

Condiciones ambientales: 18 a 21 grados centígrados.

Las aulas deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad y de seguridad, exigidas por la legislación vigente.

2.º Equipo y maquinaria:

Mesas de informática.
Sillas tipo secretaria con respaldo alto.
Ordenadores 15 PC 486.
Impresoras.
Pizarra blanca.
Pantalla terminal SCR.
Máquina detectora de billetes falsos.
Equipo video.
Equipo audio.
Máquina de escribir.
Lectora de tarjetas de crédito.
Datáfono.
Teléfono.
Télex.
Telefax.
Fotocopiadora.
Guillotina.
Calculadoras.
Teletipo.

3.º Herramientas y utillaje:

Todas las necesarias para el correcto desempeño de la ocupación.

4.º Material de consumo:

Todo el necesario para el correcto desempeño de la ocupación.

7461 REAL DECRETO 302/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de camarero/a de restaurante-bar.

El Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, por el que se establecen directrices sobre los certificados de profesionalidad y los correspondientes contenidos mínimos de formación profesional ocupacional, ha instituido y delimitado el marco al que deben ajustarse los certificados de profesionalidad por referencia a sus características formales y materiales, a la par que ha definido reglamentariamente su naturaleza esencial, su significado, su alcance y validez territorial, y, entre otras previsiones, las vías de acceso para su obtención.

El establecimiento de ciertas reglas uniformadoras encuentra su razón de ser en la necesidad de garantizar, respecto a todas las ocupaciones susceptibles de certificación, los objetivos que se reclaman de los certificados de profesionalidad. En sustancia, esos objetivos podrían considerarse referidos a la puesta en práctica de una efectiva política activa de empleo, como ayuda a la colocación y a la satisfacción de la demanda de cualificación por las empresas, como apoyo a la planificación y gestión de los recursos humanos en cualquier ámbito productivo, como medio de asegurar un nivel de calidad aceptable y uniforme de la formación profesional ocupacional, coherente además con la situación y requerimientos del mercado laboral, y, para, por último, propiciar las mejores coordinaciones e integración entre las enseñanzas y conocimientos adquiridos a través de la formación profesional reglada, la formación profesional ocupacional y la práctica laboral. El Real Decreto 797/1995 concibe además a la norma de creación del certificado de profesionalidad como un acto de

Gobierno de la Nación y resultante de su potestad reglamentaria, de acuerdo con su alcance y validez nacionales, y, respetando el reparto de competencias, permite la adecuación de los contenidos mínimos formativos a la realidad socio-productiva de cada Comunidad Autónoma competente en formación profesional ocupacional, sin perjuicio, en cualquier caso, de la unidad del sistema por relación a las cualificaciones profesionales y de la competencia estatal en la emanación de los certificados de profesionalidad.

El presente Real Decreto regula el certificado de profesionalidad correspondiente a la ocupación de camarero/a de restaurante-bar, perteneciente a la familia profesional de Hostelería y Turismo y contiene las menciones configuradoras de la referida ocupación, tales como las unidades de competencia que conforman su perfil profesional, y los contenidos mínimos de formación idóneos para la adquisición de la competencia profesional de la misma ocupación, junto con las especificaciones necesarias para el desarrollo de la acción formativa; todo ello de acuerdo al Real Decreto 797/1995, varias veces citado.

En su virtud, en base al artículo 1, apartado 2, del Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, previo informe de las Comunidades Autónomas que han recibido el traspaso de la gestión de la formación profesional ocupacional y del Consejo General de la Formación Profesional, a propuesta del Ministro de Trabajo y Seguridad Social, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 23 de febrero de 1996,

DISPONGO:

Artículo 1. Establecimiento.

Se establece el certificado de profesionalidad correspondiente a la ocupación de camarero/a de restaurante-bar, de la familia profesional de Hostelería y Turismo, que tendrá carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

Artículo 2. Especificaciones del certificado de profesionalidad.

1. Los datos generales de la ocupación y de su perfil profesional figuran en el anexo 1.

2. El itinerario formativo, su duración y la relación de los módulos que lo integran, así como las características fundamentales de cada uno de los módulos figuran en el anexo II, apartados 1 y 2.

3. Los requisitos del profesorado y los requisitos de acceso del alumnado a los módulos del itinerario formativo figuran en el anexo II, apartado 3.

4. Los requisitos básicos de instalaciones, equipos y maquinaria, herramientas y utillaje, figuran en el anexo II, apartado 4.

Artículo 3. Acreditación del contrato de aprendizaje.

Las competencias profesionales adquiridas mediante el contrato de aprendizaje se acreditarán por relación a una, varias o todas las unidades de competencia que conforman el perfil profesional de la ocupación, a las que se refiere el presente Real Decreto, según el ámbito de la prestación laboral pactada que constituya el objeto del contrato, de conformidad con los artículos 3.3 y 4.2 del Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo.

Disposición transitoria única. *Plazo de adecuación de centros.*

Los centros autorizados para dispensar la formación profesional ocupacional, a través del Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional, regulado por el Real Decreto 631/1993, de 3 de mayo, deberán adecuar la impartición de las especialidades formativas homologadas a los requisitos de instalaciones, materiales y equipos, recogidos en el anexo II, apartado 4, de este Real Decreto, en el plazo de un año, comunicándolo inmediatamente a la Administración competente.

Disposición final primera. *Facultad de desarrollo.*

Se autoriza al Ministro de Trabajo y Seguridad Social para dictar cuantas disposiciones sean precisas para desarrollar el presente Real Decreto.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

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

Dado en Madrid a 23 de febrero de 1996.

JUAN CARLOS R.

El Ministro de Trabajo y Seguridad Social,

JOSE ANTONIO GRIÑAN MARTINEZ

Unidad de competencia 1: realizar el aprovisionamiento y controlar consumos.

ANEXO I

Referente ocupacional

1. Datos de la ocupación.

- 1.1 Denominación: camarero-a de restaurante-bar.
- 1.2 Familia profesional: Turismo y Hostelería.

2. Perfil profesional de la ocupación.

2.1 Competencia general: realizar la puesta a punto del comedor restaurante y del bar-cafetería, y atender y servir a los clientes, cumpliendo las normas establecidas en cada situación y utilizando las técnicas e instrumentos necesarios, con el objetivo de alcanzar el máximo nivel de calidad y rentabilidad.

2.2 Unidades de competencia:

1. Realizar el aprovisionamiento y controlar consumos.
2. Asesorar sobre bebidas, prepararlas y presentarlas.
3. Preparar y presentar aperitivos sencillos, canapés, bocadillos y platos combinados.
4. Preparar y realizar las actividades de preservicio, servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas.
5. Preparar y presentar platos a la vista del cliente.

2.3 Realizaciones profesionales y criterios de ejecución.

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>1.1 Preparar y montar el área de bar/cafetería, siguiendo las normas establecidas, con el fin de prestar los servicios con la máxima calidad y rentabilidad.</p>	<p>Reponiendo armarios y botelleros, en función del programa de trabajo, utilizando los procedimientos establecidos. Revisando el área de trabajo retirando todos aquellos elementos o materiales utilizados que pueden ser devueltos o eliminados. Efectuando la limpieza de las instalaciones, equipos y elementos de su área de trabajo, teniendo en cuenta las normas de seguridad e higiénico-sanitarias. Preparando las dotaciones del material necesario previo al servicio: Vajilla. Cristalería. Cubertería. Mantelería. Complementos, saleros, pimenteros, etc.</p>
<p>1.2 Solicitar las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias de producción.</p>	<p>Verificando la existencia y estado de las cartas, «blocks» de comandas, o cualquier otro documento que pueda ser utilizado en el servicio. Revisando el funcionamiento correcto de todas las instalaciones y equipos según las normas establecidas.</p>
<p>1.3 Efectuar la recepción de los artículos solicitados, comprobando que cumplen con la petición de compra y el estándar de calidad.</p>	<p>Teniendo en cuenta en la solicitud de compra las previsiones de producción, las existencias y los mínimos y máximos de «stocks» previamente determinados. Utilizando la hoja de solicitud de mercancías ha trasladado, en su caso, la petición al departamento correspondiente, utilizando el procedimiento establecido.</p> <p>Comprobando que las materias primas recibidas son las correspondientes al pedido realizado con anterioridad y que además cumplen con: Unidades y pesos netos solicitados y establecidos. Nivel de calidad definido. Fecha de caducidad. Embalaje en perfecto estado. Temperatura adecuada. Registros sanitarios.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>1.4 Almacenar las mercancías recibidas, de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.</p>	<p>Diferenciando las fases de solicitud, compra y recepción de mercancías a fin de conseguir un correcto proceso de control administrativo y de calidad.</p> <p>Almacenando las mercancías teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sus características organolépticas. Temperatura y grado de humedad de conservación. Normas básicas de almacenamiento. Factores de riesgo. <p>Cumplimentando la ficha de «bodega o cava de día» de acuerdo con los procedimientos establecidos.</p> <p>Almacenando los artículos de acuerdo con los criterios de racionalización que facilitan su aprovisionamiento y distribución.</p> <p>Notificando las bajas que por mal estado o rotura deben contemplarse en los inventarios.</p> <p>Comprobando las buenas condiciones de limpieza, ambientales y sanitarias de los almacenes y cámaras frigoríficas que impiden el desarrollo bacteriológico y aseguran una buena calidad de conservación.</p>
<p>1.5 Controlar consumos, según las normas establecidas, de modo que se puedan determinar los costes de las bebidas y alimentos empleados.</p>	<p>Realizando los vales de pedido de acuerdo con las normas establecidas, recabando, en su caso, la supervisión y aprobación del responsable del departamento.</p> <p>Realizando, en su caso, los vales de transferencia de productos cedidos a otros departamentos, quedando correctamente determinados los costes reales de cada uno.</p> <p>Comprobando y registrando todos los datos correspondientes a la recepción, almacenamiento, distribución y consumo en los soportes de registro y con los procedimientos y códigos establecidos.</p> <p>Partiendo de las fichas de consumo ha conseguido estimar el coste de los productos empleados.</p>

Unidad de competencia 2: asesorar sobre bebidas, prepararlas y presentarlas.

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>2.1 Asesorar sobre todo tipo de bebidas de modo que el producto ofrecido se adapte a las expectativas del cliente y a los intereses económicos del establecimiento.</p>	<p>Realizando la sugerencia de bebidas de acuerdo con el programa de ventas del establecimiento y teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> El tipo de clientes. Los objetivos de ventas. El momento del día. La situación en que se encuentran los clientes y sus gustos. La correcta apariencia personal ha permitido dar confianza a los clientes y facilitar la venta. <p>Sugiriendo el consumo ha procurado informar sobre el precio de las bebidas verbalmente o a través de la carta.</p> <p>Tomando la «comanda» de acuerdo con los procedimientos establecidos y procurando:</p> <ul style="list-style-type: none"> Escribir de manera clara. Respetar las normas de protocolo. Confirmar el pedido de los clientes. <p>Utilizando, al menos, un idioma distinto al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.</p>
<p>2.2 Preparar y presentar bebidas de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración.</p>	<p>Partiendo de la comanda ha realizado el aprovisionamiento de productos y ha preparado los útiles y equipos necesarios.</p> <p>Preparando las bebidas, teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los métodos establecidos. Las normas básicas de manipulación. Las cantidades de la ficha técnica de producción. El equipamiento para racionalizar y mantener la calidad del producto que se va a preparar. El recipiente adecuado.

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
	<p>Comprobando en la preparación que las bebidas están a la temperatura de servicio y que, además, no han sufrido ningún tipo de alteración o deterioro.</p> <p>Comprobando que la bebida preparada se ajusta totalmente a lo pedido por el cliente.</p> <p>Realizando las operaciones de acabado y presentación de la bebida respetando:</p> <p>La decoración propia del producto. El tipo de servicio que debe realizar.</p> <p>Realizando en su caso el servicio en la barra, utilizando las técnicas y los procedimientos establecidos.</p> <p>Realizando las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.</p> <p>Utilizando los medios energéticos establecidos para el proceso evitando costes y desgastes innecesarios.</p>

Unidad de competencia 3: preparar y presentar aperitivos sencillos, canapés, bocadillos y platos combinados.

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>3.1 Preparar y presentar aperitivos y canapés sencillos de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración.</p> <p>3.2 Preparar y presentar sandwiches, bocadillos y tortitas utilizando la plancha, de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración.</p>	<p>Partiendo de la ficha técnica de fabricación o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos.</p> <p>Ejecutando la elaboración de aperitivos y canapés sencillos:</p> <p>Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.</p> <p>Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.</p> <p>Finalizado el proceso de elaboración ha realizado el acabado y presentación de los aperitivos sencillos de acuerdo con las normas definidas.</p> <p>Realizando su almacenamiento:</p> <p>Teniendo en cuenta las características del aperitivo o canapé en cuestión.</p> <p>Siguiendo los procedimientos establecidos.</p> <p>Distribuyendo en la barra, en los recipientes, envases y equipos asignados.</p> <p>Manteniendo las exigencias sanitarias exigidas.</p> <p>A las temperaturas adecuadas.</p> <p>Utilizando los métodos y equipos establecidos en la regeneración a temperaturas de servicio.</p> <p>Realizando las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso.</p> <p>Manteniendo los equipos de calor y frío durante todo el servicio en las condiciones de temperatura requeridas por los procesos, por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control.</p> <p>Utilizando los medios energéticos establecidos para el proceso evitando costes y desgastes innecesarios.</p> <p>Partiendo de la ficha técnica de fabricación o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos.</p> <p>Ejecutando la elaboración de sandwiches y bocadillos:</p> <p>Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.</p> <p>Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.</p> <p>Finalizado el proceso de elaboración ha realizado el acabado y presentación de los sandwiches y bocadillos de acuerdo con las normas definidas.</p> <p>Ejecutando la elaboración de la masa de tortitas y tortitas a la plancha siguiendo los procedimientos establecidos.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>3.3 Preparar y presentar platos combinados, de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración.</p>	<p>Realizando su almacenamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Teniendo en cuenta las características de los bocadillos y sandwiches en cuestión. Siguiendo los procedimientos establecidos. En los recipientes, envases y equipos asignados. Manteniendo las normas sanitarias exigidas. A las temperaturas adecuadas. <p>Realizando las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso, con la frecuencia, productos y métodos establecidos.</p> <p>Manteniendo los equipos de calor y frío durante todo el servicio en las condiciones de temperatura requeridas por los procesos, por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control.</p> <p>Utilizando los medios energéticos establecidos para el proceso evitando costes y desgastes innecesarios.</p> <p>Partiendo de la ficha técnica de fabricación o procedimiento que lo sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos.</p> <p>Ejecutando la elaboración de platos combinados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aplicando las técnicas básicas de manipulación y tratamiento de alimentos en crudo. Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas. Finalizado el proceso de elaboración ha realizado el acabado y presentación de los platos combinados de acuerdo con las normas definidas. <p>Realizando su almacenamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Teniendo en cuenta las características de los platos combinados en cuestión. Siguiendo los procedimientos establecidos. En los recipientes, envases y equipos asignados. Manteniendo las exigencias sanitarias exigidas. A las temperaturas adecuadas. <p>Realizando las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.</p> <p>Manteniendo los equipos de calor y frío durante todo el servicio en las condiciones de temperatura requeridas por los procesos, por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control.</p> <p>Consultando las fichas técnicas de preparación hace reposiciones de materiales, géneros o productos si es necesario.</p> <p>Utilizando los medios energéticos establecidos para el proceso evitando costes y desgastes innecesarios.</p>
<p>3.4 Preparar y presentar en la «fuente de soda», postres variados, a base de helado, frutas, cremas, y acabado de tortitas, de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración.</p>	<p>Partiendo de la recepción de «la comanda» preparará los productos y útiles necesarios para la confección del pedido de acuerdo con la ficha técnica.</p> <p>Montando los servicios necesarios en el caso de postres de frutas, copas de helado, sorbetes, granizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verificando que dispone de todos los elementos y materias primas necesarias. Verificando que «la fuente de soda» y elementos necesarios están en condiciones óptimas para trabajar. <p>Ejecutando la elaboración de las preparaciones solicitadas por los clientes, tales como, diferentes tipos de macedonias o ensaladas de frutas, copas de helados, sorbetes, batidos, granizados, «Irish coffee» y otras especialidades, así como el acabado de «tortitas al caramelo» o similares, siguiendo los procedimientos establecidos.</p> <p>Consultando las fichas técnicas de preparación hace reposiciones de materiales, géneros o productos si es necesario.</p> <p>Manteniendo el área de trabajo en perfectas condiciones de limpieza y orden, teniendo en cuenta las normas de seguridad e higiénico-sanitarias.</p>

Unidad de competencia 4: preparar y realizar las actividades de preservicio, servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas.

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>4.1 Poner a punto la zona de consumo de alimentos y bebidas y ejecutar el montaje de mesas, de acuerdo con las normas establecidas, las características del local y el tipo de servicio.</p>	<p>Comprobando el correcto funcionamiento de las instalaciones y notificando las averías o desperfectos detectados, mediante el correspondiente memorándum, al departamento de mantenimiento o equivalente.</p> <p>Repasando y recolocando el mobiliario y equipo de acuerdo con las normas establecidas.</p> <p>Repasando el material (loza, cubertería y cristalería) para el montaje de mesas y aparadores, con los productos y métodos establecidos.</p> <p>Realizando cambio de mantelería en lavandería (hoteles) mediante el vale correspondiente y en el momento previsto.</p> <p>Reponiendo armarios calentaplatos, cuidando que éstos estén limpios y en perfecto estado de uso.</p> <p>Repasando y montando los carros auxiliares (entremeses, quesos, pastelería) de apoyo para el servicio, según las normas establecidas.</p> <p>Montando aparadores y elementos complementarios de mesa, de acuerdo con la oferta gastronómica del día.</p> <p>Montando mesas según las normas establecidas y teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Superficie y características del local. Tipo de servicio. Oferta gastronómica <p>Efectuando el mantenimiento de los elementos decorativos y, en su caso, reponiendo las decoraciones florales de acuerdo con el tipo de ambientación del local.</p> <p>Realizando las operaciones previas al servicio tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informarse de la oferta gastronómica y sugerencias del día, así como de sus ingredientes y proceso de elaboración, consultando con el jefe de cocina previamente a la apertura del comedor. Preparar cestillos de pan, boles con mantequilla y jarras de agua, según las normas de la puesta a punto. Preparar carpetas de menús, cartas y «blocks» de comandas, distribuidas en los rangos y sectores correspondientes. Revisar el área de trabajo para verificar que todo está en orden y según las necesidades previstas.
<p>4.2 Efectuar el montaje y servicio de banquetes y «buffets», tanto de exposición como de servicio, de acuerdo con las normas establecidas.</p>	<p>Seleccionando previamente el material necesario para el montaje, según tipo de «buffet» o banquete.</p> <p>Colocando los tableros para el montaje de la línea-«buffet», teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estructura, distribución y dimensiones del espacio donde se efectúa el montaje. Espacios previstos para el tráfico de clientes y de personal para la reposición de géneros del buffet. Número de invitados previstos. <p>Vistiendo la mesa-buffet o mesa banquete según las normas establecidas con las piezas de mantelería correspondientes: tiras de mantel, cubre manteles, faldones, etcétera.</p> <p>Montando la mesa banquete según el menú concertado.</p> <p>Distribuyendo los equipos y utensilios de apoyo al servicio, a lo largo de la mesa-buffet, teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Puntos de luz y energía eléctrica. Tipo de servicio: asistido, semiasistido, no asistido. Composición del buffet: temático, integral, parcial. <p>Situando los alimentos en la mesa-buffet, según normas generales y procurando satisfacer las expectativas de los clientes con respecto a: variedad, abundancia, buena presentación y calidad.</p> <p>Cumpliendo puntualmente con las normas de manipulación y exposición de alimentos, según ordenación del Código Alimentario.</p> <p>Decorando la línea de «buffet» o la mesa de banquete en concordancia con el tema central del acontecimiento y la composición del mismo.</p> <p>Asistiendo en el servicio de los alimentos a los clientes, a lo largo de la mesa-buffet, empleando los utensilios idóneos.</p> <p>Sirviendo el banquete según las normas generales y de protocolo.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
4.3 Acoger a los clientes de modo que se sientan bien recibidos y atendidos e informarles sobre la gama de servicios que ofrece el establecimiento, procurando satisfacer sus apetencias y de acuerdo con las normas de protocolo.	<p>Procurando en todo momento atender las peticiones de los clientes y mantener la atención necesaria sobre el área o rango a su cargo. Desbarasando las mesas de clientes según las normas establecidas. Desmontando la línea-buffet y recogiendo todo el material al final del servicio.</p> <p>Recibiendo a los clientes para atenderlos y acomodarlos, según las normas de atención y protocolo. Ofreciendo el servicio de guardarropa, si lo hubiera. Acomodándolos en la mesa elegida o la que más se ajuste a sus peticiones. Ayudando a sentarse a la mesa, según las normas de precedencia. Informando al cliente sobre la oferta gastronómica del establecimiento, a través de cartas, menús, sugerencias, etc., y teniendo en cuenta: Tipo de clientes, gustos, apetito y otros factores. Objetivos de ventas. Momento del día.</p>
4.4 Servir los alimentos y bebidas de acuerdo con los tipos y normas de servicio.	<p>Presentando aperitivos sencillos en la mesa, mientras los clientes deciden su elección. Tomando la comanda de acuerdo con los procedimientos establecidos y procurando: Escribir de manera clara. Establecer el orden adecuado según precedencias. Reflejar las particularidades y matices sugeridos por los clientes. Asegurarse verbalmente de los pedidos de los clientes.</p> <p>Preparando el material necesario para facilitar y efectuar correctamente el servicio solicitado por el cliente. Potenciando las ventas acercando los productos, platos, géneros, etc., a los clientes. Desarrollando el servicio de alimentos y bebidas, teniendo en cuenta: Normas operativas del establecimiento. Normas generales del servicio de mesas. Tipo de servicio. Normas de protocolo y precedencia. Mantener la atención necesaria sobre las mesas a su cargo, para recoger y solucionar las peticiones, sugerencias o reclamaciones de los clientes.</p>
4.5 Servir alimentos y bebidas en las habitaciones, preparando los pedidos de los clientes y trasladándolos a las estancias respectivas.	<p>Desbarasando las mesas según las técnicas adecuadas. Montando las mesas utilizadas, para un nuevo servicio, según las normas de montaje de mesas.</p> <p>Entregando la comanda de comida y/o bebida en la unidad correspondiente. Preparando y montando la bandeja o carro en función del pedido. Recogiendo los productos preparados y situándolos conforme a las normas establecidas. Llevando el pedido a la habitación, teniendo en cuenta: Revisar la bandeja o carro antes de salir, para no olvidar nada de lo solicitado por el cliente. Transportar con rapidez, utilizando montacargas de servicio, para evitar la pérdida de calidad (temperatura y presentación) de los alimentos/bebidas a servir. Llamar a la puerta, anunciando el servicio de pisos. Mantener la máxima discreción, respetabilidad y rapidez en el servicio, durante la permanencia en la habitación. Solicitar del cliente la firma de la factura.</p>
4.6 Confeccionar facturas, cobrar y despedir a los clientes según las normas establecidas, de modo que se pueda controlar el resultado económico del establecimiento y potenciar la materialización de futuras ventas.	<p>Recogiendo el servicio en el momento adecuado, según las normas y procedimientos del establecimiento. Confeccionando la factura cuando los clientes la soliciten, y teniendo en cuenta: Las normas y procedimientos del establecimiento. Los vales de comanda de comida, bebidas, postres y cafés. Informando al cliente de las tarjetas de crédito que el establecimiento acepta, comprobando, en caso de pagar con tarjeta:</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>4.7 Realizar el cierre diario de la producción y la liquidación de caja según las normas y procedimientos establecidos, de modo que se pueda controlar y analizar el resultado económico del establecimiento.</p>	<p>La fecha de caducidad de la misma. La firma del cliente. La recepción del comprobante de pago por parte del cliente. Verificando que la factura está conforme. Despidiendo cortésmente a los clientes, no sin antes comprobar su nivel de satisfacción y potenciando la consumición de futuros servicios. Confecionando el diario de producción, comprobando: La concordancia entre la producción del día y la suma de las facturas. El desglose de alimentos y bebidas. Los ingresos atípicos. Los datos de la operación tales como número de clientes, cartas, menús, servicios especiales, costes estándar de la producción, etcétera. Realizando el arqueo y la liquidación de caja para controlar los pagos y depósitos realizados. Utilizando soportes físicos disponibles, aplicando las normas y procedimientos administrativos establecidos. Informando documentalmente sobre las desviaciones y anomalías detectadas en todo el proceso administrativo.</p>
<p>4.8 Atender en todo momento las peticiones de los clientes para satisfacer sus deseos, necesidades y expectativas.</p>	<p>Procurando atender en todo momento las peticiones de los clientes. Comprobando que el servicio solicitado por los clientes se corresponde con sus deseos y expectativas iniciales, corrigiendo, en su caso, los posibles errores tomando las medidas correctoras necesarias. Presentando alternativas que se adapten al gusto del cliente, en caso de no disponer de los productos solicitados por él. Procurando transmitir la imagen de la empresa realizando todas las operaciones de acuerdo con las normas establecidas.</p>
<p>4.9 Cerrar la zona de consumo de alimentos y bebidas de forma que se prevengan posibles riesgos, y se mantengan y adecuen instalaciones, equipos y géneros para servicios posteriores.</p>	<p>Recogiendo y limpiando correctamente las zonas de servicio y de apoyo, según las normas establecidas. Almacenando los productos no utilizados y comprobando los equipos. Desconectando las máquinas y equipos de alto riesgo: gas, electricidad, alcohol. Realizando los cierres de caja, si fuera necesario, ya sea por medio de la caja-facturadora o manualmente. Preparando el área de trabajo para el siguiente servicio.</p>

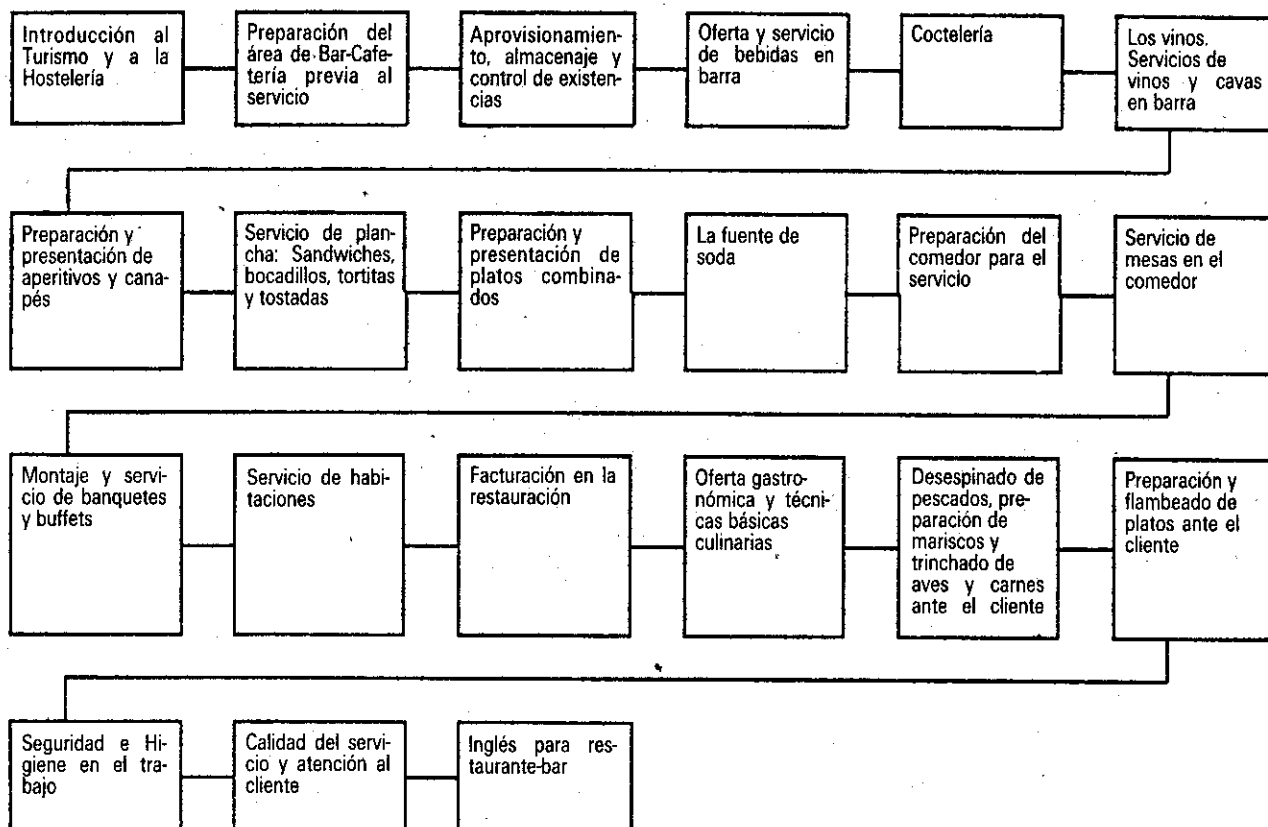
Unidad de competencia 5: elaborar y presentar platos a la vista del cliente.

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>5.1 Manipular (pelar, desespinar, trinchar y «emplatar») toda clase de viandas ante el cliente de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su manipulación.</p>	<p>Realizando el aprovisionamiento de productos y la preparación de útiles y equipos de acuerdo con la ficha técnica de preparación. Manipulando las viandas ante el cliente, aplicando las técnicas básicas de manipulación y tratamiento de alimentos en crudo o cocidos. Elaborando el plato de forma correcta y elegante, utilizando instrumentos adecuados y sin molestar al cliente. Realizando el acabado y decoración del producto de acuerdo con las normas definidas. Realizando las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.</p>
<p>5.2 Preparar y presentar platos a la vista del cliente de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración.</p>	<p>Realizando el aprovisionamiento de productos y la preparación de útiles y equipos de acuerdo con la ficha técnica de preparación. Aplicando las técnicas básicas de manipulación y tratamiento de alimentos en crudo. Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas. Preguntando al cliente sobre sus gustos de cocción y condimentación.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
	<p>Empleando los instrumentos adecuados para elaborar el plato de forma correcta y elegante, sin molestar al cliente.</p> <p>Realizando las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.</p> <p>Manteniendo los equipos de calor y frío durante todo el servicio en las condiciones de temperatura requeridas por los procesos, por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y medios de control.</p> <p>Utilizando los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.</p>

ANEXO II

1. Itinerario formativo



1.1 Duración:

Conocimientos prácticos: 555 horas.

Conocimientos teóricos: 225 horas.

Evaluaciones: 40 horas.

Duración total: 820 horas.

1.2 Módulos que lo componen:

1. Introducción al Turismo y a la Hostelería.
2. Preparación del área de bar-cafetería previa al servicio.
3. Aprovisionamiento, almacenaje y control de existencias.
4. Oferta y servicio de bebidas en barra.
5. Coctelería.
6. Los vinos. Servicio de vinos y cavas en barra.
7. Preparación y presentación de aperitivos y canapés.

8. Servicio de plancha: sandwiches, bocadillos, tortitas y tostadas.

9. Preparación y presentación de platos combinados.

10. La fuente de soda.

11. Preparación del comedor para el servicio.

12. Servicio de mesas en el comedor.

13. Montaje y servicio de banquetes y buffets.

14. Servicio de habitaciones.

15. Facturación en la restauración.

16. Oferta gastronómica y técnicas básicas culinarias.

17. Desespinado de pescados, preparación de mariscos y trinchado de aves y carnes ante el cliente.

18. Preparación y flambeado de platos ante el cliente.

19. Seguridad e higiene en el trabajo.
20. Calidad del servicio y atención al cliente.
21. Inglés para restaurante-bar.

2. Módulos formativos

Módulo 1: introducción al Turismo y a la Hostelería.
(Asociado al perfil profesional de la ocupación.)

Objetivo general del módulo: conocer el desarrollo, evolución y tendencias del fenómeno turístico desde su perspectiva histórica. Determinar las características principales de los establecimientos hosteleros en función de su categoría. Situar la ocupación en el marco de la organización empresarial.

Duración: 20 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
1.1 Comprender el fenómeno turístico desde su perspectiva histórica y su incidencia sobre la actividad económica.	<p>Identificar los antecedentes históricos del fenómeno turístico.</p> <p>Distinguir los factores que influyeron en el desarrollo del turismo de masas.</p> <p>Identificar las actividades económicas —directas e indirectas— que sustenta el fenómeno turístico.</p> <p>Describir las nuevas tendencias del turismo y su incidencia sobre la hostelería.</p> <p>Enumerar las personas públicas y privadas, empresas e instituciones, que han influido en el desarrollo del turismo.</p>
1.2 Distinguir las características principales de los establecimientos hosteleros y su estructura organizativa.	<p>Identificar los establecimientos hosteleros en función del tipo y categoría del establecimiento.</p> <p>Distinguir los distintos departamentos de un establecimiento hostelero en función del tipo de establecimiento y de su categoría.</p> <p>Describir las funciones y responsabilidades de cada uno de los departamentos de un establecimiento hostelero.</p> <p>Identificar los establecimientos hosteleros más emblemáticos en el ámbito nacional e internacional.</p>
1.3 Situar la ocupación en el marco de la estructura organizativa, identificando sus funciones y relaciones con el resto de la plantilla.	<p>Identificar los puestos de trabajo adscritos a los distintos departamentos indicando sus funciones dentro del proceso productivo.</p> <p>Integrar las funciones de la ocupación en el conjunto de la actividad del establecimiento.</p> <p>Identificar las relaciones que genera su actividad con otros departamentos.</p> <p>Interiorizar las normas ético-profesionales de la profesión.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

El fenómeno turístico:

Antecedentes históricos.

Desarrollo del turismo de masas.

Repercusiones del turismo sobre las actividades económicas directas (hostelería, agencias de viajes, transporte, oficinas de información, etc.) e indirectas (comercio, servicios médicos, alimentación, etc.). Visitantes, turistas y excursionistas.

Personas públicas y privadas, empresas e instituciones, que han influido en el desarrollo del turismo.

Nuevas tendencias del turismo y su incidencia sobre la hostelería.

La hostelería y su importancia en España:

Factores determinantes de su desarrollo.

Datos más significativos.

Los alojamientos turísticos:

Alojamientos hoteleros.

Alojamientos extrahoteleros.

Definición, características y clasificación.

Nuevas tendencias.

Establecimientos hosteleros más emblemáticos del panorama nacional e internacional.

Departamentos de un hotel: funciones, personal, relaciones interdepartamentales:

Recepción, consejería y teléfonos.

Pisós.

Cocina.

Comedor.

Lavandería-lencería.

Restaurantes y cafeterías:

Definición, características y clasificación.

Funciones y personal.

Normas ético-profesionales en la hostelería.

Clasificar las distintas actividades económicas que genera el fenómeno turístico.

Clasificar los establecimientos hosteleros (alojamientos hoteleros y extrahoteleros, restaurantes y cafeterías) en función de unas características previamente determinadas.

Ubicar la ocupación en un organigrama funcional dado.

En una simulación donde se reproduzcan situaciones habituales de la profesión, determinar las normas ético-profesionales aplicables a cada caso.

Módulo 2: preparación del área de bar-cafetería previo al servicio. (Asociado a la UC «Realizar el aprovisionamiento y controlar consumos».)

Objetivo general del módulo: analizar el funcionamiento interno de su área de trabajo y utilizar adecuadamente las instalaciones, equipos y herramientas necesarios para la prestación del servicio.

Duración: 30 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
2.1 Analizar las relaciones internas de los establecimientos o áreas de alimentos y bebidas.	<p>Describir la organización y funciones de los diferentes departamentos habituales en un establecimiento de restauración, de forma que queden explicadas las relaciones internas durante el servicio.</p> <p>Elaborar el organigrama más adecuado de un establecimiento de restauración, a partir de una descripción de las funciones desarrolladas en el mismo.</p> <p>Cumplimentar correctamente los formularios e impresos habituales en el funcionamiento de su área de trabajo.</p>
2.2 Conocer el funcionamiento y aplicaciones de las instalaciones, equipamiento e instrumental necesario para la prestación del servicio.	<p>Describir las instalaciones, equipamiento e instrumental necesario para la prestación del servicio en el establecimiento, indicando para qué sirven.</p> <p>Calcular adecuadamente la dotación necesaria para el área de bar-cafetería, dado un supuesto de un establecimiento de este tipo.</p>
2.3 Utilizar equipos, máquinas, útiles y herramientas necesarios para la prestación del servicio.	<p>Realizar las operaciones necesarias para el uso y mantenimiento de las instalaciones, equipamiento e instrumental necesario para la prestación del servicio.</p> <p>Identificar la normativa técnica, higiénico sanitaria y de seguridad aplicable en su utilización.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

Bar-cafetería: características, dimensiones, ventilación, iluminación, ambientación frío/calor, decoración. Relación interdepartamental y comunicación interna: impresos y formularios.

El «office»; situación, características y función.

Las instalaciones del bar-cafetería: vitrinas calor/frío de exposición, fregaderos.

Equipos y maquinaria: tipos, características y puesta a punto.

Dotaciones del bar-cafetería: calidades y cantidades necesarias para la prestación de los servicios, cristalería, vajilla, cubertería, mantelería y complementos.

Mobiliario del bar. Tipos, características y distribución.

Limpieza, conservación y mantenimiento de maquinaria, herramientas, menaje y superficies.

Innovaciones tecnológicas en el área de bar-cafetería.

Uniformes tipos y características.
 Normativa de seguridad higiénico-sanitaria.
 Realizar un organigrama de tipo estructural del área de bar-cafetería.
 Identificar las dotaciones utilizadas en bar-cafetería.
 Transportar y distribuir el material.
 Repaso y limpieza del material y menaje.
 Repaso y limpieza de maquinaria y útiles.
 Repaso y limpieza de frigoríficos y botelleros.
 Distribuir el mobiliario en función del servicio y tipo de local.

Módulo 3: aprovisionamiento, almacenaje y control de existencias. (Asociado a la UC «Realizar el aprovisionamiento y controlar consumos».)

Objetivo general del módulo: calcular las necesidades de aprovisionamiento de géneros, efectuando su solicitud, recepción y almacenamiento correcto.

Duración: 20 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
3.1 Identificar y aplicar las operaciones necesarias para solicitar géneros, previo cálculo de las necesidades.	<p>Describir los documentos y procedimientos para solicitar el aprovisionamiento de géneros.</p> <p>Realizar el cálculo de la necesidad de aprovisionamiento, en función de la oferta gastronómica y número de clientes aproximado.</p> <p>Solicitar géneros a partir de unos datos determinados, utilizando la documentación y medios adecuados.</p>
3.2 Recepcionar los alimentos y bebidas, controlando la calidad y la cantidad.	<p>Interpretar correctamente el etiquetado de los géneros y la documentación correspondiente.</p> <p>Describir la forma correcta de manipulación de los géneros y de los equipos de control, de forma que cumpla las normas de sanidad e higiene.</p> <p>Describir los distintos métodos de control, en función del estado y naturaleza de los géneros.</p> <p>Realizar las operaciones de control necesarias, utilizando los medios e instrumentos estipulados, para detectar posibles desviaciones entre las cantidades y calidades solicitadas y las recibidas, proponiendo en su caso medidas para su corrección.</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
3.3 Almacenar correctamente los géneros, analizando el sistema de almacenamiento según sus características.	<p>Identificar necesidades de almacenamiento de los alimentos y bebidas en función de su naturaleza.</p> <p>Describir la forma de almacenar los diferentes alimentos y bebidas en diferentes supuestos, y justificarlo teniendo en cuenta las características de los géneros y del lugar contemplado en el supuesto.</p> <p>Ordenar alimentos y bebidas de acuerdo con el lugar, dimensiones, equipamiento y sistema establecido, aplicando rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria y los tiempos de consumo.</p> <p>Indicar en un documento gráfico, los puntos críticos en que se pueden producir problemas de conservación y deterioros o pérdidas del género.</p> <p>Describir la documentación y libros necesarios para el control de almacén.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

Aprovisionamiento de materias primas y mercaderías: determinación de necesidades. Procedimientos e impresos de solicitud: pedidos, relevés, inventarios.

Normativa general higiénico-sanitaria en la manipulación de alimentos.

Recepción de mercancías: sistemas de control de calidad y cantidad.

Sistemas de almacenamiento y criterios de ordenación.

Causas de pérdidas o deterioro de géneros por deficiente almacenamiento.

Control de existencias: documentos a utilizar. Determinación de consumos.

Control de calidad en los procesos de almacenaje de existencias.

Normativa de seguridad, higiénico-sanitaria.

Solicitar las materias primas y mercaderías necesarias para cubrir el servicio.

Efectuar la recepción de las materias primas y mercaderías controlando la calidad y cantidad.

Almacenar las materias primas, manteniéndolas en perfecto estado hasta su utilización.

Realizar el control de existencias.

Módulo 4: oferta y servicio de bebidas en barra. (Asociado a la UC «Oferta y servicio de bebidas en barra».)

Objetivo general del módulo: preparar y servir bebidas no alcohólicas, aperitivos, cervezas, aguardientes y licores, identificando el proceso de elaboración de las mismas.

Duración: 80 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
4.1 Identificar el proceso de elaboración de las bebidas no alcohólicas, aperitivos, cervezas, aguardientes y licores.	<p>Indicar el origen y distinguir las características organolépticas de las bebidas no alcohólicas y de aperitivos, cervezas, aguardientes y licores de mayor consumo.</p> <p>Describir el proceso de elaboración de dichas bebidas, explicando la forma en que este proceso influye en sus características.</p>
4.2 Preparar y presentar los tipos de bebidas más habituales.	<p>Preparar las bebidas, utilizando los procedimientos y utensilios adecuados de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria.</p> <p>Decorar y presentar las bebidas preparadas, aplicando los parámetros de calidad (color, sabor, cantidad) establecidos.</p>
4.3 Realizar el servicio de estas bebidas en el bar.	<p>Sugerir a un cliente en una situación simulada el tipo de bebida que mejor le vaya en función del momento, de sus gustos y expectativas.</p> <p>Efectuar el servicio en barra, justificando el proceso seguido y la selección adecuada de los recipientes y útiles necesarios, de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aperitivos y refrescos. Aguardientes y licores. Cafés e infusiones.

Contenidos teórico-prácticos:

Oferta de bebidas: evolución y tendencias actuales.

Cartas de bebidas: clasificación y características de la oferta en barra.

Asesorar sobre bebidas. Normas y procedimiento.

Cafés, infusiones, chocolates: tipos y características de los diferentes productos.

Géneros para decorar y aromatizar.

El «post-mix», características y uso en el servicio de refrescos.

Aguas minerales, refrescos y cervezas: tipos, características, origen y elaboración de los diferentes productos.

Las bebidas-aperitivo: vermouths, anisados, bitters/amargos, tipos, características y origen y elaboración de los diferentes productos.

Aguardientes: origen, elaboración tipos y características.

Licores: origen, clasificación, productos utilizados en la elaboración de los licores (raíces, hierbas, flores, semillas, frutos, frutas, etc.).

Técnicas y características del servicio de bebidas en barra, (servir, reponer y retirar).

La oferta de servicios especiales (cócteles, vino español, etc.).

Tipos de cristalería que se usa en el servicio de bebidas.

Control de calidad en el proceso de preparación de aperitivos y aguardientes.

Normativa de seguridad higiénico-sanitaria.

Elaboración de la oferta de bebidas de nueva creación.

Revisar cartas: carta de bar, coctelería.

Sugerir al cliente un aperitivo en función del momento del día.

Sugerir un licor, en función de los gustos del cliente.

Situar en un mapa los lugares de origen de los brandies españoles, cognac y armagnac.

Preparar géneros para decorar y aromatizar.

Servicio de aguas minerales, cervezas, refrescos, zumos.

Preparar y servir aperitivos: vermouths, amargos, al agua.

Preparar y servir aguardientes y licores.

Preparar y servir: cafés, infusiones, chocolate.

Servicio de eventos especiales: cócteles, vino español.

Módulo 5: coctelería. (Asociado a la UC «Oferta y servicio de bebidas en barra».)

Objetivo general del módulo: analizar el proceso de elaboración de las series de coctelería y cócteles, preparar estas bebidas y servirlos, utilizando los métodos, equipos y utensilios necesarios, y ajustándose a las normas de seguridad e higiene.

Duración: 60 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
5.1 Conocer los distintos tipos de cócteles y analizar sus procesos de elaboración.	<p>Identificar correctamente los distintos tipos de cócteles y bebidas similares.</p> <p>Describir el proceso de elaboración de los cócteles y bebidas similares, y sus características organolépticas.</p> <p>Explicar para cada cóctel de qué forma influye el proceso de elaboración en las características de la misma.</p> <p>Identificar correctamente los componentes de los cócteles y bebidas similares más habituales.</p>
5.2 Preparar y presentar los cócteles más habituales.	<p>Seleccionar y utilizar adecuadamente los equipos y menaje, en función del cóctel a preparar.</p> <p>Preparar los cócteles, siguiendo los procedimientos y técnicas adecuados de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria.</p> <p>Decorar y presentar los cócteles preparados, de acuerdo con criterios estéticos y de degustación preestablecidos.</p> <p>Evaluar el estado de un cóctel en una fase de su preparación y proponer, en su caso, las correcciones necesarias para obtener el nivel de calidad definido.</p> <p>Precisar las diferentes características básicas y componentes de un combinado, previa su degustación.</p>
5.3 Elaborar nuevos tipos de cócteles, ensayando modificaciones en cuanto a las técnicas, combinaciones y formas de presentación y decoración.	<p>Redactar recetas de cócteles de nueva creación, indicando ingredientes a utilizar y explicando los procesos de elaboración, presentación y decoración.</p> <p>Preparar una combinación nueva, de entre las descritas, que cumpla los criterios de calidad predefinidos.</p>
5.4 Realizar el servicio de estas bebidas en el bar.	<p>Sugerir a un cliente, en una situación simulada, el tipo de cóctel que mejor le vaya en función del momento, de sus gustos y expectativas.</p> <p>Efectuar el servicio de estas bebidas en barra, justificando el proceso seguido y la selección adecuada de los recipientes y útiles necesarios.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

Elementos, útiles y menaje necesario para la coctelería.

La «estación central»; tipos, componentes y función.

Tipos de cristalería que se usa en el servicio de cócteles.

Asesorar sobre cócteles. Normas y procedimientos.

Normas para la preparación de los cócteles.

Tipos de cortes de fruta para complemento y decoración.

La presentación de la bebida y decoración.

Las bebidas largas o «long-drinks». Características y servicio.

Las combinaciones características y servicio.

Características y servicio de las series de coctelería.

Control de calidad en el proceso de preparación y presentación de cócteles.

Normativa de seguridad, higiénico-sanitaria.

Preparar la estación central

Preparar elementos de decoración.

Sugerir al cliente un cóctel en función del momento del día.

Confecionar cócteles sin alcohol.

- Confeccionar cócteles con ron como bebida básica.
- Confeccionar cócteles con ginebra como bebida básica.
- Confeccionar cócteles con whisky como bebida básica.
- Confeccionar cócteles con brandy como bebida básica.
- Confeccionar cócteles con vodka como bebida básica.

Elaborar cócteles aperitivos Martini, Manhattan.
Confeccionar las series de coctelería.

Módulo 6: los vinos. Servicio de vinos y cavas en barra. (Asociado a la UC «Oferta y servicio de bebidas en barra».)

Objetivo general del módulo: Conocer los vinos nacionales e internacionales más habituales en el restaurante, identificando el proceso de su elaboración, así como conservarlos, prepararlos y servirlos.

Duración: 45 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
6.1 Identificar el proceso de elaboración y conservación de los diferentes tipos de vinos y cavas.	Indicar las zonas vinícolas de España y Europa, explicando las características principales de la producción de cada una. Identificar los distintos tipos de vinos y cavas de uso más frecuente. Describir el proceso de elaboración de los vinos más usuales (tintos, blancos, rosados, espumosos, generosos y de licor), explicando de qué forma el proceso de elaboración influye en el resultado. Explicar la forma correcta de conservación para los diferentes tipos de vino, describiendo los lugares, técnicas y procedimientos utilizados.
6.2 Analizar el proceso previo al servicio de vinos.	Distinguir las temperaturas adecuadas de servicio para cada tipo de vino. Indicar los vinos más adecuados, para acompañar un menú determinado. Identificar las diferentes características organolépticas de diversos vinos, previa degustación. Explicar el proceso a seguir antes del servicio de un vino, de acuerdo con las normas concretas para ese vino.
6.3 Realizar el servicio de vinos en bar.	Seleccionar la cristalería y los útiles adecuados para el servicio de cada tipo de vino. Preparar y servir, de acuerdo con las normas, diversos vinos, cavas y champagnes, realizando previamente las operaciones específicas para cada uno.

Contenidos teórico-prácticos:

- Origen del vino: composición, substancias.
- Vinificación en tinto, blanco y rosado.
- Elaboración del «cava» y el «champagne».
- Elaboración de los vinos generosos y de licor.
- Vinos y frutas propias para la preparación de sangrías y cups.
- Tipos y características de los vinos.
- Zonas vinícolas de España. Las denominaciones de origen.
- Temperatura de los vinos para el servicio.
- Conservación de vinos y cavas. Técnicas y procedimientos.
- Tipos, características y función de: botellas, corchos, etiquetas y cápsulas.
- Vocabulario del vino.
- Asociación entre manjares y vinos.
- Asesoramiento sobre vinos y cavas.
- Normas generales en el servicio de vinos y cavas/champagnes en barra.
- La decantación, objetivo y técnica. Frascas o jarras y otros útiles.
- Sacacorchos, termómetros y alcoholímetros; tipos y características.

Normativa de seguridad, higiénico-sanitaria.

Análisis de etiquetas de vinos.

Cata de los vinos (blancos, tintos, rosados, espumosos, generosos en sus diferentes clases).

Ejercicios de correspondencia entre platos y vinos.

Uso de herramientas, útiles, elementos y equipos para el servicio de vinos.

Sugerir un cava o un vino al cliente, en función del servicio que se vaya a prestar.

Servicio de vinos generosos y de licor.

Servicio de vinos blancos y rosados.

Servicio de vinos tintos jóvenes.

Servicio de vinos tintos reserva.

Decantación de vinos.

Servicio de cavas/champagnes.

Preparación y servicio de cups y sangrías.

Módulo 7: preparación y presentación de aperitivos y canapés. (Asociado a la UC «Preparar y presentar aperitivos sencillos, canapés, bocadillos y platos combinados».)

Objetivo general del módulo: Identificar los distintos tipos de aperitivos sencillos y canapés, analizar el proceso de elaboración, y conservación, elaborarlos y servirlos.

Duración: 25 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
7.1 Conocer las materias primas más comunes para la elaboración de aperitivos y canapés y analizar su utilización para las diferentes elaboraciones.	Identificar las materias primas necesarias para elaborar diversos aperitivos y canapés, describiendo sus características organolépticas. Diferenciar la utilización de las diversas materias primas, en función de los diversos aperitivos y canapés. Comparar las características organolépticas de los aperitivos y canapés en razón de la combinación de materias primas.
7.2 Poner a punto y realizar operaciones de preelaboración de géneros culinarios y elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones.	Identificar y utilizar correctamente el equipamiento e instrumental necesario para la preparación de aperitivos y canapés, ajustándose a las normas higiénico-sanitarias. Preparar y preelaborar géneros para la realización de aperitivos y canapés, siguiendo las normas higiénico-sanitarias y de acuerdo con un estándar de calidad predefinido. Evaluar diversas preelaboraciones, aplicando, en su caso, medidas correctoras para alcanzar el estándar de calidad predefinido. Preparar elementos de decoración para aperitivos y canapés en función de criterios estéticos y de degustación preestablecidos.
7.3 Elaborar aperitivos y canapés.	Describir y clasificar las variedades de aperitivos y canapés más frecuentes. Elaborar diversos aperitivos y canapés, fríos y calientes, teniendo en cuenta: La adecuada selección y utilización de los instrumentos y enseres. La adecuada selección y preparación de las materias primas o preelaboraciones. Las normas higiénico-sanitarias. El seguimiento de las recetas! Los parámetros de calidad establecidos durante el proceso. Evaluar diversos aperitivos y canapés tomando en cuenta los parámetros de calidad establecidos (presentación, sabor) y en su caso indicar medidas correctoras.
7.4 Elaborar nuevos tipos de aperitivos y canapés, ensayando modificaciones en cuanto a las técnicas, combinaciones y formas de presentación y decoración.	Redactar recetas de aperitivos y canapés de nueva creación, indicando ingredientes a utilizar y explicando los procesos de elaboración, presentación y decoración. Preparar un canapé de nueva creación, de entre los descritos, que cumpla los criterios de calidad predefinidos.
7.5 Conservar y regenerar diversos preparados y preelaboraciones.	Identificar y describir los lugares, equipos y técnicas apropiadas para conservar las diferentes preelaboraciones y elaboraciones en función de sus características y su posterior utilización. Realizar las operaciones de conservación y regeneración, utilizando los procedimientos establecidos, tomando en cuenta el momento de consumo y ajustándose a la normativa higiénico-sanitaria.
7.6 Presentar y decorar aperitivos y canapés.	Decorar diversos aperitivos y canapés teniendo en cuenta criterios preestablecidos de estética y sabor, de modo que se adecuen a los gustos y características de los clientes. Presentar distintos tipos de aperitivos y canapés, correctamente decorados y dispuestos armoniosamente. Distribuir aperitivos y canapés en vitrinas de exposición, a las temperaturas adecuadas y utilizando los recipientes, envases y equipos adecuados.

Contenidos teórico-prácticos:

Concepto; preparaciones más frecuentes: banderillas (pinchos), tapas y canapés.

Aperitivos y canapés. Tipos y características.

Materias primas utilizadas en la confección de canapés: salazones, ahumados, fiambres, patés, quesos, vegetales, pan de molde, mantequilla en pomada y salsas.

Elaboración de canapés. Normas generales para el corte, decoración y presentación.

Elaboración de aperitivos de cocina.

Características y tipos de frutos secos y encurtidos.

Distribución de aperitivos en vitrinas de exposición frío/calor.

Vajilla y utensilios, para el servicio.

Control de calidad en los procesos de preparación, conservación y presentación de aperitivos, canapés, etc.

Normativa de seguridad, higiénico sanitaria.

Preparar la pomada de mantequilla.

Preparar los patés y sobrasadas.

Preparar elementos de decoración empleados en los canapés.

Confección de canapés.

Decorar canapés y montarlos en bandejas.
 Elaborar aperitivos (banderillas).
 Preparar tapas.
 Preparar y montar boles o barquillas con frutos secos y encurtidos.
 Distribuir en vitrinas expositoras los aperitivos.
 Limpiar zona de trabajo y utensilios.

Módulo 8: servicio de plancha: sandwiches, bocadillos, tostadas y tortitas. (Asociado a la UC «Preparar y presentar aperitivos sencillos, canapés, bocadillos y platos combinados».)
 Objetivo general del módulo: identificar los distintos tipos de sandwiches, bocadillos, tostadas y tortitas, analizar el proceso de elaboración y conservación, elaborarlos y presentarlos.
 Duración: 30 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>8.1 Conocer las materias primas más comunes para la elaboración de sandwiches, bocadillos, tostadas y tortitas y analizar su utilización para las diferentes elaboraciones.</p>	<p>Indicar las materias primas necesarias para elaborar diversos sandwiches, bocadillos, tostadas y tortitas, describiendo sus características organolépticas y de utilización. Describir y clasificar las variedades de sandwiches, bocadillos, tostadas y tortitas más frecuentes. Comparar las diferentes combinaciones de sabores y texturas obtenidas en diferentes preparados.</p>
<p>8.2 Confeccionar sandwiches, bocadillos, tostadas y tortitas.</p>	<p>Utilizar el equipamiento e instrumental necesario para la preelaboración de sandwiches, bocadillos, tostadas y tortitas, con criterios de eficacia y aplicando la normativa higiénico-sanitaria. Preparar y preelaborar géneros para la realización de sandwiches, bocadillos, tostadas y tortitas, siguiendo las normas higiénico-sanitarias y de acuerdo con un estándar de calidad predefinido. Evaluar diversas preelaboraciones, indicando —en su caso— medidas correctoras para alcanzar el estándar de calidad predefinido. Elaborar diversos sandwiches, bocadillos, tostadas y tortitas, teniendo en cuenta: La adecuada selección y utilización de los instrumentos y enseres. La adecuada selección y preparación de las materias primas o preelaboraciones. Las normas higiénico-sanitarias. El seguimiento de las recetas. Los parámetros de calidad establecida durante el proceso. Evaluar diversos sandwiches, bocadillos, tostadas y tortitas, en cuanto a presentación y sabor, indicando medidas correctoras.</p>
<p>8.3 Elaborar nuevas combinaciones de sandwiches, bocadillos, tostadas y tortitas, desarrollando la creatividad.</p>	<p>Redactar recetas de sandwiches, bocadillos, tostadas y tortitas de nueva creación, indicando ingredientes a utilizar y explicando los procesos de elaboración, presentación y decoración. Preparar un sandwich de nueva creación, de entre las descritas, que cumpla los criterios de calidad predefinidos.</p>
<p>8.4 Conservar y regenerar diversos preparados y preelaboraciones.</p>	<p>Identificar y describir los lugares, equipos y técnicas apropiados para conservar las diferentes preelaboraciones y elaboraciones en función de sus características y su posterior utilización. Describir la forma de descongelar los alimentos más frecuentemente utilizados para los sandwiches, según las características de cada uno. Realizar las operaciones de conservación y regeneración, utilizando los procedimientos establecidos, tomando en cuenta el momento de consumo y ajustándose a la normativa higiénico-sanitaria.</p>
<p>8.5 Presentar y decorar sandwiches, bocadillos, tostadas y tortitas.</p>	<p>Decorar diversos sandwiches, bocadillos, tostadas y tortitas teniendo en cuenta criterios preestablecidos de estética y sabor, de modo que se adecuen a los gustos y características de los clientes. Presentar distintos tipos de elaboraciones correctamente decoradas y dispuestas armoniosamente. Distribuir los sandwiches y bocadillos en vitrinas de exposición, a las temperaturas adecuadas y utilizando los recipientes, envases y equipos adecuados.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

Sandwiches y bocadillos. Concepto, tipos y características.
 Tostadas. Concepto, tipos y características.
 Normas generales para trabajar en la plancha.
 Materias primas más utilizadas en la preparación de sandwiches, bocadillos, tostadas y tortitas: pan de molde,

baguettes, fiambres, quesos, ahumados, patés, carnes, salsas, vegetales, mantequilla, mermelada y masa de tortitas.
 Confección, decoración y presentación de sandwiches y bocadillos.
 Vajilla y útiles para el servicio.
 Control de calidad en los procesos de preparación, conservación y presentación de sandwiches, bocadillos.

Normativa de seguridad e higiénico-sanitaria.
Preparar salsa mayonesa y derivadas.
Confeccionar distintos tipos de sandwiches.
Confeccionar distintos tipos de bocadillos.
Preparar y reposar la masa de tortitas.
Preparar tortitas.
Preparar tostadas.
Limpiar equipo y material utilizado.

Módulo 9: preparación y presentación de platos combinados. (Asociado a la UC «Preparar y presentar aperitivos sencillos, canapés, bocadillos y platos combinados».)

Objetivo general del módulo: identificar los distintos tipos de platos combinados, analizar el proceso de elaboración y conservación; elaborarlos y presentarlos.

Duración: 30 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>9.1 Conocer las materias primas más comunes para la elaboración de platos combinados y analizar su utilización para las diferentes elaboraciones.</p>	<p>Indicar las materias primas necesarias para elaborar diversos platos combinados, describiendo sus características organolépticas y de utilización. Describir y clasificar las variedades de platos combinados más frecuentes. Comparar los diferentes platos combinados obtenidos en diferentes preparados y los resultados gastronómicos obtenidos. Describir y clasificar las variedades de platos combinados más frecuentes.</p>
<p>9.2 Confeccionar diferentes platos combinados.</p>	<p>Identificar y utilizar correctamente el equipamiento e instrumental necesario para la preparación de platos combinados, ajustándose a las normas higiénico-sanitarias. Preparar y preelaborar géneros para la realización de platos combinados, siguiendo las normas higiénico-sanitarias y de acuerdo con un estándar de calidad predefinido. Evaluar diversas preelaboraciones, indicando, en su caso, medidas correctoras para alcanzar el estándar de calidad predefinido. Elaborar diversos platos combinados, teniendo en cuenta: La adecuada selección y utilización de los instrumentos, enseres y técnicas culinarias. La adecuada selección y preparación de las materias primas o preelaboraciones. Las normas higiénico-sanitarias. El seguimiento de las recetas. Los parámetros de calidad establecidos durante el proceso. Realizar el acabado y decoración de diversos platos combinados, de acuerdo con criterios de presentación predefinidos. Evaluar diversos platos combinados, en cuanto a presentación y sabor, indicando medidas correctoras.</p>
<p>9.3 Elaborar platos combinados nuevos, desarrollando la creatividad.</p>	<p>Redactar recetas de platos combinados de nueva creación, indicando ingredientes a utilizar y explicando los procesos de elaboración, presentación y decoración. Preparar un plato combinado, de entre los descritos, que cumpla los criterios estéticos y organolépticos preestablecidos.</p>
<p>9.4 Conservar y regenerar diversos preparados y preelaboraciones.</p>	<p>Identificar la forma de conservación de los productos utilizados habitualmente para la elaboración de platos combinados. Describir y realizar la conservación de los diferentes productos y preparados, en función de su uso, sus características y la normativa higiénico-sanitaria. Realizar la descongelación de los alimentos más frecuentemente utilizados para los platos combinados, según las características de cada uno.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

Concepto. Preparaciones más frecuentes en este tipo de servicio.

Materias primas utilizadas en la elaboración de platos combinados: carnes, pescados, mariscos, arroces, pastas, huevos, hortalizas, vegetales y salsas.

Propiedades nutritivas, factores organolépticos que determinan su calidad.

Técnicas de elaboración.

La decoración y presentación según producto y servicio.

Terminología culinaria básica aplicada.

Conservación de las materias primas utilizadas. Métodos y equipos.

Máquinas, equipos y utensilios para la preparación.
Vajilla y utensilios para el servicio.

Limpieza de equipos y útiles de trabajo.

Control de calidad en los procesos de manipulación, conservación, y presentación.

Normativa de seguridad, higiénico-sanitaria.

Determinar las materias primas necesarias, para la preparación de distintos platos combinados.

Confeccionar platos combinados.

Realizar el acabado y decoración de distintos platos combinados.

Confección de salsas básicas.

Módulo 10: la fuente de soda. (Asociado a la UC «Preparar y presentar aperitivos sencillos, canapés, bocadillos y platos combinados».)

Objetivo general del módulo: preparar, presentar, servir y conservar los productos propios la «fuente de soda», como zumos, batidos, helados y granizados.
Duración: 20 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
10.1 Conocer las materias primas más comunes para la elaboración de zumos, batidos, granizados, cremas, etc.	Enumerar correctamente las materias primas necesarias para elaborar diversos preparados, como batidos, granizados y zumos. Describir adecuadamente sus características organolépticas y de utilización.
10.2 Preparar zumos, batidos y granizados y montar helados.	Elaborar correctamente diversos zumos, batidos, granizados, helados, etc., teniendo en cuenta: La adecuada selección y utilización de los instrumentos y enseres. La adecuada selección y preparación de las materias primas o preelaboraciones. Las normas higiénico-sanitarias. El seguimiento de las recetas. Los parámetros de calidad establecidos durante el proceso.
10.3 Elaborar nuevas combinaciones de zumos, batidos y granizados, desarrollando la creatividad.	Evaluar diversos preparados, en cuanto a presentación y sabor, indicando medidas correctoras. Redactar recetas de batidos y granizados de nueva creación, indicando ingredientes a utilizar y explicando los procesos de elaboración, presentación y decoración. Preparar una combinación nueva, de entre las descritas, que cumpla los criterios estéticos y organolépticos preestablecidos.
10.4 Conservar y regenerar diversos preparados y preelaboraciones.	Identificar la forma de conservación de los productos utilizados habitualmente para la elaboración de granizados, batidos y zumos. Describir y realizar la conservación de los diferentes productos y preparados, en función de su uso, sus características y la normativa higiénico-sanitaria.

Contenidos teórico-prácticos:

Características de la «fuente de soda», licuadora, batidora, exprimidora, picadora de hielo.

Productos empleados y composición de batidos, limonadas y zumos naturales.

Características de los helados y composición.

Copas heladas. Tipos y composición.

Cremas y natas montadas; características.

Características y servicio de los granizados, mazagrán, blanco y negro.

Importancia de las frutas en la «fuente de soda».

Características de las salsas y siropes.

Tartas heladas; tipos y características.

Función de la «fuente de soda» en los acabados de tortitas, postres.

Control de calidad en el proceso de preparación y presentación de batidos, limonadas.

Normativa de seguridad, higiénico-sanitaria.

Determinar la vajilla precisa para el servicio de copas heladas, tartas, sorbetes, batidos.

Montar copas de helado.

Montar postres de frutas macedonias, ensaladas, compotas.

Terminación de tortitas.

Confeccionar sorbetes, batidos, granizados.

Limpieza del material y equipo utilizado.

Módulo 11: preparación del comedor para el servicio. (Asociado a la UC «Preparar y realizar operaciones de preservicio, servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas».)

Objetivo general del módulo: organizar y efectuar el montaje del comedor para diferentes situaciones, así como identificar y utilizar correctamente las instalaciones, equipamiento, dotaciones y mobiliario del mismo.

Duración: 45 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
11.1 Analizar las relaciones internas de los establecimientos o áreas de alimentos y bebidas.	Identificar la interrelación del comedor con los departamentos de servicio de comidas y bebidas. Elaborar el organigrama más adecuado de un establecimiento de restauración, a partir de una descripción de las funciones desarrolladas en el mismo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>11.2 Identificar las características que ha de reunir el restaurante y sus instalaciones, utilizando eficazmente el equipamiento, dotación y mobiliario.</p>	<p>Cumplimentar correctamente los formularios e impresos habituales en el funcionamiento de su área de trabajo.</p> <p>Analizar la disposición y características de un comedor, a partir de documentos gráficos (fotos, vídeo, planos).</p> <p>Identificar las normas de seguridad e higiénico-sanitarias, aplicables a los comedores.</p> <p>Describir los equipos de restauración de uso más frecuente, indicando para qué sirven, normativa técnica, higiénico sanitaria y de seguridad aplicable, forma de operar y mantenimiento de uso.</p> <p>Poner en funcionamiento y preparar para el servicio los equipos de restauración (aparadores, guerdones, carros auxiliares, calentaplatos), justificando las diferentes operaciones.</p> <p>Explicar las características y modo adecuado de utilización de la dotación de un establecimiento de restauración tal como loza, cristalería, cubiertos y mantelería.</p> <p>Efectuar el repaso y preparación de loza, cubertería, cristalería, mantelería y complementos de mesa.</p> <p>Calcular las cantidades necesarias de equipos, utensilios, muebles e instrumentos para desarrollar diferentes tipos de servicio, indicando sus características y posibles aplicaciones.</p> <p>Describir qué elementos de decoración utilizaría en el supuesto de un comida en diferentes ambientes, de forma que la mesa resulte realizada correctamente de acuerdo con el ambiente.</p>
<p>11.3 Organizar y efectuar el montaje de mesas y la puesta a punto de instalaciones y equipos.</p>	<p>Efectuar la distribución de mesas y sillas sobre un croquis en diferentes supuestos de afluencia de clientes.</p> <p>Aplicar correctamente las normas generales de montaje de mesas en función de:</p> <p>La oferta (carta, menú del día, menú concertado).</p> <p>El servicio (desayuno, almuerzo o cena).</p>

Contenidos teórico-prácticos:

El comedor: características, ubicación, dimensiones, ambientación, ventilación, limpieza, iluminación, insonorización.

Las instalaciones del comedor y de otros departamentos relacionados con los servicios de comidas y bebidas.

Los equipos de restauración: tipos, características, calidades, función, mantenimiento y preparación o montaje para el servicio.

Las dotaciones del restaurante (loza, cubertería, cristalería, mantelería, platería y otros): tipos, características, calidades, cantidades, uso y preparación o repaso/limpieza para el servicio.

El mobiliario del restaurante: características, tipos, calidades, uso y distribución.

Normas generales para el montaje de mesas para todo tipo de servicio.

Decoración en el comedor: objetos y flores, su uso, mantenimiento y aplicación según la ocasión.

Control de calidad en el proceso de desespinado de pescados, preparación de mariscos y trinchado de aves y carnes.

Normativa de seguridad, higiénico-sanitaria.

Preparación del área de trabajo: repaso y distribución del mobiliario y ventilación del local.

Repaso y preparación del material de servicio: loza, cubertería, cristalería.

Cambio de mantelería en lencería.

Repaso y reposición de los complementos de mesa: saleros, pimenteros, mostazas, salsas embotelladas.

Montaje de mesas para desayuno y almuerzo/cena según oferta: carta, menú-carta y menú concertado.

Repaso y montaje de aparadores, guerdones, carros auxiliares de servicio, armarios calentaplatos y mesas calientes.

Operaciones previas al servicio: información sobre la oferta gastronómica del día, preparación de agua, pan y mantequilla; distribución de cartas, menús y blocks de comandas; revisión general del rango asignado.

Módulo 12: servicio de mesas en el comedor. (Asociado a la UC «Preparar y realizar operaciones de pre-servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas».)

Objetivo general del módulo: recibir y acomodar a los clientes, tomar la comanda y efectuar el servicio de mesa de acuerdo con las normas de acogida y protocolo.

Duración: 60 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
12.1 Poner en práctica las técnicas de recepción y acomodo de clientes.	Identificar correctamente las normas de protocolo aplicables en diferentes situaciones de recepción y acomodo de clientes. Recibir y acomodar en la mesa a un grupo de clientes en una simulación, de acuerdo con las normas de acogida y protocolo. Entregar cartas y menús y preparar la mesa para el servicio, colocando el agua, pan y mantequilla, de acuerdo con criterios de calidad predefinidos.
12.2 Tomar la comanda y colocar los cubiertos apropiados para cada alimento.	Cumplimentar correctamente la comanda, orientando a los clientes en su elección. Identificar los tipos de cubierto adecuados para cada tipo de plato y describir su colocación en la mesa. Colocar correctamente los cubiertos adecuados para un menú determinado.
12.3 Efectuar el servicio de mesa, alimentos, vinos y guarniciones, según diferentes técnicas.	Describir correctamente las diferentes técnicas de servicio existentes en la restauración. Identificar y aplicar las normas generales establecidas para el servicio de mesa, de acuerdo con las técnicas establecidas, utilizando los distintos tipos de servicio. Ofrecer y servir en una situación simulada aperitivos, vinos y otras bebidas, como cervezas y licores. Desbarasar la mesa según las normas de servicio preestablecidas. Evaluar el servicio de mesa, grabado en vídeo, si se aplican correctamente los criterios de calidad establecidos.

Contenidos teórico-prácticos:

Técnicas de recepción y acomodo de clientes en el restaurante.

La comanda: concepto, tipos, características, función y forma de tomarla.

Marcado de mesa; cubiertos apropiados para cada alimento.

Normas generales para el servicio de vinos en mesa.

Técnicas de servicio en la restauración:

A la inglesa.

A la francesa.

En guerdón.

Emplatado.

Servicio de guarniciones, salsas y mostazas.

Normas generales del servicio de mesa.

Normas generales para el desbarasado de mesas.

Normativa de seguridad, higiénico sanitaria.

Recepción y acomodo de clientes a la mesa.

Entrega de cartas o menús y toma de la comanda.

Oferta y servicio de bebidas y aperitivos en el comedor.

Servicio de vinos blancos, tintos y cavas en el comedor.

Marcado de la mesa según contenido de la comanda. Colocación de bol lavaderos.

Servicio de mesa: inglesa, francesa, guerdón y emplatado. Guarniciones, salsas, mostazas y otros complementos.

Servicio de cervezas, aperitivos, licores, aguardientes e infusiones.

Desbarasado de mesas, cambio de ceniceros, cambio de manteles en mesa.

Módulo 13: montaje y servicio de banquetes y buffets. (Asociado a la UC «Preparar y realizar operaciones de preservicio, servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas».)

Objetivo general del módulo: montar y servir diferentes tipos de banquetes y buffets, utilizando el mobiliario auxiliar y los equipos y la decoración adecuada.

Duración: 30 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
13.1 Analizar los diferentes tipos de banquetes y materiales especiales empleados para los mismos, instalándolos de forma que se optimice su uso.	Describir los diferentes tipos de banquetes y las características de cada uno. Distribuir sobre un croquis diferentes disposiciones de las mesas para optimizar el espacio y el servicio del banquete. Efectuar el montaje de una mesa, y de los elementos auxiliares para el supuesto de un banquete, de forma que esté en perfectas condiciones para prestar el servicio.
13.2 Recibir a los invitados de acuerdo a las normas de protocolo.	Indicar las normas de protocolo y precedencia a seguir en diferentes supuestos de banquete. Recibir a los invitados y acomodarlos en sus puestos, según las normas de protocolo predefinidas, en una simulación.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
13.3 Servir una mesa de banquete según las normas generales establecidas para esta clase de eventos.	Identificar y aplicar las normas generales establecidas para el servicio de bebidas. Identificar y aplicar las normas generales establecidas para el servicio de los diferentes platos que componen el menú.
13.4 Analizar los diferentes tipos de buffets, los materiales y equipos empleados para los mismos, instalándolos de forma que se optimice su uso.	Describir los diferentes materiales y equipos empleados en el montaje de buffets, indicando su función. Explicar la forma de uso y condiciones de seguridad de los equipos de frío y calor, justificándolas en función de las condiciones de eficacia, mantenimiento y evitación de riesgos. Efectuar la distribución de mesas y otros elementos sobre un croquis en diferentes supuestos de dimensiones y distribución del espacio, número de clientes y tipo de buffet (sentado, de pie, asistido o no).
13.5 Utilizar las técnicas de decoración y «vestido» del buffet.	Montar una mesa para buffet, vistiendo las mesas y distribuyendo los elementos del buffet, los equipos de frío y calor y los utensilios de apoyo para el servicio. Efectuar la decoración de un buffet a partir de diversos elementos suministrados, de acuerdo con criterios estéticos predefinidos. Explicar la normativa higiénico-sanitaria y de seguridad aplicable a equipos e instalaciones en los supuestos anteriores. Identificar las normas higiénico-sanitarias aplicables a la manutención y exposición de alimentos.
13.6 Presentar los alimentos en la mesa buffet.	Hacer un croquis de la distribución de los alimentos en una mesa buffet, a partir de una relación de alimentos, siguiendo criterios estéticos y funcionales predefinidos. Aplicar los criterios estéticos y funcionales establecidos para la presentación de los alimentos en una mesa de buffet-exposición. Identificar y aplicar los criterios estéticos y funcionales establecidos para la presentación de los alimentos en una mesa de «buffet»-servicio.

Contenidos teórico-prácticos:

El banquete: concepto, tipos y características.

Material especial empleado en el montaje y servicio de banquetes.

Diferentes estructuras o formas de mesas para banquetes según: número de comensales y distribución-dimensiones del espacio donde se monta.

Ordenes de servicio de banquetes: impresos de contratación y partes de montaje.

Normas generales de montaje de banquetes.

Organización para la recepción de invitados a un banquete.

Protocolo y precedencia en el servicio.

Normas generales para el servicio de banquetes.

El buffet: concepto, tipos y características.

Material empleado en el montaje de buffets: tableros, módulos, tiras de mantel, faldones/pliegues, equipos de frío/calor, espejos, tablas para trinchar, recipientes de diferentes tamaños, formas y colores, utensilios para trinchar y servir, elementos decorativos.

Diferentes estructuras de buffet en función de: dimensiones y distribución del espacio donde se monta, número de clientes y tipo de buffet (sentado, de pie, asistido o no).

Técnicas para el vestido del buffet con manteles, cubres y faldones o pliegues.

Distribución de equipos de frío-calor y utensilios de apoyo para el servicio.

Distribución de alimentos en la mesa buffet.

Normas sobre la manipulación y exposición de alimentos.

Pautas para la decoración, teniendo en cuenta el tipo de buffet y el tema central del mismo.

Normas generales para el servicio del buffet, tanto de asistencia en la línea-buffet como en la mesa, desbarasado y bebidas en general.

Normativa de seguridad, higiénico-sanitaria.

Colocación de tableros para mesas de banquete con distintas estructuras: I, C, E, peine, espiga, americana.

Vestido de las mesas de banquete: colocación de tiras de mantel y pliegues o faldones, según necesidades.

Montaje de las mesas de acuerdo al menú concertado para el banquete.

Decoración de mesas según tipo o motivo del evento.

Recepción de invitados en un banquete.

Servicio de banquete.

Montaje de buffet de exposición y de servicio.

Decoración del buffet.

Servicio de buffet.

Módulo 14: servicio en habitaciones. (Asociado a la UC «Preparar y realizar operaciones de preservicio, servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas».)

Objetivo general del módulo: conocer el funcionamiento del servicio de habitaciones («room service»), ponerlo a punto y prestar dicho servicio a satisfacción de los clientes.

Duración: 20 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
14.1 Conocer el funcionamiento del departamento de «room service», sus normas y relación con otros departamentos.	Identificar las normas de calidad de servicio, seguridad e higiénico-sanitarias aplicables al servicio de habitaciones. Explicar las normas generales de servicio de desayunos, almuerzos, cenas y otros servicios. Describir el funcionamiento del departamento de «room service» en su relación con otros departamentos.
14.2 Prestar el servicio a habitaciones (desayunos, almuerzos/cenas, bebidas), utilizando los materiales específicos del departamento.	Poner a punto el área de «room service» de acuerdo con las normas de funcionamiento preestablecidas. Identificar los materiales especiales utilizados en el servicio de habitaciones y describir correctamente su uso. Preparar y prestar un servicio de desayuno y de almuerzo en una simulación, siguiendo las normas higiénico-sanitarias y de calidad del servicio.

Contenidos teórico-prácticos:

Departamento de «room service» o servicio de habitaciones.

Puesta a punto del departamento.

Material especial usado en el departamento.

Normas generales de servicio. Desayunos, almuerzos/cenas.

Servicio de bebidas.

Normativa de seguridad, higiénico-sanitaria.

Puesta a punto del área de «room service».

Servicio de desayunos.

Servicio de almuerzos/cenas.

Servicio de bebidas.

Módulo 15: facturación en la restauración. (Asociado a la UC «Preparar y realizar operaciones de preservicio, servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas».)

Objetivo general del módulo: facturar y cobrar los servicios a los clientes, a través de medios manuales o informáticos, aplicando los procedimientos de facturación en función del medio de pago.

Duración: 20 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
15.1 Analizar los procesos de facturación y asumir la importancia de la facturación, correctamente realizada, como parte integrante del servicio.	Describir los equipos básicos y medios informáticos para facturar, indicando las ventajas e inconvenientes de cada uno. Desglosar los elementos que componen una factura y calcular los impuestos correspondientes. Explicar las consecuencias negativas de una facturación errónea o realizada sin los requisitos de atención al cliente.
15.2 Confeccionar facturas por medios manuales e informáticos (TPV, terminal de punto de venta).	Explicar la forma de realizar las facturas, indicando todos los elementos a incluir en ellas. Elaborar facturas manualmente en varios supuestos presentados. Elaborar facturas, utilizando el ordenador o el terminal de punto de venta en varios supuestos presentados.
15.3 Utilizar los diferentes medios de pago (contado, tarjetas de crédito, talones, cheques de viaje).	Indicar los medios de pago utilizados habitualmente y describir el procedimiento a utilizar con cada uno de ellos. Efectuar el cobro de forma simulada, utilizando tarjetas de crédito y cheques de viaje, entregando la factura, cobrando y devolviendo la factura a los clientes. Realizar la apertura, cobro y cierre en un TPV, dado un determinado supuesto.

Contenidos teórico-prácticos:

Importancia de la facturación como parte integrante del servicio.

Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos.

Los medios de pago: tarjetas de crédito, talones, cheques de viaje, contado.

La confección de la factura y medios de apoyo.

Cerrar las facturas.

Entregar factura a clientes y cobrar.

Apertura y cierre de caja.

Normativa de seguridad, higiénico-sanitaria.

Elaborar una factura de restaurante.

Reconocer y hacer prácticas de uso con los medios de pago más utilizados.

Realizar aperturas, cobros y cierres en un TPV (terminal punto de venta).

Efectuar ejercicios de entrega, cobro y devoluciones de facturas a clientes.

Módulo 16: ofertas gastronómicas y técnicas básicas culinarias. (Asociado a la UC «Preparar y realizar operaciones de preservicio, servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas».)

Objetivo general del módulo: asesorar e informar al cliente sobre las ofertas gastronómicas, y las diferentes elaboraciones culinarias básicas.

Duración: 25 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
16.1 Conocer los procedimientos culinarios principales y las preparaciones culinarias básicas, así como los términos más usuales del vocabulario gastronómico.	<p>Identificar los procedimientos culinarios principales y las preparaciones básicas a partir de medios gráficos o audiovisuales o directamente.</p> <p>Explicar el significado de los términos gastronómicos más usuales y su contexto de utilización.</p> <p>Comparar los resultados, desde el punto de vista organoléptico, de las preparaciones culinarias básicas, en función del procedimiento seguido.</p>
16.2 Conocer los principales platos de la gastronomía española y su geografía.	<p>Identificar por medios gráficos o audiovisuales los platos más significativos de la gastronomía española.</p> <p>Situar en un mapa de España, en su Comunidad de origen, los platos más significativos de las cocinas regionales.</p> <p>Comparar diversos platos típicos de la cocina regional española y distinguir los resultados en función de procedimiento culinario seguido.</p>
16.3 Conocer los principales platos de la cocina extranjera y comprender su influencia en la restauración española.	<p>Situar en un mapa los platos más significativos de las cocinas extranjeras.</p> <p>Identificar la influencia extranjera en algunos platos habituales españoles.</p> <p>Describir la composición y el procedimiento culinario seguido en los platos más significativos de la cocina extranjera.</p>
16.4 Conocer las ofertas gastronómicas, su evolución, tipos y tendencias actuales.	<p>Identificar las tendencias actuales en la oferta gastronómica.</p> <p>Clasificar diferentes ofertas gastronómicas según criterios preestablecidos.</p> <p>Analizar, según criterios predefinidos, diversas ofertas de comida en función de la variedad y equilibrio de los platos ofertados.</p> <p>Indicar los criterios a tener en cuenta a la hora de elaborar un menú correctamente.</p>
16.5 Asesorar e informar al cliente sobre la oferta gastronómica existente, de forma que se satisfagan las expectativas de éste y de la empresa.	<p>Aplicar correctamente las distintas técnicas establecidas para el asesoramiento gastronómico.</p> <p>Informar al cliente sobre la composición de un plato determinado, mediante una simulación y conforme a los criterios preestablecidos.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

Evolución de las ofertas de comida.

Las tendencias actuales de las ofertas de comida.

Cartas y menús: clasificación de las características de las ofertas.

La oferta de desayunos y sus diferentes productos.

Normativa de seguridad, higiénico-sanitaria.

Los procedimientos culinarios principales (cocer, freír, saltear, escalfar, etc.).

Las bases de la cocina.

Las preparaciones culinarias básicas (caldos, sopas, huevos, arroces, pastas, pescados, mariscos, aves, carnes y postres).

El mapa gastronómico de España. Platos más significativos.

Las cocinas extranjeras y su influencia en la restauración española: ofertas y platos más característicos.

Vocabulario gastronómico.

Normativa de seguridad, higiénico-sanitaria.

Informar y asesorar al cliente acerca de la oferta disponible.

Clasificar las ofertas de comidas: menús, cartas (nueva cocina, regional, internacional, clásica, temática, etc.).

Identificar directamente o a través de medios audiovisuales, los procedimientos culinarios y las preparaciones básicas.

Situar en un mapa los platos más significativos de las cocinas regionales o autóctonas en su Comunidad de origen.

Identificar por medios audiovisuales los platos más significativos de las cocinas de España.

Situar en mapas gastronómicos los platos más significativos de las cocinas extranjeras.

Módulo 17: desespinado de pescados, preparación de mariscos y trinchado de aves y carnes ante el cliente. (Asociado a la UC «Preparar y presentar platos a la vista del cliente».)

Objetivo general del módulo: realizar las operaciones necesarias para el desespinado de pescados, preparación de mariscos y trinchado de carnes y aves a la vista del comensal, de forma que su presentación y acabado cumplan los requisitos de calidad y normas establecidas.

Duración: 50 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
17.1 Analizar procesos de acabado de preparaciones culinarias a la vista del comensal.	<p>Indicar los útiles y equipos necesarios para realizar las diferentes operaciones de acabado.</p> <p>Identificar las características de los principales pescados y crustáceos, adecuados para el desespinado, pelado, trinchado y racionado ante el comensal.</p> <p>Identificar las características de las principales aves y carnes más utilizadas en el trinchado y racionado ante el comensal.</p> <p>Identificar las normas generales para el pelado, desespinado y trinchado de pescados y crustáceos.</p> <p>Identificar las normas generales para el trinchado de aves y carnes.</p>
17.2 Efectuar operaciones de acabado de preparaciones culinarias (desespinado de pescados, preparación de mariscos y trinchado de carnes y aves) a la vista del comensal.	<p>Seleccionar y preparar los útiles y equipos necesarios para el desespinado y trinchado de pescados, el pelado y trinchado de mariscos y el trinchado de aves y carnes, justificando la elección.</p> <p>Efectuar operaciones completas de desespinado, trinchado y racionado de pescados a la vista del comensal, siguiendo las normas predefinidas de calidad y atención al cliente, y adaptándose a las peticiones específicas de éste en una situación simulada.</p> <p>Efectuar operaciones completas de pelado, trinchado y racionado de mariscos a la vista del comensal, siguiendo las normas predefinidas de calidad y atención al cliente, y adaptándose a las peticiones específicas de éste en una situación simulada.</p> <p>Efectuar operaciones completas de trinchado y racionado de aves y carnes a la vista del comensal, siguiendo las normas predefinidas de calidad y atención al cliente, y adaptándose a las peticiones específicas de éste en una situación simulada.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

Material necesario para el desespinado y el trinchado.

Generalidades a tener en cuenta al manipular alimentos a la vista del cliente.

Características de los principales pescados adecuados para su desespinado ante el comensal.

Normas generales sobre el desespinado, pelado y racionado de pescados.

Características de los principales crustáceos adecuados para su racionado y preparación ante el comensal.

Normas generales sobre el pelado, trinchado y racionado de crustáceos.

Características de las aves y piezas de carne, más usadas en el trinchado ante el comensal.

Normas generales sobre el trinchado de aves y carnes.

Normativa de seguridad, higiénico-sanitaria.

Desespinado de pescados: lenguado, merluza, rodaballo, lubina.

Pelado y/o trinchado de mariscos: langostinos, langostas, bogavantes, nécoras.

Trinchado de aves: pollo, pato, pavo.

Trinchado de carnes: «chateaubriand», «entrecôte» doble, «carré» de cerdo y de cordero, «roast-beef», pierna de cordero y de cerdo.

Módulo 18: preparación y flambeado de platos ante el cliente. (Asociado a la UC «Preparar y presentar platos a la vista del cliente».)

Objetivo general del módulo: realizar las operaciones necesarias para la preparación y acabado de salsas, aderezos, ensaladas, frutas y flambeado de platos dulces o salados a la vista del comensal, de forma que su presentación y acabado cumplan los requisitos de calidad y normas establecidas.

Duración: 50 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
18.1 Analizar los procesos de preparación de salsas y aderezos.	<p>Identificar los elementos que intervienen en los aderezos y salsas más comunes.</p> <p>Describir sus características organolépticas y los efectos que producen sobre los platos que acompañan.</p> <p>Identificar las combinaciones de los diversos componentes de salsas y aderezos, adecuadas desde el punto de vista gastronómico.</p>
18.2 Preparar salsas, aderezos y acabar o aderezar ensaladas, y otros platos a la vista del comensal.	<p>Preparar diferentes salsas, siguiendo las normas predefinidas de calidad y atención al cliente.</p> <p>Preparar diversas ensaladas a la vista del comensal, siguiendo las normas predefinidas de calidad y atención al cliente, y adaptándose a las peticiones específicas de éste en una situación simulada.</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>18.3 Preparar y flambeo platos como «Langostinos al curry», «Entrecôte a la pimienta» y «Steak Diana» a la vista del comensal.</p>	<p>Preparar otros platos, como «Spaghetti napolitana» o «Steak tartare» a la vista del comensal, siguiendo las normas predefinidas de calidad y atención al cliente, y adaptándose a las peticiones específicas de éste en una situación simulada.</p> <p>Identificar los elementos necesarios y describir la forma de efectuar el flambeo.</p> <p>Preparar adecuadamente el carro de flambeo y demás útiles necesarios.</p> <p>Flambeo platos a la vista del comensal, siguiendo las normas predefinidas de calidad y atención al cliente, y adaptándose a las peticiones específicas de éste en una situación simulada.</p>
<p>18.4 Preparar y flambeo postres como frutas, crêpes, soufflés, a la vista del comensal.</p>	<p>Pelar y preparar frutas de acuerdo con procedimientos predefinidos.</p> <p>Preparar ensaladas de frutas de acuerdo con procedimientos predefinidos.</p> <p>Preparar y flambeo postres a la vista del comensal, siguiendo las normas predefinidas de calidad y atención al cliente, y adaptándose a las peticiones específicas de éste en una situación simulada.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

Material especial empleado en la preparación y flambeo de platos.

Normas generales para la preparación y/o flambeo de alimentos a la vista del comensal.

Métodos de preparación de aderezos, salsas y ensaladas ante el comensal.

Puesta a punto del carro de flambeo y otros útiles.

Preparación y flambeo de los platos más comunes en la restauración.

Preparación y flambeo o no de los postres más adecuados para su preparación ante el comensal.

Control de calidad en el proceso de preparación y flambeo de platos

Normativa de seguridad, higiénico-sanitaria.

Preparación de salsas y aderezos: «french dressing», roquefort, mayonesa, rosa.

Preparación de ensaladas: Cesar, Florida.

Preparación de Steak tartare.

Preparación de espaguetis napolitana.

Preparación y flambeo de: langostinos al curry, entrecote a la pimienta, Steak Diana.

Pelado y preparación de frutas y ensaladas de frutas.

Preparación y flambeo de: melocotones, plátanos, crêpes suzette, crêpes Alaska, cerezas jubilé.

Módulo 19: seguridad e higiene en el trabajo. (Asociado al perfil profesional de la ocupación.)

Objetivo general del módulo: aplicar las normas y medidas necesarias que se deben adoptar para evitar los riesgos laborales, y saber actuar ante situaciones de emergencia.

Duración: 25 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>19.1 Aplicar las técnicas de primeros auxilios.</p>	<p>Describir el procedimiento y las acciones que se deben realizar en caso de atención a un accidentado o situación similar.</p> <p>Practicar en una simulación de accidente, las técnicas de primeros auxilios aplicadas, de forma que el accidentado reciba la atención adecuada a ese nivel de intervención.</p>
<p>19.2 Aplicar las normas y procedimientos para la prevención y extinción de incendios y la evacuación del personal.</p>	<p>Describir los dispositivos habituales antiincendios y su forma de funcionamiento.</p> <p>Detectar y evaluar el riesgo de incendios a partir de imágenes de instalaciones en diferentes situaciones, o a partir de imágenes de actuaciones de diferentes personas, e indicar las medidas preventivas que se deberán adoptar.</p> <p>Describir la actuación a desarrollar en el supuesto de diferentes tipos de fuegos.</p> <p>Describir la forma de utilización o, en su caso, utilizar un extintor para apagar un fuego de forma que se obtenga el mayor rendimiento del mismo.</p> <p>Enunciar el procedimiento a seguir para la evacuación de los clientes, garantizando al máximo la seguridad de éstos.</p>
<p>19.3 Realizar el trabajo de forma segura, evitando los riesgos laborales.</p>	<p>Señalar los principales riesgos para la salud que se dan en su trabajo y la forma de prevenirlos.</p> <p>Indicar, a partir de imágenes referidas a su actividad, las formas correctas e incorrectas de actuación desde el punto de vista de la seguridad e higiene en el trabajo.</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
19.4 Aplicar los procedimientos habituales para la prevención de robos, hurtos y pérdidas.	Identificar las responsabilidades derivadas de los robos y hurtos en un establecimiento de hostelería. Describir el procedimiento a seguir, según la normativa establecida, para la prevención de robos y hurtos.

Conocimientos teórico-prácticos:

La seguridad e higiene en la hostelería y su importancia.

Primeros auxilios. Botiquín.

Higiene personal y uniformidad.

Descripción de las instalaciones y equipos básicos, que afectan a la normativa sobre incendios.

Prevención de robos, hurtos y pérdidas.

Desarrollo del trabajo: posturas y movimientos a evitar.

Familiarizarse con los medios materiales más comunes que se deberán emplear ante una alarma de incendios: extintores, mangueras, sprinklers, alarmas, llaves de seguridad, interruptores.

Planteada una situación de peligro, realizar los primeros auxilios a la persona afectada.

Discusión de grupo sobre las consecuencias positivas y negativas de una buena o mala higiene personal.

Realizar una tormenta de ideas para evitar pérdidas, robos y hurtos.

Módulo 20: calidad de servicio y atención al cliente. (Asociado al perfil profesional de la ocupación.)

Objetivo general del módulo: aplicar las técnicas de comunicación y atención al cliente —trabajando en equipo con el resto de empleados de la empresa— orientadas a conseguir la máxima calidad de servicio y satisfacción del cliente desde su perspectiva.

Duración: 45 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
20.1 Asumir los principios de la calidad del servicio hacia el cliente interno y externo.	Elaborar una lista completa de clientes internos y de proveedores, justificando adecuadamente el carácter de uno y otro. Describir correctamente las dimensiones y características de la calidad de servicio. Analizar la calidad de servicio en una serie de situaciones descritas, por medio de textos o presentadas en forma de imágenes (dibujos, diapositivas, vídeos), de forma que se recojan todos los fallos significativos, estableciendo alternativas.
20.2 Comunicarse eficazmente, transmitiendo mensajes claros y que faciliten la relación, y captando las demandas y necesidades de los clientes.	Describir y explicar las técnicas de comunicación y sus aplicaciones. Redactar con claridad, brevedad y precisión una nota relacionada con su ocupación. Detectar expresiones que dificultan la comunicación y reformularlas de forma que la faciliten, a partir de una serie de frases escritas. Identificar a partir de imágenes impresas o vídeo expresiones corporales que facilitan o dificultan la comunicación. Adoptar la actitud corporal y utilizar las expresiones verbales que más faciliten la comunicación, en una simulación de interacción con un cliente.
20.3 Valorar y asumir las ventajas del trabajo en equipo para el desarrollo de su actividad.	Describir las características del trabajo en equipo y sus aplicaciones en su área de trabajo. Confeccionar una lista de los beneficios personales y profesionales que aporta el trabajo en equipo. Describir cómo se podría efectuar el trabajo en equipo, a partir de una situación dada en un texto o representada en un vídeo. Describir y analizar adecuadamente una situación profesional o personal vivida en la que el trabajo en equipo haya supuesto una ventaja.
20.4 Atender al cliente, consiguiendo su satisfacción y resolviendo reclamaciones y situaciones imprevistas.	Detectar los errores cometidos en el tratamiento de una demanda o una reclamación de un cliente, a partir de un relato o una grabación en vídeo, y describir cuál habría sido la respuesta correcta. Responder a las quejas de un cliente, de forma que éste quede satisfecho, en una simulación de expresión de quejas. Describir la forma adecuada de actuación ante situaciones difíciles o delicadas con clientes, presentadas en texto o en vídeo.

Contenidos teórico-prácticos:

Realizar ejercicios sobre las diferentes formas de percibir las cosas, aplicando las técnicas habituales.

Elaborar una lista de expectativas en la que se reflejen los deseos de los clientes internos y externos.

Efectuar ejercicios de comunicación verbal y no verbal.

Realizar ejercicios de grupo, escenificando las diversas situaciones en que puede encontrarse un cliente, especialmente en los casos de quejas y reclamaciones.

Redactar breves informes, notas o documentos relacionados con la ocupación.

La calidad de servicio:

¿Qué es calidad?

Cliente interno y cliente externo.

La red cliente-proveedor.

La satisfacción del cliente desde su perspectiva.

Las necesidades y expectativas de los clientes.

Técnicas de comunicación:

La comunicación verbal: mensajes facilitadores.

La comunicación no verbal: los gestos, el contacto visual, el valor de la sonrisa.

La comunicación escrita.

Los grupos de trabajo. El trabajo en equipo.

La atención al cliente:

Actitudes positivas ante los clientes.

La acogida y despedida.

Atención de quejas y reclamaciones.

Clientes y situaciones difíciles.

Módulo 21: inglés para restaurante-bar. (Asociado al perfil profesional de la ocupación.)

Objetivo general del módulo: adquirir los niveles de comprensión y expresión oral y escrita necesarios para comunicarse con clientes y proveedores, centrandó el léxico y el comportamiento del lenguaje en torno a la actividad de la agencia de viajes.

Duración: 90 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
21.1 Comunicarse oralmente en el idioma, alcanzando un nivel de comprensión y expresión que le permita relacionarse profesionalmente.	<p>Mantener una conversación telefónica en inglés en una simulación, en la que deba identificarse, pedir y dar datos, proporcionar información y responder a preguntas de forma correcta, clara y sencilla.</p> <p>Mantener una conversación en inglés, en una situación de cara a cara, proporcionando información a un cliente sobre determinadas demandas que se le plantean, de forma que comprenda la situación, y exprese con claridad la información.</p> <p>Mantener una conversación en inglés, asumiendo el rol de cliente y demandando información, con los mismos condicionamientos que en el supuesto anterior.</p>
21.2 Traducir textos escritos en lengua inglesa, tanto de carácter técnico de su sector, como de tipo sociocultural.	<p>Extraer informaciones sobre turismo que puedan ser de utilidad en publicaciones en lengua inglesa, y realizar un resumen de las mismas.</p> <p>Traducir con precisión un texto procedente de su sector profesional.</p>
21.3 Redactar textos y cumplimentar documentos específicos de su sector profesional.	<p>Cumplimentar en inglés documentos característicos de su sector profesional, a partir de un supuesto.</p> <p>Escribir un resumen en inglés de una intervención oral —igualmente en inglés—, sea grabada en vídeo o en audio, sobre el sector hostelero.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

El verbo, consolidación de todos los tiempos y modos.

Estudio complejo de adjetivos, adverbios, pronombres y conjunciones.

Locuciones adverbiales y expresiones preposicionales.

Revisión de los verbos auxiliares.

Verbos y preposiciones.

Giros y expresiones idiomáticas.

Estudio completo de las oraciones simples, compuestas y subordinadas.

Estudio de las oraciones de infinitivo.

Oraciones condicionales.

Voz pasiva.

Estilo indirecto.

Deletrear.

Diferencias entre el inglés británico y el inglés americano.

Soporte para la utilización correcta del léxico específico de la ocupación de jefe de rango y barman. Frases hechas. Terminología. Menús, cartas, cartas de bebidas, cartas de cafetería.

Descripción de los elementos propios de la ocupación: Mobiliario, mantelería, vajilla, cubertería, cristalería.

Redacción del contenido de cartas y menús. Sopas, entremeses, huevos, arroces, pastas, pescados, mariscos, aves, carnes y postres. Bebidas en general: aguas, refrescos, aperitivos, vinos, cervezas, cavas, champagnes, licores, aguardiente, coctelería, infusiones.

Conversaciones generales en torno a esta ocupación. Toma de comandas, presentación y cobro de facturas, servicio de habitaciones, atender reclamaciones.

3. Requisitos personales

1.º Requisitos del profesorado:

a) Nivel académico:

Titulación universitaria, de formación profesional o, en su defecto, capacitación profesional equivalente en la ocupación relacionada con el curso.

b) Experiencia profesional:

Deberá tener un mínimo de tres años de experiencia en la ocupación.

c) Nivel pedagógico:

Será necesario tener formación metodológica o experiencia docente.

2.º Requisitos de acceso del alumnado:**a) Nivel académico:**

Graduado Escolar o equivalente.

b) Nivel profesional:

No se precisan conocimientos específicos.

c) Condiciones físicas:

No padecer enfermedades infectocontagiosas, ni minusvalías físicas o psíquicas que impidan el normal desarrollo de la profesión.

4. Requisitos materiales**3.º Instalaciones:****a) Aulas de clases teóricas:**

Superficie: 50 metros cuadrados.

Mobiliario: estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas de adultos, además de los elementos auxiliares.

b) Instalaciones para prácticas:

Deberá disponer de dos aulas de prácticas con las siguientes características: comedor didáctico con área de comedor, con una capacidad de 50 metros cuadrados.

Aula bar didáctico, disponiendo de dos áreas correspondiente al bar y al salón, contando con barra-mostrador.

Estas áreas deberán estar dotadas del material que se especifica en el apartado 3.º c) y d), además de que, dado el tipo de curso que en ellas se imparte se recomienda una decoración adecuada.

El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estar preparado de forma que permita la realización de las prácticas.

c) Otras instalaciones:

Aseos y servicios higiénico-sanitarios en número adecuado a la capacidad del centro. Si el curso es mixto deberán existir instalaciones distintas para hombres y mujeres.

Local de unos 9 metros cuadrados, dotado con estanterías para almacén. En su defecto podrán utilizarse armarios metálicos, tipo oficina con sus correspondientes cerraduras.

Las aulas de prácticas deberán reunir las condiciones acústicas, de habitabilidad y de seguridad, exigidas por la legislación vigente.

Los centros deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad, y de seguridad, exigidas por la legislación vigente, y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

d) Equipo y maquinaria:

Chambrer.

Vitrina expositora.

Molinillo y dosificador de café.

Rechauds.

Termo para leche.

Sauteses.

Licuada, batidora, exprimidor.

Cafetera express.

Frigorífico botellero.

Productora de hielo.

Picadora de hielo.

Terminal de ordenador.

Ordenadores.

Impresoras.

Máquinas de escribir eléctricas.

Teléfono.

Telefax.

Televisión.

Magnetoscopio.

e) Herramientas y utillaje:

Plancha.

Tostadora.

Lavavajillas, lavavasos.

Microondas.

Aparador de comedor.

Mantelerías con sus complementos.

Aparatos para self-service.

Ficheros.

Carros diversos.

Recogemigas, sacacorchos, abrebotellas.

Útiles para el servicio de cigarros y puros.

Mesas auxiliares.

Vajilla, cubertería, cristalería.

Fuentes, campanas.

Garra para jamón, salmonera.

Números de mesa.

Bandejas camarero.

Bandejas desayunos.

Gueridones.

Carros diversos.

Litos y paños diversos.

Medidores.

Vasos mezcladores.

Botellas.

Abrelatas.

Descapsuladores.

Cartas de restaurante/bar/café.

Cocteleras.

Biteros.

Mesas de comedor, terraza y salón.

Tableros, medias lunas y cuartos de luna.

Sillas.

f) Material de consumo:

Cuadernos de comanda.

Cuadernos de inventario de material.

Material de oficina diverso.

Material de oficina.

Víveres y bebidas diversas.

g) Material didáctico:

Se proporcionará a los alumnos los medios didáctico y el material escolar, imprescindibles para el desarrollo del curso.

7462 *CORRECCION de errores del Real Decreto 1996/1995, de 7 de diciembre, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Cajero.*

Advertidos errores en el texto del Real Decreto 1996/1995, de 7 de diciembre, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Cajero, publicado en el «Boletín Oficial del Estado» número 23, de fecha 26 de enero de 1996, se transcriben a continuación las oportunas rectificaciones:

En la página 2527, unidad de competencia 1, en el título, donde dice: «Ejecutar la gestión de caja», debe decir: «Realizar la gestión de caja».

En la página 2528, unidad de competencia 2, criterio de ejecución 2.2.3, segunda línea, donde dice: «...sobrepasa su respetabilidad,...», debe decir: «...sobrepasa su responsabilidad,...».