

## I.- DISPOSICIONES GENERALES

### Consejería de Educación, Cultura y Deportes

**Decreto 250/2011, de 12/08/2011, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico o Técnica Superior en Dirección de Servicios en Restauración, en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. [2011/11987]**

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

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece en su artículo 39 que la formación profesional en el sistema educativo tiene por finalidad preparar a los alumnos y las alumnas para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida, así como contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de una ciudadanía democrática, y que el currículo de estas enseñanzas se ajustará a las exigencias derivadas del Sistema Nacional de las Cualificaciones y Formación Profesional. Por otra parte establece en su artículo 6.1, con carácter general para todas las enseñanzas, que se entiende por currículo el conjunto de objetivos, competencias básicas, contenidos, métodos pedagógicos y criterios de evaluación de cada una de las enseñanzas reguladas en la misma, así como que las Administraciones educativas establecerán el currículo de las distintas enseñanzas.

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

Según establece el artículo 37.1 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha, corresponde a la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha la competencia de desarrollo legislativo y ejecución de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades.

La Ley 7/2010, de 20 de julio, de Educación de Castilla-La Mancha, establece en el artículo 70 que los currículos de los títulos de formación profesional se establecerán atendiendo a las necesidades del tejido productivo regional y la mejora de las posibilidades de empleo de la ciudadanía de Castilla-La Mancha.

Una vez publicado el Real Decreto 688/2010, de 20 de mayo, por el que se establece el título de Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración y se fijan sus enseñanzas mínimas, procede establecer el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico o Técnica Superior en Dirección de Servicios en Restauración, en el ámbito territorial de esta Comunidad Autónoma, teniendo en cuenta los aspectos definidos en la normativa citada anteriormente.

El sector de la hostelería en Castilla-La Mancha ha sufrido en los últimos años un importante crecimiento, entre hoteles, restaurantes, cafeterías, bares, hospitales, colectividades, catering, discotecas, pubs, etc. A causa de la gran diversificación de actividades empresariales en el sector de hostelería y más concretamente en el subsector de la restauración, se hace indispensable la aparición de profesionales cualificados para dirigir y supervisar la gran cantidad de servicios de comidas y bebidas. Deben ser profesionales del sector que sepan adecuarse y responder a las nuevas estructuras organizativas, productivas y de servicios.

En la definición del currículo de este ciclo formativo en Castilla-La Mancha se ha prestado especial atención a las áreas prioritarias definidas por la disposición adicional tercera de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional y por el artículo 70 de la Ley 7/2010, de 20 de julio, de Educación de Castilla-La Mancha, mediante la definición de contenidos de prevención de riesgos laborales, sobre todo en el módulo de Formación y orien-

tación laboral, que permitan que todos los alumnos y alumnas puedan obtener el certificado de Técnico o Técnica en Prevención de Riesgos Laborales, Nivel Básico, expedido de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

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

En su virtud, a propuesta del Consejero de Educación, Cultura y Deportes, de acuerdo con el Consejo Consultivo y, previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de 12 de agosto de 2011, dispongo:

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

El presente Decreto tiene como objeto establecer el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico o Técnica Superior en Dirección de Servicios en Restauración, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, teniendo en cuenta sus características geográficas, socio-productivas, laborales y educativas, complementando lo dispuesto en el Real Decreto 688/2010, de 20 de mayo, por el que se establece el título de Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración y se fijan sus enseñanzas mínimas.

#### Artículo 2. Identificación del título.

Según lo establecido en el artículo 2 del Real Decreto 688/2010, de 20 de mayo, el título de Técnico Superior en Dirección de Servicios en Restauración queda identificado por los siguientes elementos:

Denominación: Dirección de Servicios en Restauración.

Nivel: Formación Profesional de grado superior.

Duración: 2.000 horas.

Familia Profesional: Hostelería y Turismo.

Referente europeo: CINE - 5b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

#### Artículo 3. Titulación.

De conformidad con lo establecido en el artículo 44.2 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, los alumnos y las alumnas que superen las enseñanzas correspondientes al ciclo formativo de grado superior de Dirección de Servicios en Restauración obtendrán el título de Técnico o Técnica Superior en Dirección de Servicios en Restauración.

#### Artículo 4. Otros referentes del título.

En el Real Decreto 688/2010, de 20 de mayo, quedan definidos el perfil profesional, la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales, la relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el mismo, entorno profesional, prospectiva en el sector o sectores, objetivos generales, accesos y vinculación a otros estudios, y correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia, correspondientes al título.

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

1. Son módulos profesionales de primer curso los siguientes:

- a) Control del aprovisionamiento de materias primas.
- b) Procesos de servicios en restaurante.
- c) Sumillería.
- d) Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias.
- e) Gestión administrativa y comercial en restauración.
- f) Segunda lengua extranjera.
- g) Formación y orientación laboral.

2. Son módulos profesionales de segundo curso los siguientes:

- a) Procesos de servicios en bar-cafetería.
- b) Planificación y dirección de servicios y eventos en restauración.
- c) Gastronomía y nutrición.
- d) Recursos humanos y dirección de equipos en restauración.
- e) Inglés.
- f) Proyecto de dirección de servicios en restauración.
- g) Empresa e iniciativa emprendedora.
- h) Formación en centros de trabajo.

3. La duración y distribución horaria semanal ordinaria de los módulos profesionales del ciclo formativo son las establecidas en el anexo I A) de este Decreto.

Artículo 6. Oferta del ciclo formativo en tres cursos académicos.

1. De forma excepcional, previa autorización de la Consejería con competencias en materia de educación, se podrá ofertar el ciclo formativo distribuido en tres cursos académicos.

2. La distribución de los módulos profesionales por cursos es la siguiente:

2.1. Primer curso:

- a) Procesos de servicios en restaurante.
- b) Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias.
- c) Segunda lengua extranjera.
- d) Formación y orientación laboral.

2.2. Segundo curso:

- a) Control del aprovisionamiento de materias primas.
- b) Sumillería.
- c) Planificación y dirección de servicios y eventos en restauración.
- d) Gestión administrativa y comercial en restauración.
- e) Inglés.
- f) Empresa e iniciativa emprendedora.

2.3. Tercer curso:

- a) Procesos de servicios en bar-cafetería.
- b) Gastronomía y nutrición.
- c) Recursos humanos y dirección de equipos en restauración.
- d) Proyecto de dirección de servicios en restauración.
- e) Formación en centros de trabajo.

3. La duración y distribución horaria semanal de los módulos profesionales del ciclo formativo para la oferta excepcional en tres cursos académicos son las establecidas en el anexo I B) de este Decreto.

Artículo 7. Flexibilización de la oferta.

La Consejería con competencias en materia de educación podrá diseñar otras distribuciones horarias semanales de los módulos del ciclo formativo distintas a las establecidas, encaminadas a la realización de una oferta más flexible y adecuada a la realidad social y económica del entorno. En todo caso, se mantendrá la duración total para cada módulo profesional establecida en el presente Decreto.

Artículo 8. Resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, duración, contenidos y orientaciones pedagógicas de los módulos profesionales.

1. Los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y duración de los módulos profesionales de Formación en centros de trabajo y Proyecto de dirección de servicios en restauración, así como los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, duración y contenidos del resto de módulos profesionales que forman parte del currículo del

ciclo formativo de grado superior de Dirección de Servicios en Restauración son los establecidos en el anexo II del presente Decreto.

2. Las orientaciones pedagógicas de los módulos profesionales que forman parte del título del ciclo formativo de grado superior de Dirección de Servicios en Restauración son las establecidas en el anexo I del Real Decreto 688/2010, de 20 de mayo.

#### Artículo 9. Profesorado.

1. La docencia de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este ciclo formativo corresponde al profesorado del Cuerpo de Catedráticos y Catedráticas de Enseñanza Secundaria, del Cuerpo de Profesores y Profesoras de Enseñanza Secundaria y del Cuerpo de Profesores y Profesoras Técnicos de Formación Profesional, según proceda, de las especialidades establecidas en el anexo III A) del Real Decreto 688/2010, de 20 de mayo.

2. Las titulaciones requeridas para acceder a los cuerpos docentes citados son, con carácter general, las establecidas en el artículo 13 del Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes a que se refiere la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación y se regula el régimen transitorio de ingreso a que se refiere la disposición transitoria decimoséptima de la citada ley. Las titulaciones equivalentes, a efectos de docencia, a las anteriores son, para las distintas especialidades del profesorado, las recogidas en el anexo III B) del Real Decreto 688/2010, de 20 de mayo.

3. Las titulaciones requeridas y los requisitos necesarios para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título, para el profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras Administraciones distintas de las educativas son las incluidas en el anexo III C) del Real Decreto 688/2010, de 20 de mayo. En todo caso, se exigirá que las enseñanzas conducentes a las titulaciones citadas engloben los objetivos de los módulos profesionales o se acredite, mediante "certificación", una experiencia laboral de, al menos, tres años en el sector vinculado a la familia profesional, realizando actividades productivas en empresas relacionadas implícitamente con los resultados de aprendizaje.

#### Artículo 10. Capacitaciones.

1. La formación establecida en este Decreto en el módulo profesional de Formación y orientación laboral, capacita para llevar a cabo responsabilidades profesionales equivalentes a las que precisan las actividades de nivel básico en prevención de riesgos laborales, establecidas en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, siempre que tenga, al menos, 45 horas lectivas, tal y como se establece en la disposición adicional tercera del Real Decreto 688/2010, de 20 de mayo.

2. La formación establecida en el presente Decreto en el módulo profesional de Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentaria garantiza el nivel de conocimiento necesario para posibilitar unas prácticas correctas de higiene y manipulación de alimentos, de acuerdo con la exigencia del artículo 4.6 del Real Decreto 202/2000, de 11 de febrero, por el que se establecen las normas relativas a los manipuladores de alimentos.

#### Artículo 11. Espacios y equipamientos.

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

2. Las condiciones de los espacios y equipamientos son las establecidas en el artículo 11 del Real Decreto 688/2010, de 20 de mayo.

#### Disposición adicional única. Autonomía Pedagógica de los centros.

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

2/2006 de 3 de mayo, de Educación y por el Capítulo II del Título III de la Ley 7/2010, de 20 de julio, de Educación de Castilla-La Mancha.

Disposiciones finales.

Disposición final primera. Implantación del Currículo.

El presente currículo se implantará en todos los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, autorizados para impartirlo, a partir del curso escolar 2011/2012, y de acuerdo al siguiente calendario:

- a) En el curso 2011/2012, se implantará el currículo de los módulos profesionales del primer curso del ciclo formativo.
- b) En el curso 2012/2013, se implantará el currículo de los módulos profesionales del segundo curso del ciclo formativo.
- c) Para el caso excepcional de la oferta del ciclo formativo en tres cursos académicos, en el curso 2013/2014 se implantará el currículo de los módulos profesionales del tercer curso.

Disposición final segunda. Modificación del Decreto 110/2009, de 4 de agosto, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico o Técnica Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, del Decreto 196/2010, de 3 de agosto, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico o Técnica Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y del Decreto 197/2010, de 3 de agosto, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico o Técnica Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y se modifica el Decreto 110/2009, de 4 de agosto, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico o Técnica Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos del módulo profesional de Segunda Lengua Extranjera recogidos en los anexos II de los Decretos 110/2009, de 4 de agosto, 196/2010, de 3 de agosto y 197/2010, de 3 de agosto, quedan sustituidos por los definidos para el mismo módulo profesional en el presente Decreto.

Disposición final tercera. Desarrollo.

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

Disposición final cuarta. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Dado en Toledo, el 12 de agosto de 2011

La Presidenta  
MARÍA DOLORES DE COSPEDAL GARCÍA

El Consejero de Educación, Cultura y Deportes  
MARCIAL MARÍN HELLÍN

## Anexo I A)

Duración y distribución horaria semanal de los módulos profesionales del Ciclo Formativo.

Módulos	Distribución de horas		
	Horas Totales	Horas Semanales 1º Curso	Horas Semanales 2º Curso
0496. Control del aprovisionamiento de materias primas	64	2	
0509 Procesos de servicios en bar-cafetería	184		9
0510 Procesos de servicios en restaurante	294	9	
0511 Sumillería.	160	5	
0512 Planificación y dirección de servicios y eventos en restauración	90		5
0501 Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias	100	3	
0502 Gastronomía y nutrición	60		3
0503 Gestión administrativa y comercial en restauración.	100	3	
0504 Recursos humanos y dirección de equipos en restauración	40		2
0179 Inglés	160		8
0180 Segunda lengua extranjera	160	5	0
0513 Proyecto de dirección de servicios en restauración	40		
0514 Formación y orientación laboral	82	3	
0515 Empresa e iniciativa emprendedora	66		3
0516 Formación en centros de trabajo	400		
Total	2000	30	30

## Anexo I B)

Duración y distribución horaria semanal de los módulos profesionales del Ciclo Formativo en tres cursos académicos.

Módulos	Distribución de horas			
	Horas Totales	Horas Semanales 1º Curso	Horas Semanales 2º Curso	Horas Semanales 3º Curso
0496. Control del aprovisionamiento de materias primas	64		2	
0509 Procesos de servicios en bar-cafetería	184			10
0510 Procesos de servicios en restaurante	294	9		
0511 Sumillería.	160		5	
0512 Planificación y dirección de servicios y eventos en restauración	90		3	
0501 Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias	100	3		
0502 Gastronomía y nutrición	60			3
0503 Gestión administrativa y comercial en restauración.	100		3	
0504 Recursos humanos y dirección de equipos en restauración	40			2
0179 Inglés	160		5	
0180 Segunda lengua extranjera	160	5		
0513 Proyecto de dirección de servicios en restauración	40			
0514 Formación y orientación laboral	82	3		
0515 Empresa e iniciativa emprendedora	66		2	
0516 Formación en centros de trabajo	400			
Total	2000	20	20	15

## Anexo II

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

Módulo Profesional: Control del aprovisionamiento de materias primas.

Código: 0496

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Selecciona materias primas identificando sus cualidades organolépticas y sus aplicaciones.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito y clasificado las materias primas en restauración.
- b) Se ha analizado la organización de las materias primas teniendo como referencia el código alimentario.
- c) Se han reconocido las materias primas en restauración, sus características y sus cualidades organolépticas.
- d) Se han relacionado las cualidades organolépticas de los alimentos y bebidas con sus principales aplicaciones gastronómicas.
- e) Se han reconocido las categorías y presentaciones comerciales de los alimentos y bebidas.
- f) Se han reconocido y caracterizado los sellos europeos y los sellos españoles de calidad alimentaria.
- g) Se han identificado y caracterizado los productos acogidos a los sellos españoles de calidad alimentaria.

2. Recepciona materias primas verificando el cumplimiento de los protocolos de calidad y seguridad alimentaria.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito y caracterizado las operaciones necesarias para recepcionar materias primas en cocina.
- b) Se han identificado los equipos e instrumentos para el control cuantitativo, cualitativo e higiénico-sanitario.
- 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 ha verificado el cumplimiento por parte del proveedor de la normativa referente al embalaje, transporte, cantidad, calidad, caducidad, temperatura y manipulación y otras.
- f) Se han verificado el cumplimiento de la petición de compra y los requisitos establecidos para las materias primas solicitadas.
- g) Se han reconocido y formalizado los documentos relacionados con los procesos de recepción.
- h) Se ha evitado el consumo innecesario de recursos y controlado la recogida de residuos.
- i) Se han realizado todas las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

3. Almacena materias primas y otros suministros en restauración identificando las necesidades de conservación y ubicación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito y caracterizado los lugares para el almacenamiento y conservación de las materias primas y otros suministros.
- b) Se han determinado los métodos de conservación idóneos para las materias primas.
- c) Se han determinado las temperaturas y los envases adecuados para la conservación de los géneros hasta el momento de su uso.
- d) Se han colocado las materias primas en función de la prioridad en su consumo.
- e) Se ha mantenido el almacén, economato y/o bodega en condiciones de orden y limpieza.
- f) Se ha evitado el consumo innecesario de recursos y controlado la recogida de residuos.
- g) Se han realizado todas las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

4. Controla consumos y existencias registrando los movimientos de entradas y de salidas de géneros.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha descrito el concepto de control de existencias en restauración.
- b) Se han caracterizado los procedimientos de solicitud de pedidos a almacén, su control, la documentación asociada y las relaciones interdepartamentales entre los departamentos involucrados.
- c) Se han identificado los géneros susceptibles de ser entregados directamente en los departamentos de venta y/o producción por parte del proveedor y su control.
- d) Se han realizado diversos tipos de inventarios y se ha descrito su función e importancia en el control de consumos y existencias.
- e) Se han efectuado rotaciones de géneros en el almacén en función de diversas circunstancias.
- f) Se ha calculado el consumo de existencias teniendo en cuenta diferentes parámetros de valoración.
- g) Se han utilizado aplicaciones informáticas para el control de consumos y existencias en economato.

Duración: 64 horas.

Contenidos:

#### 1. Selección de materias primas:

Materias primas en restauración. Descripciones, clasificaciones, propiedades organolépticas y aplicaciones.

Referentes del Código Alimentario.

Categorías comerciales y etiquetados de alimentos y bebidas.

Sellos europeos y sellos españoles de calidad alimentaria. Identificación y características.

Productos alimentarios españoles protegidos por sellos de calidad. Descripción, zona geográfica, método de obtención, vínculo y datos del consejo regulador.

Presentaciones comerciales.

#### 2. Recepción de materias primas:

Funciones de la recepción de materias primas. Descripción y caracterización.

Fases y procedimientos para recibir materias primas. Organización y control.

Equipos y maquinaria asociada a los procesos de recepción.

Transporte de mercancías perecederas. Normativa. Acuerdo sobre el Transporte Internacional de Mercancías Perecederas (ATP).

Documentos relacionados con las operaciones de recepción, economato y bodega. Funciones, formalización y tramitación.

#### 3. Almacenamiento de materias primas en restauración:

Lugares para el almacenamiento. Almacén, economato y bodega. Descripción y características.

Condiciones higiénico-sanitarias en los espacios para el almacenamiento.

Alimentos perecederos, no perecederos y otros suministros. Concepto y características.

Envases para el almacenamiento. Garantías de calidad y seguridad higiénico-sanitarias.

Clasificación y distribución de las mercancías en función de su conservación, almacenamiento y consumo.

#### 4. Control de consumos y existencias:

Control de existencias en restauración. Concepto.

Solicitud de pedidos y retirada de géneros de almacén. Documentación. Relaciones interdepartamentales. Control. Entrega directa.

Inventario y valoración de existencias. Inventario físico e inventario permanente. Concepto. Procedimiento de ejecución y documentos asociados.

Rotación de géneros en almacén. Concepto, función y procedimiento.

Cálculo de consumos, mermas, pérdidas y roturas. Consumo teórico y consumo real.

Aplicaciones informáticas de control de consumos y existencias en economato.

Módulo Profesional: Procesos de servicios en bar-cafetería.

Código: 0509

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Determina tipos de servicios, caracterizando sus estructuras organizativas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado los diferentes tipos de establecimientos de bares y cafeterías.
- b) Se han identificado los diferentes tipos de servicios en el área del bar-cafetería.
- c) Se han relacionado los tipos de servicios en bar-cafetería, con los diferentes tipos de establecimientos y/o eventos.
- d) Se han identificado las estructuras organizativas en los diferentes tipos de establecimientos o eventos.
- e) Se ha descrito la estructura funcional de los departamentos y del personal en establecimientos y/o eventos.
- f) Se han reconocido las relaciones interdepartamentales.
- g) Se han establecido la organización y funciones del personal en relación con el tipo de servicio.
- h) Se han caracterizado los aspectos deontológicos relacionados con el personal de servicios en el bar cafetería.
- i) Se ha identificado el vocabulario técnico específico.

2. Coordina las operaciones de puesta a punto de instalaciones y montajes, relacionando las técnicas en función del tipo de servicio.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado equipos, útiles y materiales, relacionándolos con sus aplicaciones posteriores.
- b) Se han ejecutado y controlado las operaciones de puesta a punto, manejo, conservación y control sobre equipos, útiles y materiales, verificando su adecuación para usos posteriores.
- c) Se han caracterizado los diferentes tipos de montajes asociados a los servicios.
- d) Se ha analizado la información sobre los servicios que se van a montar.
- e) Se han ejecutado las operaciones de montaje aplicando y desarrollando las técnicas adecuadas en cada momento.
- f) Se han controlado las operaciones de aprovisionamiento y recepción de materiales para los servicios.
- g) Se han controlado las operaciones de acopio, distribución y conservación de productos y materias primas.
- h) Se ha evitado el consumo innecesario de recursos.
- i) Se han controlado y valorado los resultados obtenidos.
- j) Se han realizado las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

3. Selecciona bebidas reconociendo sus características y aplicaciones.

Criterios de evaluación:

- a) Se han determinado los factores culturales y sociales asociados a cada bebida.
- b) Se han caracterizado y clasificado las bebidas no alcohólicas.
- c) Se han descrito los procesos de fermentación y destilación.
- d) Se han caracterizado y clasificado las bebidas alcohólicas fermentadas, fermentadas-destiladas y derivadas, excepto vino.
- e) Se han identificado las marcas de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, su presentación, categorías y características comerciales.
- f) Se han identificado las nuevas tendencias en la oferta y la demanda de bebidas.
- g) Se han descrito las características organolépticas de las diferentes bebidas.
- h) Se han determinado las bebidas que deben ser incluidas en la oferta comercial de la empresa.
- i) Se han identificado las consecuencias derivadas del consumo inadecuado de bebidas alcohólicas.

4. Prepara/sirve bebidas en bares/cafeterías, aplicando procedimientos acordes a las necesidades de elaboración y servicio.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las distintas fases del servicio.
- b) Se ha verificado la disponibilidad de todos los elementos necesarios para la elaboración y servicio de bebidas en el bar cafetería.
- c) Se han identificado y caracterizado las diferentes técnicas de preparación de bebidas en bares/cafeterías.
- d) Se han identificado y caracterizado las diferentes técnicas de venta y servicio de bebidas en bares/cafeterías.

- e) Se han caracterizado las técnicas asociadas a la elaboración, presentación decoración y servicio de cócteles y combinados.
- f) Se han elaborado diferentes cócteles y combinados respetando su formulación y utilizando de forma adecuada los utensilios necesarios.
- g) Se han aplicado las normas de protocolo durante los procesos.
- h) Se ha realizado la facturación y cobro de los servicios prestados.
- i) Se ha evitado el consumo innecesario de recursos.
- j) Se han realizado las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

5. Prepara/sirve alimentos en bares-cafeterías, aplicando procedimientos acordes a las necesidades de elaboración y servicio.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado las elaboraciones culinarias del servicio de bar/cafetería.
- b) Se han caracterizado las diferentes técnicas de elaboración y servicio de alimentos en bares/cafeterías.
- c) Se ha verificado la disponibilidad de todos los elementos necesarios para la elaboración y servicio de alimentos en el bar/cafetería.
- d) Se han desarrollado los procedimientos intermedios y finales de conservación, teniendo en cuenta las necesidades de los productos obtenidos y su uso posterior.
- e) Se han realizado las elaboraciones siguiendo los procedimientos establecidos.
- f) Se han coordinando las fases de elaboración con las del servicio.
- g) Se han presentado las elaboraciones, siguiendo criterios estéticos.
- h) Se han reconocido las nuevas tendencias en la elaboración y servicio de alimentos en bares/cafeterías.
- i) Se ha evitado el consumo innecesario de recursos.
- j) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

Duración: 184 horas.

Contenidos:

#### 1. Determinación de tipos de servicios:

Tipos y clasificación de los establecimientos de bares cafeterías.  
Estructuras organizativas de servicios en los diferentes tipos de establecimientos o eventos.  
El servicio en bar/cafetería. Tipos y características.  
Nuevas tendencias en los servicios de bar cafetería.  
Organigramas y funciones del personal relacionados con los servicios en bar/cafetería.  
Deontología profesional del personal de bar/cafetería.  
Vocabulario técnico.

#### 2. Coordinación de operaciones de puesta a punto y montaje de servicios:

Equipos, útiles y materiales:  
Descripción, clasificación y características.  
Operaciones de puesta a punto y control.  
Documentos de control del material.  
Tipología de montajes de servicios.  
Montaje de bares-cafeterías para servicios de desayunos, aperitivos, coffee-break, almuerzos, montajes en servicios de catering, otros.  
Operaciones de montaje.  
Documentos relacionados. Órdenes de trabajo, reservas, otros.  
Operaciones previas:  
Control de áreas.  
Control de equipos, útiles y materiales.  
Distribución de funciones.  
Ejecución y control de las operaciones de montaje.

Valoración de resultados.  
Aprovisionamiento interno y distribución de productos y materias primas.  
Procedimientos.  
Comunicación interdepartamental.  
Normativa aplicable.

### 3. Selección de bebidas:

Factores socio-culturales asociados a las bebidas.

Bebidas no alcohólicas:

Definición, clasificación y tipos.

Características organolépticas.

Procesos de elaboración.

Aplicaciones.

Presentaciones comerciales y etiquetados.

Ubicación y conservación.

Nuevas tendencias y formas de consumo.

Fermentación y destilación:

Definiciones, tipos y características.

Bebidas alcohólicas.

Aperitivos, aguardientes y licores:

Definición, clasificación y tipos.

Características organolépticas.

Procesos de elaboración.

Aplicaciones.

Presentaciones comerciales y etiquetados.

Ubicación y conservación.

Nuevas tendencias y formas de consumo.

Consumo de recursos.

Oferta comercial de las distintas empresas.

### 4. Preparación y servicio de bebidas:

Fases del servicio:

Preservicio, servicio y postservicio. Secuenciación, características y control.

Técnicas de preparación y servicio de bebidas:

Descripción, tipos y características.

Presentación, acabado y / o conservación.

Rendimientos.

Control y valoración de resultados.

Técnicas de venta.

Coctelería:

Definición, historia, origen y evolución.

Nuevas tendencias.

Material y utillaje específico.

Cócteles y combinados:

Definición, características, tipos, recetario internacional, series y clasificaciones.

Procedimientos de preparación:

Decoración/presentación y servicio de cócteles y otras combinaciones. Fases y técnicas.

Aplicación de la normativa.

### 5. Preparación y servicio de alimentos en bares/cafeterías:

Elaboraciones culinarias en bares/cafeterías. Tipos y características.

Documentación relacionada:

Material y utillaje específico.

Fichas técnicas, escandallos, órdenes de trabajo, comanda y otros.

Operaciones de preelaboración de materias primas:

Fases, técnicas y procedimientos.

Elaboración de productos culinarios propios del bar-cafetería:  
Descripción y aplicación de técnicas y procedimientos culinarios.  
Técnicas de servicio de alimentos en barra/mesas, otras.  
Acabados y presentaciones de las elaboraciones.  
Procedimientos de conservación y regeneración de alimentos.  
Nuevas tendencias en la preparación y servicio de alimentos en bares cafeterías.  
Control y valoración de resultados.

Módulo Profesional: Procesos de servicios en restaurante.  
Código: 0510

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Determina tipos de servicios caracterizando sus estructuras organizativas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado los diferentes tipos de establecimientos de restauración.
- b) Se han descrito las diferentes formulas de servicios en restauración, relacionándolas con los diferentes tipos de establecimientos y/o eventos.
- c) Se han identificado las estructuras organizativas de servicios en los diferentes tipos de establecimientos y/o eventos.
- d) Se ha descrito la estructura funcional de los departamentos y del personal en establecimientos y/o eventos.
- e) Se han reconocido las relaciones interdepartamentales.
- f) Se han identificado y caracterizado los diferentes tipos de servicios en el área del restaurante y/o eventos.
- g) Se han establecido organigramas de personal en función al tipo de servicio.
- h) Se han caracterizado los aspectos deontológicos relacionados con el personal de servicios en el restaurante.
- i) Se ha identificado el vocabulario técnico específico.

2. Coordina operaciones de puesta a punto de instalaciones y montajes, relacionando las técnicas en función del tipo de servicio.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado equipos, útiles y materiales, relacionándolos con sus aplicaciones posteriores.
- b) Se han identificado las operaciones de control sobre equipos, útiles y materiales.
- c) Se han preparado áreas, equipos, útiles y materiales verificando su adecuación para el uso.
- d) Se han caracterizado los diferentes tipos de montajes asociados a los servicios.
- e) Se ha analizado la información sobre los servicios que se van a montar.
- f) Se han controlado las operaciones de aprovisionamiento y recepción de materiales para los servicios.
- g) Se han controlado las operaciones de acopio, distribución y conservación de materias primas.
- h) Se han ejecutado y supervisado las operaciones de montaje, aplicando y desarrollando las técnicas adecuadas en cada momento.
- i) Se han ejecutado y supervisado las operaciones de montaje y puesta a punto de equipos auxiliares y mobiliario para el servicio.
- j) Se ha evitado el consumo innecesario de recursos.
- k) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

3. Reconoce las técnicas de comunicación y venta aplicándolas en los procedimientos de servicio y atención al cliente.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido las demandas del cliente para proporcionar la información con inmediatez, dando las explicaciones precisas para la interpretación correcta del mensaje.
- b) 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).

- c) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, como elementos clave en la atención al cliente.
- d) Se han producido e interpretado mensajes escritos relacionados con la actividad profesional de modo claro y correcto.
- e) Se ha valorado la comunicación con el cliente como medio de fidelización del mismo.
- f) Se ha comunicado al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.
- g) 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.
- h) Se han reconocido los protocolos de actuación en la gestión y tramitación de reclamaciones, quejas o sugerencias.
- i) Se han aplicado las técnicas de atención de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes potenciales.
- j) Se ha reconocido la protección del consumidor y el usuario en España y en la Unión Europea.

4. Realiza operaciones de servicio y atención al cliente, aplicando procedimientos en función de las necesidades de cada servicio.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las distintas fases del servicio.
- b) Se han identificado y caracterizado las diferentes técnicas de servicio de alimentos y bebidas.
- c) Se ha reconocido la tipología de clientes y su tratamiento.
- d) Se ha verificado la disponibilidad de todos los elementos necesarios para servicio.
- e) Se han aplicado las técnicas de venta y de comunicación durante los procesos.
- f) Se han gestionado las peticiones de los clientes, utilizando los sistemas de comunicación interdepartamental establecidos.
- g) Se ha aplicado las técnicas de servicio de alimentos y bebidas apropiadas, en cada fase del servicio.
- h) Se ha aplicado las técnicas apropiadas de servicio de elementos auxiliares, en cada fase del servicio.
- i) Se han controlado y valorado los resultados obtenidos.
- j) Se ha evitado el consumo innecesario de recursos.
- k) Se han realizado las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

5. Realiza elaboraciones culinarias y manipulaciones de alimentos ante el comensal, identificando y aplicando las técnicas y procedimientos preestablecidos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las técnicas y elaboraciones culinarias más significativas.
- b) Se han reconocido los elementos de la oferta culinaria más adecuados para su elaboración o manipulación ante el comensal.
- c) Se han realizado fichas técnicas de los productos que se han de elaborar.
- d) Se ha realizado el aprovisionamiento de géneros y materias primas para atender la oferta.
- e) Se han identificado las necesidades de equipos, útiles y materiales necesarios para la realización de elaboraciones culinarias y manipulaciones ante el comensal.
- f) Se ha realizado la puesta a punto del material necesario para la actividad.
- g) Se ha realizado la manipulación o elaboración del producto, identificando y aplicando las técnicas asociadas.
- h) Se ha realizado el control y la valoración del producto final.
- i) Se ha evitado el consumo innecesario de recursos.
- j) Se han realizado las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

6. Realiza las operaciones de facturación y cobro de los servicios, aplicando técnicas y procedimientos asociados.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los documentos de control asociados a la facturación y cobro.
- b) Se han identificado los diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro
- c) Se han caracterizado los procesos de facturación y cobro de los servicios.

- d) Se ha cumplimentado la factura/ticket correctamente.
- e) Se ha comprobado la relación entre lo facturado y lo servido.
- f) Se ha realizado el cobro de la factura utilizando las distintas fórmulas o formas de pago.
- g) Se han realizado las operaciones de apertura/cierre de caja y control en la facturación y cobro.
- h) Se ha relacionado la facturación con los sistemas de gestión integrada.
- i) Se han relacionado las aplicaciones informáticas.

Duración: 294 horas.

Contenidos:

### 1. Determinación de tipos de servicios:

Tipos y clasificación de los establecimientos de restauración.

Estructuras organizativas de servicios en los diferentes tipos de establecimientos o eventos:

Servicios en Restauración tradicional.

Servicios de restauración en establecimientos hoteleros.

Servicios de restauración en catering.

Nuevas tendencias en los servicios de restauración.

Otros.

Tipologías de servicios:

Servicios de menú, a la carta, menú degustación, menú concertado, de bufé, otros.

Aplicación de los organigramas y funciones del personal relacionados con los tipos de servicios.

Deontología profesional.

Vocabulario técnico.

### 2. Coordinación de operaciones de puesta a punto y montaje de servicios:

Equipos, útiles y materiales:

Descripción, clasificación y características.

Operaciones de puesta a punto.

Almacenamiento y/o transporte.

Operaciones de aprovisionamiento interno:

Operaciones de control.

Documentación asociada.

Acopio y recepción de materiales para servicios de catering.

Tipología de montajes de servicios:

Montaje de restaurante.

A la carta.

Menús concertados.

De bufés.

Otros.

Montajes en servicios de catering:

Operaciones de montaje:

Análisis de la información.

Operaciones previas:

Control de áreas.

Control de equipos, útiles y materiales.

Distribución de funciones.

Ejecución de las operaciones de montaje.

Valoración de resultados.

Consumo de recursos y normativa aplicable.

### 3. Reconocimiento de técnicas de comunicación y venta:

El proceso de comunicación.

Comunicación verbal en la restauración:

Oral y escrita.

Documentación vinculada a la prestación de servicios: Estilos, formatos, tendencias, otros.

Comunicación no verbal:  
Imagen personal.  
Gestos, movimientos y otros.  
Empatía, receptividad, asertividad.  
Roles, objetivos y relación cliente profesional.  
Técnicas de venta:  
Técnicas de venta y de comunicación en restauración  
Exposición de las cualidades de los productos y servicios.  
Modelo de actuación en el proceso de venta en restauración.  
Relaciones con los clientes.  
Atención personalizada como base de la fidelización del cliente.  
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.  
La protección del consumidor y el usuario en España y en la Unión Europea.  
Normativa aplicable.

#### 4. Realización de operaciones de atención al cliente y servicio:

Fases del servicio:  
Preservicio, servicio y postservicio.  
Secuenciación, características y control.  
La comanda:  
Definición, tipos, y características.  
Formalización.  
Aplicaciones informáticas.  
Técnicas de servicio. Tipologías y características:  
Servicio de alimentos.  
Servicio de vinos y otras bebidas.  
Servicio de otros elementos.  
Tipología de clientes:  
Tipos de clientes y su tratamiento.  
La atención al cliente:  
Operaciones de recepción, atención durante los procesos y despedida.  
Control y valoración de resultados.  
Consumo de recursos y normativa aplicable.

#### 5. Realización de elaboraciones culinarias y manipulaciones ante el comensal:

Fundamentos culinarios.  
Elaboraciones y manipulaciones a la vista del cliente:  
Definición, características y tipos.  
Fichas técnicas, escandallos y otros documentos.  
Documentación asociada.  
Control.  
Operaciones de puesta a punto:  
Equipos, útiles y materiales específicos.  
Géneros y materias primas.  
Técnicas de elaboración, corte, trinchado, desespinado, decoración/presentación y conservación de alimentos a la vista del cliente.  
Consumo de recursos y normativa aplicable.

#### 6. Realización de operaciones de facturación y cobro:

La facturación y cobro.  
Sistemas de facturación:  
Definición de los procesos, tipos y características.

La factura y ticket:

Tipos, datos, característica.

Formalización.

Sistemas de cobro:

Contado.

Crédito.

Otros.

Documentos de control asociados a la facturación y cobro. Flujos:

La comanda.

Aperturas/cierres de caja.

Liquidaciones.

Caja del día.

Diarios de producción.

Informes.

Otros.

Aplicaciones informáticas relacionadas.

Módulo Profesional: Sumillería.

Código: 0511

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Selecciona vinos identificando sus características y componentes.

Criterios de evaluación:

- a) Se han determinado los factores culturales y sociales relacionados con el mundo del vino
- b) Se han descrito los conceptos de vinos, sus tipos y características.
- c) Se han identificado los componentes que caracterizan a los distintos tipos de vinos.
- d) Se han caracterizado los factores que intervienen en los procesos de viticultura.
- e) Se han identificado las variedades de uvas destinadas a la vinificación
- f) Se han caracterizado los diferentes procesos de vinificación, crianza y clarificación de vinos.
- g) Se han relacionado las denominaciones de origen con los tipos de uvas y vinos más representativos de estas, así como sus características. Prestando especial atención a los vinos de Castilla la Mancha.
- h) Se ha caracterizado la geografía vinícola regional, nacional e internacional.
- i) Se han determinado los vinos, que deben ser incluidos en la oferta comercial de la empresa atendiendo a sus características.

2. Gestiona el control de la bodega, identificando sus condiciones y atendiendo a la oferta.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado los diferentes espacios físicos de conservación del vino y otras bebidas así como sus condiciones ambientales.
- b) Se han identificado los equipos y maquinarias para la conservación de vinos y otras bebidas.
- c) Se han calculado las necesidades de aprovisionamiento y almacenamiento en función del stock y de las previsiones de servicio.
- d) Se han cumplimentado los documentos de aprovisionamiento.
- e) Se han seleccionado proveedores teniendo en cuenta la oferta y los intereses de la empresa.
- f) Se ha revisado y contrastado la entrada de mercancía antes de su almacenamiento con sus soportes documentales.
- g) Se han establecido los procesos de rotación de stocks.
- h) Se han identificado correctamente los vinos reservados por los clientes.
- i) Se ha evitado el consumo innecesario de recursos.
- j) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.
- k) Aplicaciones informáticas.

3. Diseña la oferta de vinos y bebidas de aperitivos y sobremesa, justificando los elementos que la componen.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido los factores que determinan la oferta de vinos, aguas, cafés, bebidas de aperitivos y sobremesa.
- b) Se han analizado los diferentes tipos de cartas de vinos, aguas, cafés, bebidas de aperitivos y sobremesa describiendo sus principales características.
- c) Se han elaborado cartas de vinos, aguas, cafés, bebidas de aperitivos y sobremesa, atendiendo a los factores que condicionan la oferta.
- d) Se han identificado las nuevas tendencias en la oferta de vinos, aguas, cafés, bebidas de aperitivos y sobremesa.
- e) Se han diseñado cartas de vinos y otras bebidas, de modo que resulten funcionales, cómodas, atractivas y flexibles.
- f) Se han reconocido los factores y criterios a tener en cuenta para la fijación de los precios.
- g) Se ha asesorado en la fijación de precios de los vinos y otras bebidas de forma que se alcancen los objetivos económicos y comerciales del establecimiento.

4. Dirige la puesta a punto útiles y equipos para el servicio de vinos y bebidas, aplicando las técnicas en función del tipo de servicio, la documentación asociada y el protocolo establecido.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado equipos, útiles y materiales, de servicio de vinos y bebidas relacionándolos con sus aplicaciones posteriores.
- b) Se han ejecutado y controlado las operaciones de transporte, uso, mantenimiento y conservación de equipos, útiles y materiales de servicio de vinos y bebidas.
- c) Se han preparado equipos, útiles y materiales verificando su adecuación para el uso.
- d) Se ha analizado la información sobre los servicios.
- e) Se ha realizado el aprovisionamiento interno de vinos y bebidas atendiendo necesidades del servicio.
- f) Se han recepcionado y distribuido vinos y bebidas aplicándole su tratamiento para el servicio.
- g) Se ha comprobado el estado de presentación, limpieza y conservación de cartas y otros instrumentos de ventas.
- h) Se han controlado las operaciones de recogida y limpieza después de los servicios.
- i) Se ha evitado el consumo innecesario de recursos.
- j) Se han realizado las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

5. Realiza catas de vinos y otras bebidas reconociendo y analizando sus características organolépticas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido el concepto de cata, sus tipos y finalidad.
- b) Se han identificado los condicionantes externos que afectan a la cata.
- c) Se han utilizado los equipos de cata relacionándolos con su funcionalidad.
- d) Se han descrito los sentidos utilizados en la cata y su funcionamiento.
- e) Se han identificado y caracterizado las distintas fases de la cata de vinos y otras bebidas.
- f) Se han identificado y descrito las características organolépticas del vino y otras bebidas, utilizando el vocabulario correcto.
- g) Se han relacionando las sensaciones organolépticas con la calidad del producto.
- h) Se han reconocido las fichas de catas asociadas a los diferentes productos.
- i) Se han seleccionado, por medio del análisis sensorial, vinos y otras bebidas para incluir en la oferta comercial de la empresa.
- j) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.
- k) Se han reconocido las enfermedades, alteraciones y defectos en vinos y otras bebidas.

6. Controla el servicio de vinos y otras bebidas en el restaurante, identificando las técnicas de servicio y atención al cliente.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado los aspectos deontológicos relacionados con el sumiller.
- b) Se ha informado y asesorado sobre la oferta de vinos y bebidas del establecimiento teniendo en cuenta las expectativas de los clientes.
- c) Se han atendido las demandas de los clientes, de forma que queden cubiertas las expectativas de éstos.
- d) Se han controlado las temperaturas de servicio en función del tipo de vino o bebida.
- e) Se ha comprobado la utilización de las herramientas y utensilios de servicio adecuados en relación con las características del vino o bebida.
- f) Se han aplicado las normas de protocolo al servicio de vinos y bebidas.
- g) Se ha valorado la aprobación o desaprobación del vino o bebida por parte del cliente para actuar según la política del establecimiento.
- h) Se han caracterizado diferentes posibilidades de servicio de vinos y bebidas.
- i) Se han atendido posibles quejas, reclamaciones o sugerencias de la clientela.
- j) Se ha evitado el consumo innecesario de recursos.
- k) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

Duración: 160 horas.

Contenidos:

#### 1. Selección de vinos:

Introducción a la cultura del vino:

Historia del vino.

Factores culturales y sociales.

Caracterización de los vinos:

Definición y composición. Tipos.

Viticultura. Definición y concepto.

Factores que influyen en viticultura:

El suelo, el clima, el medio biológico, la planta, el marco de plantación, sistemas de cultivo/reproducción y factores culturales.

Características específicas de CLM.

La vid y la uva.

Ciclo vegetativo, variedades, característica, distribución geográfica y tratamientos.

Vides y uvas regionales.

Enología. Definición y concepto.

La vendimia:

Estacionalidad, recolección, transporte.

La bodega.

La fermentación. Concepto, características y tipos.

Sistemas de vinificación:

Definición, tipos y características.

La crianza de los vinos. Definición, características y tipos.

Clarificación, estabilización y embotellado de los vinos.

Geografía vinícola regional, nacional e internacional.

Determinar los vinos que deben ser incluidos en la oferta comercial de la empresa.

#### 2. Gestión y control de la bodega:

La bodega:

Definición, características y tipos. Ubicación, tamaño, distribución.

Bodega de día.

Condiciones ambientales de la bodega:

De temperatura, de humedad, de iluminación, de ventilación y otras.

Maquinaria y equipos de bodega:

Aplicaciones, uso y control.

Conservación de los vinos:

Seguimiento de la evolución de los vinos.

Puntos críticos.

Reserva de vinos.  
Aprovisionamiento de la bodega:  
Identificación de necesidades.  
Selección de proveedores.  
Gestión de pedidos y compras.  
Recepción y almacenaje.  
Controles de cantidad, calidad, caducidad, etc.  
Distribución de productos.  
Rotación de stocks:  
Control de existencias y consumos.  
Fichas técnicas.  
Documentos de control.  
Aplicaciones informáticas relacionadas con la gestión y control de la bodega.  
Consumo de recursos y normativa aplicable.

### 3. Diseño de oferta de vinos y bebidas de aperitivos y sobremesa:

Oferta de vinos y otras bebidas. Concepto, características y tipos.  
Factores que influyen en la determinación de la oferta:  
Categoría, estilo, localización territorial del establecimiento o evento, oferta gastronómica, maridaje, estacionalidad, medios físicos y económicos y otros.  
Tendencias actuales.  
Las cartas de vinos y bebidas:  
Definición y tipos.  
Características de formatos, estructuras, información, redacción, etc.  
Fijación de precios.  
Factores determinantes de los precios:  
El precio/fecha de compra, la política de precios/márgenes de beneficios, el precio medio demandado y el precio medio ofertado, las oscilaciones del mercado, costes en el mantenimiento y conservación de vinos y otras bebidas.

### 4. Dirección de la puesta a punto de útiles y equipos para el servicio de vinos y bebidas:

Puesta a punto y control de útiles y equipos de servicio de vinos y bebidas:  
Definición, características y tipos.  
Sacacorchos, decantadores, termómetros, venencias, cristalería, cubos champaneras y otros.  
Control de transporte, uso, manejo, limpieza y conservación.  
Distribución interna de vinos y bebidas:  
Documentación asociada,  
Distribución y tratamiento de géneros.  
Puesta a punto y control de bufes, stand de presentación, carros de servicio y otros elementos.  
Puesta a punto y control de uso, limpieza y conservación de maquinaria y equipos de frío. Definición, características y tipos:  
Cámaras frigoríficas.  
Armarios cavas.  
Expositores.  
Lavavajillas específicos.  
Otros.  
Puesta a punto y control de cartas e instrumentos de venta:  
Cartas, ofertas del día/semana/mes.  
Operaciones post-servicio.  
Consumo de recursos y normativas aplicables.

### 5. Realización de catas de vinos y otras bebidas:

Catas. Definición. Tipos.  
Factores que determinan la respuesta del catador/a:  
Condiciones físicas del catador/a.  
Condiciones ambientales.  
Presentación de los vinos y bebidas.

Orden, número de muestras, temperaturas, etc.  
Sala y equipos de cata. Definición, característica y tipos. Puesta a punto y control.  
Fases de la cata. Secuenciación:  
El uso de los sentidos.  
Examen visual.  
Examen olfativo.  
Examen gustativo.  
Sensaciones táctiles.  
Terminología específica para la cata de vinos y otras bebidas.  
Fichas de cata:  
Tipos, características, datos.  
Selección mediante la cata de bebidas para la oferta comercial de la empresa.  
Enfermedades, alteraciones y defectos en vinos y otras bebidas.  
Control de recursos y normativa aplicable.

#### 6. Control del servicio de vinos y otras bebidas:

Deontología profesional del personal de servicio de vinos y bebidas en el restaurante.  
Asesoramiento al cliente.  
Presentación de oferta.  
Selección de materiales.  
Servicio del vino y otras bebidas. Fases y procedimientos habituales:  
Tratamiento y transporte.  
Presentación.  
Descorche.  
Cata.  
Servicio.  
Temperaturas de servicio.  
Decantación y oxigenación.  
Protocolo.  
Técnicas de servicios especiales:  
Espumosos, generosos y otros.  
Operaciones de control durante el servicio.  
Atención de sugerencias, quejas y reclamaciones.  
Control de recursos y normativa aplicable.

Módulo Profesional: Planificación y dirección de servicios y eventos en restauración.  
Código: 0512

#### Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Asesora en el diseño de los espacios destinados al servicio en establecimientos de restauración, caracterizando las necesidades de espacios y recursos.

#### Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado e interpretado la información previa necesaria.
- b) Se ha reconocido y analizado la normativa vigente relacionada con el diseño de instalaciones.
- c) Se han ubicado las zonas o espacios destinados al servicio.
- d) Se han relacionados las características de construcción y decoración de diferentes tipos de establecimientos.
- e) Se ha caracterizado la distribución de espacios y equipos en el establecimiento.
- f) Se ha establecido el aforo del local.
- g) Se han realizado los cálculos para los recursos materiales y humanos, según las características y necesidades del establecimiento.
- h) Se han realizado el estudio de tiempos y los recorridos en los procesos.
- i) Se han identificado nuevas tendencias en los diseños e instalaciones de restauración.
- j) Se ha tenido en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

2. Planifica instalaciones para servicios de catering y para celebración de eventos en restauración, justificándolas y caracterizándolas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado e interpretado la información previa necesaria para la planificación.
- b) Se han establecido y distribuido los espacios necesarios en función del evento.
- c) Se han identificado las necesidades de instalaciones de agua, energía, desagües u otros.
- d) Se han identificado las necesidades de materiales y maquinarias para el servicio, verificando la disponibilidad o no de recursos.
- e) Se han identificado las necesidades de géneros y materias primas para el servicio.
- f) Se han identificado las necesidades de personal de servicio.
- g) Se ha planificado la distribución de mobiliario y equipos de servicio y trabajo.
- h) Se han determinado los servicios complementarios que se han de contratar o alquilar.
- i) Se ha reconocido la normativa vigente relacionada con el catering.
- j) Se han identificado las nuevas tendencias en los diseños e instalaciones de servicios de catering y eventos.
- k) Se ha planificado teniendo en cuenta la optimización de recursos.

3. Organiza servicios determinando sus estructuras, según los elementos y las variables que se deben tener en cuenta.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado e interpretado la información sobre el servicio a prestar.
- b) Se han establecido los protocolos de actuación en la gestión de reservas.
- c) Se ha coordinado el servicio con todos los departamentos implicados.
- d) Se ha definido y secuenciado la fórmula de servicio, relacionándola con el establecimiento y/o evento.
- e) Se han establecido horarios del personal de servicio.
- f) Se ha organizado y distribuido el trabajo del personal en función de las necesidades del servicio.
- g) Se han establecido y supervisado las operaciones de montaje de instalaciones y equipos para servicios.
- h) Se ha supervisado la presentación definitiva del montaje en su conjunto.
- i) Se ha comprobado la disposición del personal de servicio.
- j) Se han seleccionado y aplicado los sistemas de facturación y cobro en función de los establecimientos/servicios.
- k) Se ha evitado el consumo innecesario de recursos.
- l) Se han realizado las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

4. Dirige el servicio controlando y coordinando los procesos y actuaciones.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado e interpretado la información sobre el servicio que se va a prestar y se han detectado los puntos críticos de control.
- b) Se ha transmitido la información del proceso de servicio a las personas de los diferentes puestos de actuación.
- c) Se ha transmitido la información al personal de servicio de los elementos que componen la oferta gastronómica.
- d) Se ha recibido y asesorado a los clientes sobre la oferta del establecimiento.
- e) Se han coordinado todas las fases del servicio con los departamentos implicados.
- f) Se ha controlado la correcta aplicación de las técnicas durante las operaciones de servicio y atención al cliente y recogida.
- g) Se han coordinado los protocolos de actuación en la solución de quejas, reclamaciones, sugerencias e imprevistos.
- h) Se han controlado los procesos de facturación y cobro.
- i) Se ha gestionado toda la documentación relacionada con el servicio.
- j) Se ha evitado el consumo innecesario de recursos.
- k) Se han realizado las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

5. Aplica el protocolo estableciendo las características de los elementos que los configuran.

Criterios de evaluación:

- a) Se han señalado las características de los tipos de protocolos.
- b) Se han definido los elementos que conforman el protocolo en restauración.
- c) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los invitados en función del tipo de acto a organizar.
- d) Se han diseñado diferentes tipos de invitaciones en relación con diferentes tipos de acto.
- e) Se ha caracterizado el diseño y planificación de diferentes actos protocolarios.
- f) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.
- g) Se ha reconocido la normativa de protocolo y precedencias oficiales del Estado y otras instituciones.
- h) Se han determinado los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales.
- i) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

Duración: 90 Horas.

Contenidos:

### 1. Asesoramiento en el diseño de instalaciones:

El local. Características, dimensiones y ubicación.

Características de la construcción y la decoración.

Análisis de la normativa vigente. Suelos, paredes, iluminación, insonorización, aforos y otros posibles.

Distribución de espacios. Zonas de office, bodega, clientes, barra o mostrador y otros.

Dimensionado.

Recursos materiales. Cálculo de necesidades y criterios de adquisición (calidad, diseño, funcionalidad, coste, duración, otros).

Circuitos de trabajadores y clientes. Estudio de tiempos y recorridos, diagramas de circuitos de personal.

Nuevas tendencias en las instalaciones y diseños de establecimientos de restauración.

Normativa aplicable.

### 2. Planificación de instalaciones para catering y eventos en restauración:

Definición, tipos y características.

Operaciones previas a la organización del catering y eventos:

Análisis de la información previa.

Distribución lógica y planificación de los espacios.

Planificación de las instalaciones a emplear.

Diagramas de procesos.

Selección y justificación de recursos materiales.

Determinación de necesidades de géneros y materias primas.

Selección y justificación de recursos humanos. Personal de montaje, de servicio, de recogida y otros servicios auxiliares.

Servicios complementarios. Seguridad, decoración transporte y otros. Descripción y caracterización.

Operaciones posteriores al evento. Planificación del desmontaje. Protocolos de actuación para la recogida y el transporte.

Normativa vigente. Catering-banqueting y eventos en restauración.

Nuevas tendencias.

Consumo de recursos y normativa aplicable.

### 3. Organización del servicio:

Análisis de informaciones previas. Datos, expectativas de los clientes:

Reservas: Sistemas, comunicación y gestión.

Coordinación con otros departamentos.

Determinación del tipo de servicio:

La demanda del cliente.

Estudio de posibilidades y limitaciones.

Objetivos de la empresa.

Otros condicionantes.

Secuenciación.

Organización de recursos humanos. Horarios de personal, criterios de fijación de turnos, descansos y otros posibles.

Distribución de funciones. Nivelación, coordinación de funciones y responsabilidades del personal de servicio.

Control de las operaciones de montaje.

Operaciones de control sobre el local y las instalaciones, la distribución de equipos y mobiliario, las operaciones de montaje, la presentación final.

Facturación y cobro.

Control deontológico del personal. Aspecto personal, control sobre la uniformidad, la presencia, conducta, otros.

Control de recursos y normativa aplicable.

#### 4. Dirección de servicios:

La información en el servicio:

Sobre la oferta.

Sobre los procesos.

Control de puntos críticos. Detección. Soluciones.

Coordinación sobre las operaciones de recepción y asesoramiento al cliente

Coordinación de operaciones de servicio y atención al cliente:

Control sobre actitudes y aptitudes del personal.

Control sobre los procesos, secuencias y tiempos del servicio.

Control sobre los procesos de regeneración de productos.

Control sobre los procesos de coordinación interdepartamental.

Control sobre los procesos de facturación y cobro.

Control sobre las operaciones de postservicio.

Control y valoración de resultados en tiempo y forma.

Otros.

Coordinación de operaciones de atención de quejas, reclamaciones, sugerencias e imprevistos.

Documentación asociada al servicio. Gestión, tramitación, flujos (informes, memorias, diarios de producción, partes de incidencias, consumos, otros).

Consumo de recursos y normativa aplicable.

#### 5. Aplicación del protocolo:

El protocolo. Definición y tipos.

El protocolo en restauración. Definición y elementos que lo componen. La imagen personal, la indumentaria, el tratamiento de las personas, el uso de flores, el saludo, otros.

El protocolo en la mesa. Formas de mesas, planos y meseros. Tipos de presidencias. Sistemas de organización de invitados. Diseño de invitaciones.

Protocolo en la organización de eventos. Aperitivos, cócteles, recepciones y otros eventos.

El protocolo institucional. Definición y elementos que lo componen.

Normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas.

Ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.

Análisis de ejemplos prácticos.

Valoración de la imagen corporativa.

Módulo Profesional: Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias.

Código: 0501

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Identifica los sistemas de gestión de la calidad caracterizando los pasos para su diseño e implementación.

Criterios de evaluación:

- Se han reconocido los conceptos, la etimología y los diferentes aspectos del término «calidad».
- Se han identificado los principios más relevantes relacionados con la calidad y con su gestión.
- Se han analizado los objetivos de los sistemas de gestión de la calidad.
- Se ha relacionado el diseño del sistema de calidad con las particularidades de la empresa.

- e) Se han identificado los manuales y otra documentación relacionada con el sistema de gestión de la calidad.
- f) Se han descrito las acciones de formación necesarias para el personal a su cargo para implementar el sistema de calidad determinado.

2. Controla la aplicación de las normas de calidad caracterizando los métodos y herramientas de medición.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las normas de calidad.
- b) Se han definido los métodos y herramientas de medición de la calidad.
- c) Se han relacionado los datos que se obtienen de las diferentes herramientas de medición con posibles acciones de mejora.
- d) Se han analizado los diferentes modelos de calidad, sus características e indicadores.
- e) Se han identificado y reconocido las características de un plan de calidad para posteriormente obtener el certificado de calidad.
- f) Se han identificado las distintas fases del plan de calidad.
- g) Se han analizado diferentes planes de calidad relacionados con las empresas de restauración.
- h) Se han reconocido los métodos para la autoevaluación.
- i) Se han reconocido y caracterizado las tendencias o corrientes más actuales en la normalización y certificación de los nuevos modelos de la calidad.

3. Supervisa la limpieza y desinfección del 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 comprobado 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.

4. Verifica las 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 y de manipulación.
- b) Se han identificado los peligros sanitarios, así como los principales riesgos y toxiinfecciones asociados a los malos hábitos.
- c) Se han identificado los agentes causantes de los riesgos y sus medidas de prevención en el caso de que existan.
- d) Se han identificado las medidas de higiene personal asociadas a la manipulación de alimentos, para evitar problemas en la salud de los consumidores.
- e) Se han reconocido todos aquellos comportamientos o aptitudes susceptibles de producir una contaminación o alteración en los alimentos.
- f) Se han reconocido los diferentes métodos de conservación de los alimentos.
- g) Se han enumerado las enfermedades de obligada declaración, identificando a su vez alergias e intolerancias alimentarias.

- h) Se han reconocido los procedimientos de actuación frente a alertas alimentarias
- i) Se ha reconocido la vestimenta de trabajo completa y sus requisitos de limpieza.
- j) Se han identificado los medios de protección de cortes, quemaduras o heridas del manipulador.

5. Aplica los sistemas de autocontrol basados en el APPCC y de control de la trazabilidad, justificando los principios asociados a los mismos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha reconocido la responsabilidad de la empresa en la gestión ambiental.
- b) Se ha identificado la necesidad y trascendencia para la seguridad alimentaria del sistema de autocontrol.
- c) Se han reconocido los conceptos generales del sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (AP-PCC).
- d) Se ha descrito el diseño higiénico de instalaciones.
- e) Se han definido conceptos clave para el control de potenciales peligros sanitarios: punto crítico de control, límite crítico, medidas de control y medidas correctivas.
- f) Se han definido los parámetros asociados a la evaluación de los puntos críticos de control.
- g) Se han cumplimentado los registros asociados al sistema.
- h) Se ha relacionado la trazabilidad con la seguridad alimentaria.
- i) Se ha documentado y trazado el origen, las etapas del proceso y el destino del alimento.
- j) 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).

6. Controla la gestión ambiental en los establecimientos de restauración, reconociendo sus beneficios, así como sus implicaciones a nivel sanitario.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha relacionado el consumo y su reducción, valorando las ventajas ambientales que aporta.
- b) Se han descrito las ventajas ambientales del concepto de reutilización de los recursos.
- c) Se han identificado aquellas energías y/ o recursos cuya utilización sea menos perjudicial para el ambiente y aquellas que sean convenientes desde el punto de vista económico.
- d) Se han reconocido y clasificado los distintos tipos de residuos generados, así como los efectos ambientales de los mismos.
- e) Se han determinado las posibles afecciones originadas por la industria alimentaria.
- f) Se han aplicado las técnicas de recogida, selección, clasificación y eliminación o vertido de residuos.
- g) Se han establecido los parámetros que posibilitan el control ambiental en los procesos de producción de los alimentos relacionados con los residuos, vertidos o emisiones y se han tomado medidas para la protección ambiental.
- h) Se han identificado las no-conformidades y las acciones correctivas relacionadas con la gestión de los residuos.

Duración: 100 horas

Contenidos:

#### 1. Identificación de los sistemas de gestión de la calidad:

Introducción a la calidad.

Características de la calidad en el sector servicios.

La calidad total y los recursos humanos.

Expectativas y percepciones del cliente

Determinación y fijación de objetivos.

Manuales de calidad.

Acciones de difusión de la política de calidad en la empresa.

#### 2. Control de la aplicación de las normas de calidad:

Definición. Referencias históricas.

Organización para la calidad.

Análisis de las herramientas y técnicas de la calidad.  
Introducción a las herramientas y técnicas de calidad.  
Técnicas grupales.  
Herramientas de organización.  
Herramientas de planificación.  
Datos. Proceso y medición. Herramientas estadísticas.  
La autoevaluación.  
Descripción de los diferentes modelos de calidad:  
Tipos y características.  
Indicadores de calidad.  
Establecimiento del plan de calidad e implementación de la certificación de la calidad.  
El plan de calidad. Fases.  
Las certificaciones: pasos que se han de seguir.

### 3. Supervisión de la limpieza y desinfección de equipos e instalaciones:

Conceptos y niveles de limpieza.  
Legislación y requisitos de limpieza generales de utillaje, equipos e instalaciones.  
Procesos y productos de limpieza: características y parámetros de control del nivel de limpieza y desinfección.  
Tratamientos DDD: características, productos utilizados y condiciones de empleo.  
Peligros sanitarios asociados a aplicaciones de limpieza y desinfección o desratización y desinsectación inadecuadas.  
Procedimientos para la recogida y retirada de residuos.

### 4. Verificación de buenas prácticas higiénicas:

Normativa general.  
Guías de Prácticas Correctas de Higiene (GPCH).  
Enfermedades de obligada declaración. Medidas de prevención.  
Medios de protección de cortes, quemaduras y heridas en el manipulador.  
Medidas de higiene personal.  
Vestimenta de trabajo y sus requisitos de limpieza.

### 5. 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.  
Riesgos para la salud. Contaminación biológica y ETA'S.  
Importancia de la conservación de los alimentos y su relación con los peligros asociados. Métodos de conservación.  
Incidencia de la manipulación de alimentos respecto a alergias e intolerancias alimentarias.  
Procedimientos de eliminación de los alérgenos.  
Procedimientos de actuación frente alertas alimentarias.

### 6. Control de la gestión ambiental en establecimientos de restauración:

Responsabilidad de la empresa.  
El sistema APPCC.  
Medidas de control relacionadas con los peligros sanitarios en la manipulación de los alimentos.  
Diseño higiénico de las instalaciones.  
Pasos previos a los principios del sistema de autocontrol APPCC.  
Los principios del sistema de autocontrol APPCC.  
Conceptos: puntos críticos de control, límite crítico, medidas de control y medidas preventivas, Trazabilidad y seguridad alimentaria.  
Supuestos prácticos de aplicación.  
Principales normas voluntarias en el sector alimentario (BRC, IFS, UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 22000:2005 y otras).  
Análisis e interpretación.

Gestión ambiental. Reutilización de recursos  
Clasificación y tratamiento de residuos.  
Normativa vigente.

Módulo Profesional: Gastronomía y nutrición.  
Código: 0502

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Identifica tendencias gastronómicas analizando sus principios y características.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido la procedencia del concepto, la etimología y el origen del término «gastronomía».
- b) Se han identificado los hechos más relevantes relacionados con la gastronomía.
- c) Se han identificado y caracterizado las diferentes publicaciones y autores relacionados con la gastronomía.
- d) Se han reconocido eventos y distinciones gastronómicas de relevancia.
- e) Se han reconocido y caracterizado los movimientos o corrientes culinarias, así como sus principales representantes.
- f) Se han reconocido y caracterizado las tendencias o corrientes gastronómicas actuales.
- g) Se ha identificado y caracterizado la cocina creativa o de autor.

2. Reconoce la gastronomía española e internacional, identificando los productos, elaboraciones y tradiciones y/o costumbres más representativas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha relacionado la gastronomía con la cultura de los pueblos.
- b) Se han identificado las características de la gastronomía española.
- c) Se han reconocido las elaboraciones y productos españoles más significativos.
- d) Se han analizado las costumbres y tradiciones gastronómicas españolas.
- e) Se han analizado las aportaciones de la gastronomía española al patrimonio gastronómico internacional.
- f) Se han identificado las características de la gastronomía internacional por países, áreas o zonas geográficas.
- g) Se han reconocido las elaboraciones y productos internacionales más significativos.
- h) Se ha reconocido la influencia de la gastronomía internacional en la gastronomía española.

3. Identifica las propiedades nutricionales de los alimentos analizando sus funciones en la alimentación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los conceptos de alimento y alimentación.
- b) Se ha caracterizado la pirámide de los alimentos y su relación con los distintos grupos.
- c) Se han relacionado los hábitos alimentarios con su influencia en la salud.
- d) Se han reconocido los nuevos hábitos alimentarios en la sociedad actual.
- e) Se ha descrito el concepto de nutrición.
- f) Se han identificado los nutrientes y sus funciones.
- g) Se han identificado los nutrientes presentes en los grupos de alimentos.
- h) Se han reconocido las tablas de composición de los alimentos.
- i) Se han reconocido la utilización de la tabla de composición de los alimentos.

4. Aplica principios básicos de dietética en establecimientos de restauración, relacionando las propiedades dietéticas y nutricionales de los alimentos con las necesidades del cliente.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha descrito el concepto de dietética.
- b) Se han reconocido las necesidades nutricionales y energéticas de las personas a lo largo de su vida y su relación con el metabolismo.
- c) Se han reconocido diferentes tipos de dietas relacionadas con estilos de vida.

- d) Se han reconocido los valores para la salud de la dieta mediterránea.
- e) Se han manejado tablas de composición de alimentos para la confección de dietas.
- f) Se han descrito dietas tipo y sus posibles aplicaciones.
- g) Se han aplicado principios dietéticos para elaborar dietas y menús específicos en establecimientos de restauración.
- h) Se han caracterizado y diseñado dietas para personas con necesidades alimenticias específicas.
- i) Se ha reconocido la importancia de hábitos alimentarios saludables a lo largo de la vida.

Duración: 60 horas

Contenidos:

1. Identificación de tendencias gastronómicas:

Gastronomía. Concepto. Origen del vocablo.

Publicaciones, personas y hechos más relevantes del mundo gastronómico.

Historia y evolución de la gastronomía.

Evolución cronológica de los movimientos o corrientes culinarias. Cocina tradicional, cocina moderna o alta cocina, "nouvelle cuisine" y nueva cocina española.

Eventos gastronómicos más relevantes.

Tendencias actuales.

Cocina creativa o de autor.

2. Reconocimiento de la gastronomía española e internacional:

Gastronomía española. Características generales y regionales. Productos y elaboraciones más significativas.

Gastronomía internacional. Características generales por países o áreas geográficas. Productos y elaboraciones más significativas.

3. Identificación de las propiedades nutricionales de los alimentos:

Concepto de alimentos y alimentación.

Grupos de alimentos.

Pirámide de los alimentos.

Alimentación y salud. Hábitos alimentarios sanos. Nuevos hábitos alimentarios.

Concepto de nutrición.

Nutrientes. Degradación de nutrientes.

4. Aplicación de principios básicos de dietética:

Dietética. Concepto y finalidad.

Necesidades nutricionales y energéticas en las distintas etapas de la vida. Metabolismo.

Dietas y estilos de vida.

La dieta mediterránea.

Rueda de los alimentos.

Tablas de composición nutricional de alimentos. Utilización.

Dietas tipo en restauración.

Caracterización de dietas para personas con necesidades alimenticias específicas.

Módulo Profesional: Gestión administrativa y comercial en restauración.

Código: 0503.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Establece estructuras organizativas en restauración, caracterizando los diferentes modelos organizativos y los objetivos de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha reconocido la normativa sobre tipología y clasificación de los establecimientos de restauración.

- b) Se han definido los diferentes objetivos empresariales según el modelo de producto de la empresa.
- c) Se han establecido diferentes planes empresariales según los objetivos marcados.
- d) Se han diseñado estrategias y técnicas de planificación empresarial.
- e) Se han conceptualizado los diferentes modelos organizativos y nuevas tendencias entre las empresas del sector.
- f) Se han elaborado diferentes organigramas que correspondan a los modelos organizativos y nuevas tendencias entre las empresas del sector.
- g) Se han caracterizado las distintas áreas de las empresas de restauración y sus funciones.
- h) Se ha valorado los principios estructurales y organizativos de las empresas de restauración como elementos fundamentales para la consecución de los objetivos establecidos.

2. Controla la gestión administrativa de áreas de restauración analizando la documentación y la información en ella reflejada.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha justificado la finalidad de la gestión de la documentación en las empresas de restauración.
- b) Se han reconocido el circuito de la documentación y la finalidad en el sector de restauración.
- c) Se han diseñado sistemas de registro de la información en ella reflejada.
- d) Se han identificado diferentes sistemas de archivo de la documentación generada, emitida o recibida.
- e) Se ha discriminado la información que refleja la documentación según las necesidades empresariales.
- f) Se ha reconocido la normativa básica relativa a la gestión de la documentación.
- g) Se ha valorado la importancia de una correcta gestión de la documentación administrativa, económica y financiera para mejorar el funcionamiento empresarial o departamental.
- h) Se han aplicado las nuevas tecnologías en la gestión e interpretación de la documentación empresarial.

3. Controla los presupuestos de las áreas de producción, reconociendo y determinando la estructura de los niveles de aprovisionamiento, gastos e ingresos de su departamento o establecimiento, según el caso.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado los diferentes tipos de presupuestos que afectan a la planificación de empresas de restauración.
- b) Se han caracterizado los diferentes elementos que conforman los presupuestos y se ha establecido la estructura de los ingresos y gastos para obtener referencias de comportamiento generalizado de los mismos.
- c) Se han elaborado diferentes tipos de presupuestos para la organización y planificación de las empresas de restauración, así como de áreas dentro de las mismas.
- d) Se han establecido métodos de control presupuestario justificando racionalmente las posibles desviaciones y aplicando medidas correctoras.
- e) Se han determinado los métodos de evaluación de ventas y fijación de precio de las ofertas gastronómicas.
- f) Se han calculado los precios de venta de las diferentes ofertas gastronómicas del establecimiento.
- g) Se ha determinado el umbral de rentabilidad según la oferta gastronómica y el tipo de establecimiento o servicio.
- h) Se han aplicado diferentes métodos de valoración de "stocks".
- i) Se han establecido criterios de evaluación de proveedores y posterior selección de los que mejor se adecuen a las demandas empresariales.
- j) Se han aplicado sistemas ofimáticos y de comunicación en la gestión departamental o empresarial.
- k) Se han identificado los registros documentales de la gestión del área de economato.

4. Evalúa los diferentes tipos de empresas de restauración analizando las variables de posicionamiento y de resultados.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido los diferentes tipos de empresas tradicionales de restauración.
- b) Se han identificado las nuevas tendencias empresariales en restauración.
- c) Se han descrito las tipologías de las empresas de restauración según la normativa legal vigente.
- d) Se han identificado los factores y las motivaciones de la demanda.
- e) Se han clasificado los clientes según su tipología.

- f) Se ha caracterizado los elementos determinantes de la demanda: socioculturales, económicos y demográficos.
- g) Se han investigado las tendencias actuales de la demanda.
- h) Se ha valorado la importancia de conocer la situación del mercado y las tendencias de la oferta para conocer cada tipo de posicionamiento en el mismo.

5. Elabora el plan de comercialización propio de las empresas de restauración, estableciendo las características de los elementos que lo conforman y diseñando estrategias y acciones.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha conceptualizado el plan de comercialización.
- b) Se han establecido objetivos a conseguir con el plan de comercialización.
- c) Se han diseñado las estrategias y acciones necesarias para realizar el plan de comercialización.
- d) Se ha realizado la planificación económica del Plan de comercialización.
- e) Se han identificado sistemas de control del plan de marketing y desviaciones del mismo.
- f) Se ha diseñado la presentación del plan de comercialización.
- g) Se ha valorado la importancia que supone la aplicación del plan de comercialización para alcanzar los objetivos de la empresa.

6. Diseña ofertas gastronómicas, caracterizando y seleccionando los elementos y las variables que las configuran.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado los principales tipos de ofertas gastronómicas.
- b) Se han relacionado las ofertas con las diferentes fórmulas de restauración.
- c) Se han tenido en cuenta las características, las necesidades de la clientela y las nuevas tendencias en la confección de ofertas.
- d) Se han considerado el tipo de establecimiento, la estacionalidad, la ubicación del establecimiento, tipo de clientela y otros factores.
- e) Se han definido las necesidades de variación y rotación de la oferta.
- f) Se han tenido en cuenta los principios básicos para el diseño físico de la carta gastronómica.
- g) Se han aplicado técnicas de promoción y publicidad.
- h) Se han aplicado técnicas de marketing relacionadas con los precios.
- i) Se ha controlado el grado de satisfacción del cliente.

Duración: 100 horas.

Contenidos :

#### 1. Establecimiento de las estructuras organizativas:

Normativa legal sobre la tipología y clasificación de los establecimientos de restauración.

Modelos organizativos de empresas de restauración. Conceptualización. Tipologías de organización de las empresas de restauración. Tendencias.

Diseño de organigramas de empresas de restauración. Áreas básicas. Funciones principales.

Estructuras organizativas empresariales en el sector.

Planificación empresarial. Objetivos, etapas, estrategias, técnicas y control.

Cronogramas de planificación.

#### 2. Control de la gestión de la documentación administrativa, económica y financiera:

Objetivos de la gestión documental.

Circuito de la documentación. Finalidad y relación entre documentos.

Sistemas y métodos de archivo de la documentación.

Análisis de la información básica que refleja la documentación gestionada.

Normativa de gestión documental.

Las nuevas tecnologías en la gestión e interpretación de los documentos.

#### 3. Control de los presupuestos de las áreas de producción:

Concepto de presupuestos, tipologías y características.  
Elementos que integran los presupuestos.  
Elaboración de presupuestos de empresas del sector de la restauración.  
Control presupuestario. Desviaciones y medidas correctoras.  
Determinación del precio de venta de las ofertas gastronómicas. Métodos de fijación de precios y evaluación de ventas.  
El umbral de rentabilidad. Aplicación a establecimientos de restauración.  
Selección de proveedores: puntos a evaluar, valoración y toma de decisiones.  
Determinación de los niveles mínimos de solicitud de pedido, existencias mínimas y máximas y rotura de «stocks».  
Inventario permanente y su valoración.  
Registros documentales.

#### 4. Evaluación de la situación empresarial y del mercado:

Las empresas tradicionales de restauración.  
Nuevas tendencias empresariales en restauración.  
Factores y motivaciones que influyen en la demanda.  
Elementos de la demanda.  
Clasificación de los clientes.  
Tendencias actuales de la demanda.

#### 5. Elaboración del plan de comercialización y marketing:

Concepto y objetivos del plan de comercialización.  
Estrategias y acciones en un plan de comercialización en restauración.  
Presupuesto del plan de comercialización.  
Sistemas de control, desviaciones y medidas correctoras.  
Presentación del plan de comercialización.

#### 6. Diseño de ofertas gastronómicas:

Descripción, caracterización y tipos de ofertas.  
Elementos y variables de las ofertas gastronómicas.  
Ofertas básicas. Menús, cartas, buffet y otras. Descripción y análisis.  
Factores a tener en cuenta para el diseño de ofertas: equilibrio nutricional, estacionalidad, tipo de establecimiento, ubicación del establecimiento, clientela y necesidades alimenticias específicas.  
Técnicas de discriminación de ofertas gastronómicas.  
Principios básicos para el diseño físico de una carta gastronómica.  
Merchandising de la carta gastronómica y promoción de la oferta de productos.  
Determinación de precios.  
Valoración de resultados.

Módulo Profesional: Recursos humanos y dirección de equipos en restauración.  
Código: 0504

#### Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Determina los puestos de trabajo y sus funciones en el área de restauración, caracterizando los distintos perfiles profesionales.

#### Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las etapas de la planificación de plantillas y previsión de las necesidades de personal.
- b) Se ha manejado el diseño de procesos de previsión de personal.
- c) Se han definido las características de cada puesto de trabajo correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados.
- d) Se han analizado los principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados.
- e) Se han definido los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada puesto de trabajo.
- f) Se han evaluado los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas en restauración.

g) Se ha valorado los principios deontológicos característicos en el marco de las empresas o áreas de restauración.

2. Planifica los recursos humanos, aplicando los sistemas de organización del personal dependiente.

Criterios de evaluación:

- a) Se han relacionado las nuevas tendencias empresariales en restauración con los diferentes equipos humanos.
- b) Se han caracterizado las funciones que debe desempeñar por el personal dependiente.
- c) Se han establecido los sistemas de planificación de plantillas evaluando las variables necesarias.
- d) Se han definido los turnos necesarios, las jornadas, el calendario anual y el descanso para el correcto funcionamiento del establecimiento o área de restauración.
- e) Se ha manejado software de gestión de plantillas.
- f) Se han establecido las técnicas de métodos de medición de tiempos.
- g) Se han identificado las diferentes técnicas de comunicación y motivación de personal.
- h) Se ha valorado la normativa legal vigente en materia laboral.
- i) Se ha manejado las aplicaciones informáticas para la gestión de plantillas y turnos.

3. Colabora en la selección de personal, teniendo en cuenta las previsiones y necesidades de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado el proceso de selección de personal y sus fases.
- b) Se ha preparado un plan secuenciado de selección de personal.
- c) Se han reconocido las diferentes técnicas de selección.
- d) Se han elegido sistemas de reclutamiento de personal.
- e) Se ha valorado el coste del proceso de selección.
- f) Se han diseñado los aspectos técnicos de la entrevista y de los test.
- g) Se han reconocido otras nuevas formas de selección.
- h) Se han valorado los diferentes candidatos, según el puesto que se desea cubrir.

4. Integra al personal de la empresa, adaptando los modelos actuales de organización de los recursos humanos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido las diferentes motivaciones de los trabajadores de la empresa.
- b) Se han descrito las necesidades de formación para actualizarse al puesto de trabajo.
- c) Se han identificado las diferentes formas de formación.
- d) Se ha reconocido la finalidad de la formación.
- e) Se ha caracterizado los elementos determinantes de la motivación y de la desmotivación en el puesto de trabajo.
- f) Se han identificado técnicas de motivación.
- g) Se ha valorado la importancia de conocer el clima laboral para analizar los factores motivantes y desmotivantes, para solucionarlos.
- h) Se ha diseñado un plan de acogida para nuevos trabajadores.

5. Dirige los equipos, aplicando las técnicas de gestión de recursos humanos para la consecución de los objetivos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha descrito el plan de dirección.
- b) Se han caracterizado las normas de la dirección de equipos.
- c) Se han establecido los principios de la dirección en función de los objetivos.
- d) Se han diseñado las estrategias y acciones necesarias de liderazgo.
- e) Se ha valorado la importancia que supone una buena dirección.

6. Aplica la profesionalidad y la Inteligencia emocional en la gestión de recursos humanos en empresas de restauración.

---

## Criterios de evaluación

- a) Se ha descrito el concepto de profesionalidad y su aplicación en la gestión de recursos humanos en empresas de restauración.
- b) Se ha descrito el concepto de inteligencia emocional, sus componentes y su aplicación en la gestión de recursos humanos en empresas de restauración

Duración: 40 horas

## Contenidos:

### 1. Determinación de puestos de trabajo:

Planificación de plantillas en las empresas de restauración

Herramientas de planificación y previsión de plantillas.

Diseño de procesos de previsión de personal.

Establecimiento de áreas de responsabilidad, funciones y tareas del personal dependiente.

Medición y evaluación de tiempos de trabajo.

Coordinación de los principios deontológicos característicos en el marco de cada departamento o área de la empresa.

### 2. Planificación del personal dependiente a la estructura organizativa:

Definición de las funciones que se han de desempeñar.

Integración en las necesidades del grupo de los objetivos, políticas o directrices empresariales.

Modelo tipo de plantillas.

Métodos de medición de tiempos.

Aplicaciones informáticas para la gestión de plantillas y turnos.

Normativa laboral.

### 3. Colaboración en la selección del personal:

Técnicas de selección. Entrevista, test y otras formas de selección.

El reclutamiento. Concepto y características. Sistemas de reclutamiento interno y externo. Fuentes para reclutar.

La preselección.

### 4. Integración del personal en la empresa de restauración:

Plan de formación.

Concepto de motivación. Evolución.

La desmotivación. Tédio, fatiga, absentismo.

Factores motivantes y desmotivantes.

Diseño del plan de acogida en la empresa.

### 5. Dirección de equipos:

Leyes básicas de la dirección de equipos: leyes físicas, de Pareto, leyes humanas.

Plan de dirección.

Principios de la dirección. Estrategias y liderazgo. Estilos de liderazgo.

Técnicas de reuniones. Clases y tipos.

### 6. La profesionalidad y la inteligencia emocional:

La profesionalidad en la gestión de recursos humanos en empresas de restauración.

La inteligencia emocional, sus componentes, y su relación con la gestión de recursos humanos en empresas de restauración

---

Módulo Profesional: Inglés.  
Código: 0179

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Reconoce información profesional y cotidiana contenida en todo tipo de discursos orales emitidos por cualquier medio de comunicación en lengua estándar, interpretando con precisión el contenido del mensaje.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la idea principal del mensaje.
- b) Se ha reconocido la finalidad de mensajes radiofónicos y de otro material grabado o retransmitido pronunciado en lengua estándar, identificando el estado de ánimo y el tono del hablante.
- c) Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar relacionadas con la vida social, profesional o académica.
- d) Se han identificado los puntos de vista y las actitudes del hablante.
- e) Se han identificado las ideas principales de declaraciones y mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.
- f) Se ha comprendido lo que se le dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.
- g) Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y otras formas de presentación académica y profesional lingüísticamente complejas
- h) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha leído con un alto grado de independencia, adaptando el estilo y la velocidad de la lectura a distintos textos y finalidades y utilizando fuentes de referencia apropiadas de forma selectiva.
- b) Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad, captando fácilmente el significado esencial.
- c) Se han interpretado textos extensos y de relativa complejidad, relacionados o no con su especialidad, siempre que pueda volver a leer las secciones difíciles.
- d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
- e) Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales y decide si es oportuno un análisis más profundo.
- f) Se han realizado traducciones de textos complejos utilizando material de apoyo en caso necesario.
- g) Se han interpretado mensajes técnicos recibidos a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.
- h) Se han interpretado instrucciones extensas y complejas, que estén dentro de su especialidad.

3. Emite mensajes orales claros y bien estructurados, analizando el contenido de la situación y adaptándose al registro lingüístico del interlocutor.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.
- b) Se ha expresado con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas.
- c) Se ha comunicado espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias y utilizando para ello estrategias apropiadas al contexto de inicio y mantenimiento de conversaciones.
- d) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones formales e informales.
- e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- f) Se han expresado y defendido puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados.
- g) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.
- h) Se ha argumentado con todo detalle la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.
- i) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.

4. Elabora documentos e informes propios del sector o de la vida académica y cotidiana, relacionando los recursos lingüísticos con el propósito del mismo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han redactado textos claros y detallados sobre una variedad de temas relacionados con su especialidad, sintetizando y evaluando información y argumentos procedentes de varias fuentes.
- b) Se ha organizado la información con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y/o facilitando información de tipo general o detallada.
- c) Se han redactado informes, destacando los aspectos significativos y ofreciendo detalles relevantes que sirvan de apoyo.
- 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 artículos, manuales de instrucciones y otros documentos escritos, utilizando un vocabulario amplio para evitar la repetición frecuente.
- g) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento a elaborar.

5. Reflexiona sobre las destrezas comunicativas que necesita adquirir para aplicar actitudes y comportamientos profesionales en las relaciones con las personas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos del sector profesional donde se utiliza la lengua extranjera.
- b) Se han descrito y aplicado los protocolos y normas de relación social propios del sector y de la cultura anglosajona.
- c) Se han determinado las situaciones más frecuentes en las que el idioma será necesario para su desempeño profesional y académico.
- d) Se han identificado las destrezas comunicativas que se deben mejorar de cara a responder a las necesidades planteadas.

Duración: 160 horas.

Contenidos:

#### 1. Comprensión de mensajes orales profesionales y cotidianos:

Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.

Terminología específica del sector.

Identificación del objetivo y tema principal de las presentaciones y seguimiento del desarrollo del mismo.

La estructura habitual de los mensajes orales del sector: formulación de peticiones de clientes, llamadas para recabar información, para formular una petición....

Funciones y recursos lingüísticos para facilitar la comprensión: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia, la deducción por el contexto.

Diferentes acentos de la lengua inglesa.

#### 2. Interpretación de mensajes escritos:

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

La organización de la información en los textos del sector: índices, títulos, encabezamientos, tablas, esquemas y gráficos.

Tipología y estructura de los textos del sector en soportes telemáticos: páginas web, fax, e-mail para, solicitudes, textos de gestión y administración.

Vocabulario específico del entorno de trabajo y estrategias de adquisición y desarrollo del vocabulario: Formación de palabras mediante el estudio de prefijos y sufijos, identificación de los tipos de palabras, nominalización, clasificaciones léxicas, "collocations", deducción del significado de palabras a través del contexto.

Localización y selección de la información relevante: lectura rápida para la identificación del tema principal (skimming) y lectura orientada a encontrar una información específica (scanning).

Recursos lingüísticos y gramaticales: tiempos verbales y su aplicación práctica (Ej: presente simple y el futuro de intención para describir y planificar actividades), preposiciones, phrasal verbs, fórmulas de cortesía en correspondencia profesional; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales.

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

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

### 3. Producción de mensajes orales:

Mensajes orales:

Registros y fórmulas habituales para iniciar, mantener y terminar conversaciones en diferentes entornos (llamadas telefónicas, presentaciones, reuniones, entrevistas laborales...) atendiendo a las convenciones del ámbito laboral.

Estrategias para mantener la fluidez en las presentaciones: "rellenadores" del discurso (fillers), introducción de ejemplos, formulación de preguntas para confirmar comprensión, petición de aclaración ...

Recursos comunicativos aplicados a la expresión oral: funciones de los marcadores del discurso y de las transiciones entre temas en las presentaciones orales, tanto formales como informales.

Estrategias de "negociación del significado" en las conversaciones: fórmulas de petición de clarificación, repetición y confirmación para la comprensión.

Fonética: sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.

Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

### 4. Emisión de textos escritos: expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.

Correspondencia y documentos profesionales. Estructura y normas de cartas, emails, folletos, documentos oficiales, currículum vitae, memorándums, respuestas comerciales y otras formas de comunicación escrita entre trabajadores del sector.

Características de la comunicación escrita profesional: factores y estrategias que contribuyen a la claridad, unidad, coherencia, cohesión y precisión de los escritos, así como atención a las fórmulas y convenciones de cada sector.

Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado y los marcadores y nexos que las determinan.

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Coherencia textual:

Adecuación del texto al contexto comunicativo.

Tipo y formato de texto.

Variedad de lengua. Registro.

Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.

Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión:

Ejemplificación.

Conclusión y/ o resumen del discurso.

Uso de los signos de puntuación.

### 5. Identificación e interpretación de los elementos culturales y socio-lingüísticos más significativos de los países de lengua inglesa:

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

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

Reconocimiento de la lengua inglesa para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.

Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores.

Módulo Profesional: Segunda lengua extranjera.

Código: 0180

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Reconoce información cotidiana y profesional específica contenida en discursos orales claros y sencillos emitidos en lengua estándar, identificando el contenido global del mensaje.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha situado el mensaje en su contexto profesional.
- b) Se ha captado la idea principal del mensaje.
- c) Se ha identificado la información específica contenida en el mismo.
- d) Se ha identificado la actitud e intención del interlocutor.
- e) Se han extraído las ideas principales de un mensaje emitido por un medio de comunicación.
- f) Se ha identificado el hilo argumental de una situación comunicativa visionada.
- g) Se han determinado los roles que aparecen en una secuencia visionada.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha leído de forma comprensiva textos específicos de su ámbito profesional.
- b) Se ha identificado con precisión la terminología utilizada.
- c) Se ha extraído la información más relevante de un texto relativo a su profesión.
- d) Se han realizado traducciones directas e inversas de textos específicos sencillos, utilizando materiales de consulta y diccionarios técnicos.
- e) Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.
- f) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
- g) Se han leído con cierto grado de independencia distintos tipos de textos, adaptando el estilo y la velocidad de lectura aunque pueda presentar alguna dificultad con modismos poco frecuentes.

3. Emite mensajes orales sencillos, claros y bien estructurados, relacionando el propósito del mensaje con las estructuras lingüísticas adquiridas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha comunicado utilizando fórmulas sencillas, nexos de unión y estrategias de interacción.
- b) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- c) Se han manifestado preferencias laborales en su sector profesional.
- d) Se ha descrito con relativa fluidez su entorno profesional más próximo.
- e) Se han secuenciado las actividades propias de un proceso productivo de su sector profesional.
- f) Se han realizado, de manera clara, presentaciones breves y preparadas sobre un tema dentro de su especialidad.
- g) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones adaptadas a su nivel.
- h) Se ha respondido a preguntas breves complementarias relativas a su profesión.
- i) Se ha intercambiado, con cierta fluidez, información específica utilizando frases de estructura sencilla.

4.- Elabora textos sencillos, relacionando reglas gramaticales con el propósito de los mismos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha cumplimentado información básica requerida en distintos tipos de documentos.
- b) Se ha elaborado una solicitud de empleo a partir de una oferta de trabajo dada.
- c) Se ha redactado un breve currículum.
- d) Se ha cumplimentado un texto dado con apoyos visuales y claves lingüísticas aportadas.
- e) Se ha elaborado un pequeño informe con un propósito comunicativo específico.
- f) Se ha redactado una carta comercial a partir de instrucciones detalladas y modelos dados.
- g) Se han realizado resúmenes breves de textos sencillos, relacionados con su entorno profesional.

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

Criterios de evaluación:

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

Duración: 160 horas.

Contenidos:

### 1. Comprensión de mensajes orales profesionales y cotidianos:

Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.

Terminología específica del sector.

Identificación del objetivo y tema principal de las presentaciones y seguimiento del desarrollo del mismo.

La estructura habitual de los mensajes orales del sector: formulación de peticiones de clientes, llamadas para recabar información, para formular una petición....

Funciones y recursos lingüísticos para facilitar la comprensión: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia, la deducción por el contexto.

### 2. Interpretación de mensajes escritos:

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

La organización de la información en los textos del sector: índices, títulos, encabezamientos, tablas, esquemas y gráficos...

Tipología y estructura de los textos del sector en soportes telemáticos: páginas web, fax, e-mail... para, solicitudes, textos de gestión y administración....

Vocabulario específico del entorno de trabajo y estrategias de adquisición y desarrollo del vocabulario: formación de palabras mediante el estudio de prefijos y sufijos, identificación de los tipos de palabras, nominalización, clasificaciones léxicas, deducción del significado de palabras a través del contexto.

Localización y selección de la información relevante: lectura rápida para la identificación del tema principal y lectura orientada a encontrar una información específica .

Recursos lingüísticos y gramaticales: Tiempos verbales y su aplicación práctica, preposiciones, fórmulas de cortesía en correspondencia profesional; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales.

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

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

### 3. Producción de mensajes orales:

Mensajes orales:

Registros y fórmulas habituales para iniciar, mantener y terminar conversaciones en diferentes entornos (llamadas telefónicas, presentaciones, reuniones, entrevistas laborales...) atendiendo a las convenciones del ámbito laboral.

Estrategias para mantener la fluidez en las presentaciones: expresiones de relleno en el discurso, introducción de ejemplos, formulación de preguntas para confirmar comprensión, petición de aclaración ...

Recursos comunicativos aplicados a la expresión oral: funciones de los marcadores del discurso y de las transiciones entre temas en las presentaciones orales, tanto formales como informales.

Estrategias de "negociación del significado" en las conversaciones: fórmulas de petición de clarificación, repetición y confirmación para la comprensión.

Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.

Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

### 4. Emisión de textos escritos: expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.

Correspondencia y documentos profesionales. Estructura y normas de cartas, emails, folletos, documentos oficiales, Currículum vitae, memorándums, respuestas comerciales y otras formas de comunicación escrita entre trabajadores del sector.

Características de la comunicación escrita profesional: factores y estrategias que contribuyen a la claridad, unidad, coherencia, cohesión y precisión de los escritos, así como atención a las fórmulas y convenciones de cada sector. Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado y los marcadores y nexos que las determinan.

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Coherencia textual:

Adecuación del texto al contexto comunicativo.

Tipo y formato de texto.

Variedad de lengua. Registro.

Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.

Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión:

Ejemplificación.

Conclusión y/ o resumen del discurso.

Uso de los signos de puntuación.

5. Identificación e interpretación de los elementos culturales y socio-lingüísticos más significativos del país de la lengua extranjera:

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.

Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.

Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores.

Módulo Profesional: Proyecto de Dirección de servicios en restauración.

Código: 0513

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Identifica necesidades del sector productivo, relacionándolas con proyectos tipo que las puedan satisfacer.

Criterios de evaluación:

a) Se han clasificado las empresas del sector por sus características organizativas y el tipo de producto o servicio que ofrecen.

b) Se han caracterizado las empresas tipo indicando la estructura organizativa y las funciones de cada departamento.

c) Se han identificado las necesidades más demandadas a las empresas.

d) Se han valorado las oportunidades de negocio previsible en el sector.

e) Se ha identificado el tipo de proyecto requerido para dar respuesta a las demandas previstas.

f) Se han determinado las características específicas requeridas al proyecto.

g) Se han determinado las obligaciones fiscales, laborales y de prevención de riesgos y sus condiciones de aplicación.

h) Se han identificado posibles ayudas o subvenciones para la incorporación de nuevas tecnologías de producción o de servicio que se proponen.

i) Se ha elaborado el guión de trabajo que se va a seguir para la elaboración del proyecto.

2. Diseña proyectos relacionados con las competencias expresadas en el título, incluyendo y desarrollando las fases que lo componen.

Criterios de evaluación:

a) Se ha recopilado información relativa a los aspectos que van a ser tratados en el proyecto.

b) Se ha realizado el estudio de viabilidad técnica del mismo.

c) Se han identificado las fases o partes que componen el proyecto y su contenido.

d) Se han establecido los objetivos que se pretenden conseguir identificando su alcance.

e) Se han previsto los recursos materiales y personales necesarios para realizarlo.

- f) Se ha realizado el presupuesto económico correspondiente.
- g) Se han identificado las necesidades de financiación para la puesta en marcha del mismo.
- h) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para su diseño.
- i) Se han identificado los aspectos que se deben controlar para garantizar la calidad del proyecto.

3. Planifica la implementación o ejecución del proyecto, determinando el plan de intervención y la documentación asociada.

Criterios de evaluación:

- a) Se han secuenciado las actividades ordenándolas en función de las necesidades de implementación.
- b) Se han determinado los recursos y la logística necesaria para cada actividad.
- c) Se han identificado las necesidades de permisos y autorizaciones para llevar a cabo las actividades.
- d) Se han determinado los procedimientos de actuación o ejecución de las actividades.
- e) Se han identificado los riesgos inherentes a la implementación definiendo el plan de prevención de riesgos y los medios y equipos necesarios.
- f) Se han planificado la asignación de recursos materiales y humanos y los tiempos de ejecución.
- g) Se ha hecho la valoración económica que da respuesta a las condiciones de la implementación.
- h) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la ejecución.

4. Define los procedimientos para el seguimiento y control en la ejecución del proyecto, justificando la selección de variables e instrumentos empleados.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido el procedimiento de evaluación de las actividades o intervenciones.
- b) Se han definido los indicadores de calidad para realizar la evaluación.
- c) Se ha definido el procedimiento para la evaluación de las incidencias que puedan presentarse durante la realización de las actividades, su posible solución y registro.
- d) Se ha definido el procedimiento para gestionar los posibles cambios en los recursos y en las actividades, incluyendo el sistema de registro de los mismos.
- e) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la evaluación de las actividades y del proyecto.
- f) Se ha establecido el procedimiento para la participación en la evaluación de los usuarios o clientes y se han elaborado los documentos específicos.
- g) Se ha establecido un sistema para garantizar el cumplimiento del pliego de condiciones del proyecto, cuando este existe.

5. Diseña, elabora y defiende el proyecto.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha elaborado la documentación necesaria para la realización del proyecto.
- b) Se ha elaborado el proyecto en formato digital con su imagen corporativa.
- c) Se han elaborado las técnicas de comunicación, empatía y asertividad.
- d) Se han diseñado técnicas para la presentación del proyecto utilizando de forma adecuada las T.I.C.
- e) Se han diseñado estrategias adecuadas para la exposición y defensa del proyecto.

Duración: 40 horas.

Módulo Profesional: Formación y orientación laboral.

Código: 0514.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo y sus normas fundamentales.
- b) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios y trabajadores y las fuentes legales que las regulan.
- c) Se han diferenciado las relaciones laborales sometidas a la regulación del estatuto de los trabajadores de las relaciones laborales especiales y excluidas.
- d) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.
- b) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador y de la trabajadora
- 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 o Técnica Superior en Dirección de Servicios en Restauración.
- e) Se han definido las distintas técnicas de motivación y su determinación como factor clave de satisfacción e insatisfacción laboral.
- f) Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.
- g) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional del Técnico o Técnica Superior en Dirección de Servicios en Restauración.
- h) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del Técnico o Técnica Superior en Dirección de Servicios en Restauración.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la normativa básica en materia de prevención de riesgos laborales.
- b) Se han descrito las funciones específicas de nivel básico en prevención de riesgos laborales.

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

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

Criterios de evaluación:

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

Duración: 82 horas

Contenidos:

#### 1. Búsqueda activa de empleo:

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

La Formación Profesional para el empleo.

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

Identificación de itinerarios formativos relacionados con el Técnico o Técnica Superior en Dirección de Servicios en Restauración.

Definición y análisis del sector profesional del título de Técnico o Técnica Superior en Dirección de Servicios en Restauración.

Análisis de las competencias profesionales del título de Técnico o Técnica Superior en Dirección de Servicios en Restauración.

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

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

Proceso de búsqueda de empleo en empresas del sector.

Principales yacimientos de empleo y de autoempleo en el sector.

Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.

Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.

Las ofertas de empleo público relacionadas con el sector de la dirección de servicios en restauración.

El proceso de toma de decisiones.

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

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

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

La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los posibles roles de sus integrantes. Dirección y liderazgo.  
Conflicto: características, fuentes y etapas.  
Tipos de conflicto en la empresa.  
Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación y arbitraje.  
La negociación en la empresa.

### 3. Contrato de trabajo:

El derecho del trabajo. Conceptos generales y normas fundamentales.  
Intervención de los poderes públicos en las relaciones laborales. La protección del trabajador.  
Análisis de la relación laboral individual.  
Determinación de las relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.  
Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.  
Derechos y deberes derivados de la relación laboral.  
Condiciones de trabajo. Salario y tiempo de trabajo. Conciliación de la vida laboral y familiar.  
Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.  
Representación de los trabajadores y de las trabajadoras.  
Negociación colectiva como medio para la conciliación de los intereses de trabajadores y trabajadoras y empresarios y empresarias.  
Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del Técnico o Técnica Superior en Dirección de Servicios en Restauración.  
Conflictos colectivos de trabajo: identificación y mecanismos para evitarlos.  
Nuevas formas de organización del trabajo: subcontratación, teletrabajo.  
Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales, etc.

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

El Sistema de la Seguridad Social como principio básico de solidaridad social. Estructura del Sistema de la Seguridad Social.  
Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.  
La acción protectora de la Seguridad Social. Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones.  
Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.

### 5. Evaluación de riesgos profesionales:

Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad laboral.  
Valoración de la relación entre trabajo y salud.  
Análisis y determinación de las condiciones de trabajo.  
El concepto de riesgo profesional. Análisis de factores de riesgo.  
La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.  
Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.  
Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.  
Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psico-sociales. La motivación como factor determinante de satisfacción e insatisfacción laboral.  
Riesgos específicos en el sector de la dirección de servicios en restauración. Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador o de la trabajadora que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas. Estudio específico del accidente de trabajo y de la enfermedad profesional.

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

Normativa básica en materia de prevención de riesgos laborales.  
Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales. Protección de colectivos específicos.  
Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.  
Gestión de la prevención en la empresa.  
Funciones específica de nivel básico en prevención de riesgos laborales.  
Representación de los trabajadores y de las trabajadoras en materia preventiva.  
Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

Planificación de la prevención en la empresa.  
Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.  
Elaboración de un plan de emergencia en una empresa del sector.

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

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

Módulo Profesional: Empresa e iniciativa emprendedora.  
Código: 0515

#### Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

#### Criterios de evaluación:

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

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

#### Criterios de evaluación:

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

- g) Se han identificado los principales instrumentos de financiación bancaria.
- h) Se ha incluido la anterior documentación en el plan de empresa.

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

Criterios de evaluación:

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

Duración: 66 horas

Contenidos:

#### 1. Iniciativa emprendedora:

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

La cultura emprendedora como necesidad social. Buenas prácticas de cultura emprendedora en las actividades de la dirección de servicios en restauración.

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

La actuación de las personas emprendedoras como empleadas de una PYME de actividades de la dirección de servicios en restauración.

La actuación de las personas emprendedoras como empresarias en el sector de las actividades de la dirección de servicios en restauración.

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

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

#### 2. La empresa y su entorno:

Concepto y Funciones básicas de la empresa.

La empresa como sistema. Estructura organizativa de la empresa.

Análisis del entorno general de una pequeña y mediana empresa de actividades de la dirección de servicios en restauración.

El entorno específico de la empresa.

Análisis del entorno específico de una pequeña y mediana empresa de actividades de la dirección de servicios en restauración.

Relaciones de una pequeña y mediana empresa de actividades de la dirección de servicios en restauración con su entorno.

Relaciones de una pequeña y mediana empresa de actividades de la dirección de servicios en restauración con el conjunto de la sociedad.

La cultura de la empresa y su imagen corporativa.

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

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

El balance social de la empresa.

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

Las organizaciones empresariales. Ventajas del asociacionismo empresarial.

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

Tipos de empresa.

La fiscalidad en las empresas.

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

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

Viabilidad económica y viabilidad financiera de una pequeña y mediana empresa de actividades de la dirección de servicios en restauración.

Análisis de las fuentes de financiación y de inversiones de una pequeña y mediana empresa de actividades de la dirección de servicios en restauración.

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

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

### 4. Función administrativa:

Concepto de contabilidad y nociones básicas.

Registro y análisis de la información contable.

Obligaciones fiscales de las empresas.

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

Gestión administrativa de una empresa de actividades de la dirección de servicios en restauración.

### 5. La trabajadora y el trabajador autónomo

El estatuto de la trabajadora y del trabajador autónomo

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

Régimen fiscal de la trabajadora y del trabajador autónomo.

Protección social de la trabajadora y del trabajador autónomo.

Las trabajadoras y los trabajadores autónomos económicamente dependientes.

Módulo Profesional: Formación en centros de trabajo.

Código: 0516

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Identifica la estructura y organización de la empresa relacionándolas con el tipo de servicio que presta.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.
- b) Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.
- c) Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes con el desarrollo de la actividad empresarial.
- d) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.
- e) Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.
- f) Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido y justificado:
  - La disponibilidad personal y temporal necesaria en el puesto de trabajo.
  - Las actitudes personales (puntualidad y empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza y responsabilidad, entre otras) necesarias para el puesto de trabajo.
  - Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional.
  - Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.
  - Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías 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 y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de aplicación en la actividad profesional.
- 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 de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.
- e) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.
- f) Se ha responsabilizado del trabajo asignado interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.
- g) Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.
- h) Se ha coordinado con el resto del equipo comunicando las incidencias relevantes que se presenten.
- i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas.
- j) Se ha responsabilizado de la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de su trabajo.

3. Ejecuta los procesos de servicios de restaurante y bar 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 identificado y caracterizado las fórmulas y tipos de servicios que ofrece la empresa en cada área o departamento.
- b) Se ha gestionado el aprovisionamiento, distribución, almacenamiento y/o conservación de materias primas en las áreas de preparación y servicio, siguiendo los protocolos establecidos.
- c) Se han realizado y controlado las operaciones de puesta a punto y montaje de las áreas de producción y servicio.
- d) Se han realizado las operaciones de servicio y atención al cliente en sus diversos ámbitos y fases, reconociendo y aplicando técnicas y siguiendo normas establecidas.
- e) Se han elaborado bebidas, cócteles y combinados, identificando y aplicando técnicas de preparación, presentación y decoración, según protocolos establecidos.
- f) Se han realizado elaboraciones o manipulaciones de alimentos a la vista del cliente en sus diversos ámbitos, reconociendo y aplicando técnicas y siguiendo normas establecidas.
- g) 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.
- h) Se han seguido los protocolos de gestión de calidad y gestión ambiental de la empresa.
- i) Se han realizado todas las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

4. Ejecuta actividades relacionadas con el control y servicio de vinos y bebidas 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 identificado y caracterizado las fórmulas y tipos de ofertas de vinos y bebidas que ofrece la empresa en cada área o departamento.
- b) Se han reconocido las categorías y presentaciones comerciales de vinos y bebidas en la oferta del establecimiento, así como su posible relación con la oferta culinaria.
- c) Se han realizado y controlado las operaciones de aprovisionamiento y el control de la bodega.
- d) Se han realizado y controlado las operaciones de puesta a punto de útiles y equipos para el servicio, reconociendo y aplicando técnicas y siguiendo normas establecidas.
- e) Se han realizado fichas de cata de vinos y bebidas, identificando las características organolépticas esenciales a través de la cata.
- f) Se han realizado las operaciones de servicio de vinos y otras bebidas y atención al cliente en sus diversos ámbitos y fases, reconociendo y aplicando técnicas y siguiendo normas establecidas.
- g) Se han seguido los protocolos de gestión de calidad y gestión ambiental de la empresa.
- h) Se han realizado todas las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

5. Participa en las actividades de planificación y dirección de servicios, justificando el uso de medios, equipos e instrumentos y controlando la aplicación de técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y/o normas establecidas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado y caracterizado las áreas de los departamentos relacionados con los servicios de alimentos y bebidas.
- b) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los servicios o eventos ofertados por el establecimiento.
- c) Se ha participado activamente en las tareas de planificación y organización de las áreas del establecimiento.
- d) Se ha participado activamente en el diseño de instalaciones para eventos de catering.
- e) Se ha participado activamente en las tareas de planificación y organización del servicio.
- f) Se ha participado en las operaciones de control en cada una de las fases del servicio:
  - Operaciones de puesta a punto y montaje de servicios.
  - Recepción y atención al cliente.
  - Elaboración y servicio de alimentos y bebidas.
  - Facturación y cobro.
  - Recogida y cierre del establecimiento.
- g) Se han establecido y aplicado los elementos de protocolo en los servicios y eventos.
- h) Se ha proporcionado a los clientes la información requerida, aplicando las diferentes técnicas de comunicación y de habilidades sociales.
- i) Se han seguido los protocolos de gestión de calidad y gestión ambiental de la empresa.
- j) Se han realizado todas las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

Duración: 400 horas

## Anexo III

## Espacios y equipamientos mínimos

## Espacios mínimos:

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

## Equipamientos mínimos:

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

Espacio formativo	Equipamiento
Taller de bar-cafetería	<p>Servicios auxiliares de agua y energía eléctrica.  Paredes y suelos, barra y desagües según normativa técnico-sanitaria vigente.  Mobiliario de Bar-Cafetería (mesas, sillas, muebles auxiliares).  Generadores de frío (cámaras de refrigeración, de congelación, fuente de soda).  Mobiliario de apoyo de acero inoxidable (mueble cafetero, para la plancha, estanterías para la barra y almacenillo).  Fregadero acero inoxidable con escurridor.  Maquinaria de Bar-Cafetería (cafetera de al menos dos grupos, molinillos de café, termo, chocolatera, batidoras de sobremesa, trituradoras, exprimidoras, picadora de hielo, fabricadora de hielo, lavavajillas de barra, envasadora al vacío)  Generadores de calor (Plancha de cafetería eléctrica con un fogón y campana extractora, tostadora con estantes, microondas, freidora).  Vitrinas expositoras de cafetería con sistemas de mantenimiento de temperatura e iluminación.  Utensilios para la plancha con pequeña batería de cocción.  Utensilios para coctelería (cocteleras, vasos mezcladores con accesorios, biteros, rallador de nuez moscada...)  Cristalería para Bar-Cafetería.  Vajilla para Bar-Cafetería.  Cubertería para Bar-Cafetería.  Útiles para Bar-Cafetería (lecheras, cafeteras, teteras, tablas de corte, cuchillos, exprimidores manuales, bandejas de limonada, portapajas, cubiteras, pinzas, servilleteros, coladores, boles, azucareros).  Taquillas para vestuarios.  Equipo de facturación (tpv táctil, con comanderos electrónicos).  Cubos basura seleccionada.  Ropa de Bar-cafetería (tiras, paños y otros).  Deberán estar físicamente delimitados  Almacenillo de Bar-Cafetería.  Vestuarios.  Sanitarios.  Office.</p>

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