación laboral	99	3
	TOTAL	990	30
SEGUNDO CURSO			
CÓDIGO	MÓDULO PROFESIONAL	HORAS TOTALES	HORAS SEMANALES
0152	Servicios en bar-cafetería	100	5
0153	Servicios en restaurante y eventos especiales	240	12
0154	El vino y su servicio	60	3
0045	Ofertas gastronómicas.	100	5
0156	Inglés UF0156 22. Inglés II	40	2
0158	Empresa e iniciativa emprendedora	60	3
0159	Formación en centros de trabajo	410	
	TOTAL	1010	30

ANEXO III

1. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS.

1.1. ESPACIOS MÍNIMOS:

Espacio formativo(*)	Superficie m ²	Superficie m ²
	30 alumnos	20 alumnos
Aula polivalente.	60	40
Aula de catas.	90	60
Taller de bar-cafetería.	120	100
Taller de Restaurante.	180	120

1.2. EQUIPAMIENTOS MÍNIMOS:

Espacio formativo	Equipamiento
Aula polivalente.	- Puesto de profesorado con ordenador y acceso a internet. - Equipo audiovisual: videoprojector y pantalla. - Software de gestión - Ordenadores instalados en red. - Impresora.
Aula de Catas.	- Servicios auxiliares de agua y energía eléctrica. - Equipos de frío. - Mobiliario de cata. - Utillaje de cata. - Copas de cata normalizadas. - kit aromas de vino. - Luz blanca artificial.
Taller de bar-cafetería.	- Mobiliario de bar y cafetería. - Generadores de frío. - Mobiliario de apoyo. - Fregadero. - Maquinaria específica de cafetería. - Generadores de calor. - Utensilios para plancha. - Utensilios para coctelería. - Cristalería para Bar-Cafetería. - Vajilla para Bar-Cafetería. - Cubertería para Bar-Cafetería. - Útiles para Bar-Cafetería. - Ropa de Bar-Cafetería. - Útiles facturación.
Taller de restaurante.	- Mobiliario de Restaurante. - Generadores de frío. - Armarios climatizados. - Carros de restaurante. - Útiles de restaurante. - Útiles de trinchaje. - Vajilla de restaurante. - Cristalería de restaurante. - Cubertería de restaurante. - Utillaje de restaurante. - Útiles de facturación. - Ropa de restaurante.