

1. COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

1.1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1.2. Decretos Forales

DECRETO FORAL 217/2011, de 28 de septiembre, por el que se establecen la estructura y el currículo del título de Técnico en Servicios en Restauración en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1.-La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, ha permitido avanzar en la definición de un Catálogo Nacional de Cualificaciones que ha delineado, para cada sector o Familia Profesional, un conjunto de cualificaciones, organizadas en tres niveles, que constituyen el núcleo del currículo de los correspondientes títulos de Formación Profesional.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, regula la organización y los principios generales de estructura y ordenación de las enseñanzas profesionales dentro del sistema educativo, articulando el conjunto de las etapas, niveles y tipos de enseñanzas en un modelo coherente en el que los ciclos formativos cumplen importantes funciones ligadas al desarrollo de capacidades profesionales, personales y sociales, situadas, esencialmente, en los ámbitos de la cualificación profesional, la inserción laboral y la participación en la vida adulta.

La Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, establece como objetivo de la misma en relación con la formación profesional el facilitar la adecuación constante de la oferta formativa a las competencias profesionales demandadas por el sistema productivo y la sociedad, mediante un sistema de ágil actualización y adaptación de los títulos de formación profesional. Así mismo, señala la necesidad de que la administración educativa adopte iniciativas para adecuar la oferta de formación profesional a las necesidades de la sociedad y de la economía en el ámbito territorial correspondiente. Por otra parte, modifica los requisitos necesarios para el acceso a las enseñanzas de formación profesional en los ciclos de grado medio y grado superior.

Mediante este Decreto Foral se establecen la estructura y el currículo del ciclo formativo de grado medio que permite la obtención del título de Técnico en Servicios en Restauración. Este currículo desarrolla el Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico en Servicios en Restauración y se fijan sus enseñanzas mínimas, en aplicación del artículo 8 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, y en ejercicio de las competencias que en esta materia tiene la Comunidad Foral de Navarra, reconocidas en el artículo 47 de la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.

Por otro lado, el Decreto Foral 54/2008, de 26 de mayo, por el que se regula la ordenación y desarrollo de la formación profesional en el sistema educativo en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, ha definido un modelo para el desarrollo del currículo de los títulos de formación profesional, modelo que introduce nuevos aspectos estratégicos y normativos que favorecen una mejor adaptación a la empresa, una mayor flexibilidad organizativa de las enseñanzas, un aumento de la autonomía curricular de los centros y una más amplia formación al alumnado.

Por ello, la adaptación y desarrollo del currículo del título de Técnico en Servicios en Restauración a la Comunidad Foral de Navarra responde a las directrices de diseño que han sido aprobadas por el citado Decreto Foral 54/2008, de 26 de mayo.

2.-En esta regulación se contemplan los siguientes elementos que configuran el currículo de este título: referente profesional, currículo, organización y secuenciación de enseñanzas, accesos y condiciones de implantación.

El referente profesional de este título, planteado en el artículo 3 y desarrollado en el Anexo 1 de esta norma, consta de dos aspectos básicos: el perfil profesional del titulado y el entorno del sistema productivo en el que este va a desarrollar su actividad laboral. Dentro del perfil profesional se define cuál es su competencia general y se relacionan las dos cualificaciones profesionales que se han tomado como referencia. Estas dos cualificaciones profesionales, Servicios de Restaurante, regulada mediante el Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre, y Servicios de Bar y Cafetería, regulada mediante el Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre, configuran un espacio de actuación profesional definido por el conjunto de las competencias en las que se desglosan, que tiene, junto con los módulos profesionales soporte que se han añadido, la amplitud suficiente y la especialización necesaria para garantizar la empleabilidad de este técnico.

No obstante lo anterior, este título de Técnico en Servicios en Restauración incluye, además, dos cualificaciones incompletas de la familia profesional de Industrias Alimentarias a los efectos de aplicar la normativa de seguridad, higiene y protección del medio ambiente en la industria panadera y alimentaria. Dichas cualificaciones son Panadería y Bollería, regulada en el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero y Pastelería y Confitería, regulada en el Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre.

Finalmente, este título se completa con otras dos cualificaciones incompletas pertenecientes a la familia profesional de Hostelería y Turismo. Dichas cualificaciones son Repostería, regulada en el Real Decreto 1228/2006, de 27 de octubre y Cocina, regulada en el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero.

En lo concerniente al sistema productivo se establecen algunas indicaciones, con elementos diferenciales para Navarra, sobre el contexto laboral y profesional en el que este titulado va a desempeñar su trabajo. Este contexto se concibe en un sistema con, al menos, dos dimensiones complementarias. La primera de ellas de carácter geográfico, en la que su actividad profesional está conectada con otras zonas, nacionales e internacionales, de influencia recíproca. La segunda es de tipo temporal e incorpora una visión prospectiva que orienta sobre la evolución de la profesión en el futuro.

3.-El artículo 4, con el Anexo 2 que está asociado al mismo, trata el elemento curricular de la titulación que se regula en Navarra y se divide en dos partes. Por un lado se encuentran los objetivos de este título y por otro el desarrollo y duración de los diferentes módulos profesionales que constituyen el núcleo del aprendizaje de la profesión. El currículo de todos los módulos profesionales dispone de un apartado con orientaciones didácticas que conciernen al enfoque, la coordinación y secuenciación de módulos y a la tipología y definición de unidades de trabajo y actividades de enseñanza-aprendizaje.

En el ámbito de esta norma se regula una secuenciación de referencia de los módulos en los dos cursos del ciclo y la división de cada módulo profesional en unidades formativas. Esta división, además de facilitar la organización de las actividades de enseñanza-aprendizaje en las ofertas formativas ordinarias, permite abordar otras ofertas de formación profesional dirigidas al perfeccionamiento de trabajadores o al diseño de itinerarios en los que se integre el procedimiento de evaluación y reconocimiento de la competencia con la propia oferta formativa. El artículo 5, junto con el Anexo 3, desarrollan este elemento.

Respecto a los accesos y convalidaciones, el artículo 6 regula los accesos a este ciclo formativo desde la Educación Secundaria Obligatoria, el artículo 7 define el acceso a otros estudios una vez finalizado el ciclo formativo del título de Técnico en Servicios en Restauración, el artículo 8 define el marco de regulación de convalidaciones y exenciones, y el artículo 9, desarrollado en el Anexo 5, establece la correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia de las cualificaciones implicadas en este título para su acreditación, convalidación o exención.

6.-Finalmente, el último elemento que regula este Decreto Foral es el descrito en los artículos 10 y 11, con sus respectivos Anexos 6 y 7, que tratan sobre las condiciones de implantación de este ciclo formativo. Estas condiciones hacen referencia al perfil del profesorado y a las características de los espacios e instalaciones que son necesarios.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Educación y de conformidad con la decisión adoptada por el Gobierno de Navarra en sesión celebrada el día veintiocho de septiembre de dos mil once,

DECRETO:

Artículo 1. Objeto.

1. El presente Decreto Foral tiene por objeto el establecimiento de la estructura y el currículo oficial del título de Técnico en Servicios en Restauración, correspondiente a la Familia Profesional de Hostelería y Turismo, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

Artículo 2. Identificación.

El título de Técnico en Servicios en Restauración queda identificado por los siguientes elementos:

- a) Denominación: Servicios en Restauración.
- b) Nivel: 2-Formación Profesional de Grado Medio.
- c) Duración: 2000 horas.
- d) Familia Profesional: Hostelería y Turismo.
- e) Referente europeo: CINE-3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

Artículo 3. Referente profesional y ejercicio profesional.

El perfil profesional del título, la competencia general, las cualificaciones y unidades de competencia, las competencias profesionales, personales y sociales, así como, la referencia al sistema productivo, su contextualización en Navarra y su prospectiva, se detallan en el Anexo 1 del presente Decreto

Foral, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 del Decreto Foral 54/2008, de 26 de mayo, por el que se regula la ordenación y desarrollo de la formación profesional en el sistema educativo en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

Artículo 4. Currículo.

1. Los objetivos generales del ciclo formativo de Servicios en Restauración y los módulos profesionales que lo componen quedan recogidos en el Anexo 2 del presente Decreto Foral.

2. Los centros educativos de formación profesional en los que se imparta este ciclo formativo elaborarán una programación didáctica para cada uno de los distintos módulos profesionales que constituyen las enseñanzas del mismo. Dicha programación será objeto de concreción a través de las correspondientes unidades de trabajo que la desarrollen.

Artículo 5. Módulos profesionales y unidades formativas.

1. Los módulos profesionales que componen este ciclo formativo quedan desarrollados en el Anexo 2 B) del presente Decreto Foral, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 del Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico en Servicios en Restauración y se fijan sus enseñanzas mínimas.

2. Dichos módulos profesionales se organizarán en dos cursos académicos, según la temporalización establecida en el Anexo 2 B) del presente Decreto Foral. De acuerdo con la regulación contenida en el artículo 16.2 del Decreto Foral 54/2008, de 26 de mayo, dicha temporalización tendrá un valor de referencia para todos los centros que impartan este ciclo formativo y cualquier modificación de la misma deberá ser autorizada por el Departamento de Educación.

3. Con el fin de promover la formación a lo largo de la vida, la impartición de los módulos profesionales se podrá organizar en las unidades formativas establecidas en el Anexo 3 de este Decreto Foral. Los contenidos de las unidades formativas en que se divide cada módulo profesional deberán incluir todos los contenidos de dicho módulo.

4. La certificación de cada unidad formativa tendrá validez únicamente en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra. La superación de todas las unidades formativas pertenecientes a un mismo módulo dará derecho a la certificación del módulo profesional correspondiente, con validez en todo el territorio nacional.

Artículo 6. Accesos al ciclo formativo.

El acceso al ciclo formativo objeto de regulación en el presente Decreto Foral requerirá el cumplimiento de las condiciones establecidas en el artículo 15 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.

Artículo 7. Accesos desde el ciclo a otros estudios.

1. El título de Técnico en Servicios en Restauración permite el acceso directo a cualquier otro ciclo formativo de grado medio, en las condiciones de admisión que se establezcan.

2. El título de Técnico en Servicios en Restauración permite el acceso a los ciclos formativos de grado superior, previa superación de un curso de formación específico para el acceso a ciclos de grado superior en los términos establecidos en el artículo 18.b) del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio.

3. El título de Técnico en Servicios en Restauración permite el acceso a cualquiera de las modalidades de Bachillerato así como a las convalidaciones de las materias del Bachillerato que determine el Gobierno, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 34.2 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio.

Artículo 8. Convalidaciones y exenciones.

1. Las convalidaciones entre los módulos profesionales establecidos en el título de Técnico en Servicios de Restaurante y Bar, al amparo de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, cuyo currículo está regulado en el Decreto Foral 273/1996, de 15 de julio, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado medio, correspondiente al título de Técnico en Servicios de Restaurante y Bar en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, y los establecidos en el título de Técnico en Servicios de Restauración, al amparo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y cuya estructura y currículo se regulan en el presente Decreto Foral, son los que figuran en el Anexo 4.

2. Respecto a las convalidaciones y exenciones de los módulos profesionales con otros módulos profesionales, así como con unidades de competencia y materias de Bachillerato se estará a lo establecido en el artículo 14 del Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre, así como a lo preceptuado en el artículo 38 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio.

Artículo 9. Correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia.

1. La correspondencia de las unidades de competencia acreditadas de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, con los módulos profesionales que forman las enseñanzas del título de Técnico

en Servicios en Restauración para su convalidación o exención queda determinada en el Anexo 5 A) de este Decreto Foral.

2. Así mismo, la correspondencia entre los módulos profesionales que forman las enseñanzas del mismo título con las unidades de competencia para su acreditación queda determinada en el Anexo 5 B) de este Decreto Foral.

Artículo 10. Profesorado.

1. La atribución docente de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este ciclo formativo corresponde al profesorado de los cuerpos de Catedráticos de Enseñanza Secundaria, de Profesores de Enseñanza Secundaria y de Profesores Técnicos de Formación Profesional, según proceda, de las especialidades establecidas en el Anexo 6 A) de este Decreto Foral.

2. Las titulaciones requeridas al profesorado de los cuerpos docentes, con carácter general, son las establecidas en el artículo 13 del Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes a que se refiere la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, y se regula el régimen transitorio de ingreso a que se refiere la disposición transitoria decimoséptima de la citada ley orgánica. Las titulaciones equivalentes, a efectos de docencia, a las anteriores, para las distintas especialidades del profesorado, son las recogidas en el Anexo 6 B) del presente Decreto Foral.

3. Las titulaciones requeridas y cualesquiera otros requisitos necesarios para la impartición de los módulos profesionales que formen el título, para el profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras Administraciones distintas de las educativas, se concretan en el Anexo 6 C) del presente Decreto Foral.

Artículo 11. Espacios e instalaciones.

De acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre, los requisitos de espacios, instalaciones y equipamientos para el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo son los que figuran en el Anexo 7 del presente Decreto Foral.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición adicional primera.—Equivalencias del título.

1. De conformidad con la disposición adicional tercera del Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre, los títulos que se relacionan a continuación tendrán los mismos efectos académicos y profesionales que el título de Técnico en Servicios en Restauración cuyo currículo se regula en este Decreto Foral:

- a) Técnico Auxiliar en Servicios, rama Hostelería y Turismo.
- b) Técnico Auxiliar en Hostelería-Restaurante-Bar, rama Hostelería y Turismo (Módulo experimental de Nivel 2).

2. Así mismo, el título de Técnico en Servicios de Restaurante y Bar, regulado en el Decreto Foral 273/1996, de 15 de julio, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado medio, correspondiente al título de Técnico en Servicios de Restaurante y Bar en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, tendrá los mismos efectos académicos y profesionales que el título de Técnico en Servicios en Restauración, cuyo currículo es objeto de regulación en el presente Decreto Foral.

Disposición adicional segunda.—Otras capacitaciones profesionales.

El módulo profesional de Formación y orientación laboral capacita para llevar a cabo responsabilidades profesionales equivalentes a las que precisan las actividades de nivel básico en prevención de riesgos laborales, establecidas en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, siempre que tenga al menos 45 horas lectivas, conforme a lo previsto en el apartado 3 de la disposición adicional tercera del Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Disposición derogatoria única.—Derogación normativa.

1. Queda derogado el Decreto Foral 273/1996, de 15 de julio, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico en Servicios de Restaurante y Bar en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición transitoria del presente Decreto Foral.

2. Quedan derogadas todas y cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en este Decreto Foral.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición final primera.—Implantación.

El Departamento de Educación de la Comunidad Foral de Navarra podrá implantar, en cualquiera de las modalidades de oferta establecidas en el artículo 5 del Decreto Foral 54/2008, de 26 de mayo, el currículo objeto de regulación en el presente Decreto Foral a partir del curso escolar 2011/2012.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

El presente Decreto Foral entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Navarra.

Pamplona, 28 de septiembre de 2011.—La Presidenta del Gobierno de Navarra, Yolanda Barcina Angulo.—El Consejero de Educación, José Iribas Sánchez de Boado.

ANEXO 1

Referente profesional

A) Perfil profesional

a) Perfil profesional.

El perfil profesional del título de Técnico en Servicios en Restauración queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

b) Competencia general.

La competencia general de este título consiste en realizar las actividades de preparación, presentación y servicio de alimentos y bebidas, así como las de atención al cliente en el ámbito de la restauración, siguiendo los protocolos de calidad establecidos y actuando según normas de higiene, prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

c) Cualificaciones y unidades de competencia.

Las cualificaciones y unidades de competencia incluidas en el título de Técnico en Servicios en Restauración son las siguientes:

HOT328—2. Servicios de Restaurante, que comprende las siguientes unidades de competencia:

—UC1052—2: Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en sala.

—UC1048—2: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.

—UC1053—2: Elaborar y acabar platos a la vista del cliente.

—UC1054—2: Disponer todo tipo de servicios especiales en restauración.

—UC0711—2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección del medio ambiente en hostelería.

—UC1051—2: Comunicarse en inglés, en un nivel de usuario básico, en los servicios de restauración.

HOT327—2. Servicios de Bar y Cafetería, que comprende las siguientes unidades de competencia:

—UC1046—2: Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa.

—UC1047—2: Asesorar sobre bebidas distintas a vinos, prepararlas y presentarlas.

—UC1048—2: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.

—UC1049—2: Preparar y exponer elaboraciones sencillas propias de la oferta de bar-cafetería.

—UC1050—2: Gestionar el bar-cafetería.

—UC0711—2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección del medio ambiente en hostelería.

—UC1051—2: Comunicarse en inglés, en un nivel de usuario básico, en los servicios de restauración.

Cualificaciones profesionales incompletas:

INA015—2. Panadería y Bollería, que comprende las siguientes unidades de competencia:

—UC0036—2: Aplicar la normativa de seguridad, higiene y protección del medio ambiente en la industria panadera.

INA107—2. Pastelería y Confitería, que comprende las siguientes unidades de competencia:

—UC0310—2: Aplicar la normativa de seguridad, higiene y protección del medio ambiente en la industria alimentaria.

HOT0223—2. Repostería, que comprende las siguientes unidades de competencia:

—UC0711—2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.

HOT093—2. Cocina, que comprende las siguientes unidades de competencia:

—UC0259—2: Definir ofertas gastronómicas, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos.

d) Competencias profesionales, personales y sociales.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

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

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

15) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.

B) Sistema productivo

a) Entorno profesional y laboral.

Este profesional desarrolla su actividad profesional, tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, principalmente del sector de hostelería, aunque también puede trabajar por cuenta propia en pequeños establecimientos de restauración. Esta profesión se desenvuelve en sectores y subsectores productivos en los que se desarrollan procesos de elaboración y servicio de alimentos y bebidas, como sería el sector de hostelería y, en su marco, las áreas de hotelería y restauración (tradicional, moderna y colectiva).

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

—Camarero de bar-cafetería o restaurante.

—Jefe de rango.

—Empleado de economato de unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas.

—Barman.

—Ayudante de sumiller.

—Auxiliar de servicios en medios de transporte.

b) Contexto territorial de Navarra.

El sector de la restauración en Navarra está compuesto por un amplio abanico de empresas entre las que destacan, junto a las ya tradicionales, las de organización de eventos, catering, instituciones públicas, hoteles, complejos turísticos, entre otros. En todos estos ámbitos interviene un profesional de cualificación media relacionada con la restauración. La regulación del currículo del título de Técnico en Restauración pretende dar respuesta a esta demanda desde el ámbito educativo.

La creciente exigencia en la calidad y cumplimiento de la normativa en seguridad e higiene, protección ambiental y prevención de riesgos laborales, así como la digitalización de las tecnologías de la información y la comunicación hacen necesaria la formación específica de los profesionales del sector en estas materias. Además, actualmente resulta imprescindible dotar al trabajador de instrumentos que le permitan desarrollar un talante continuo de orientación y servicio al cliente, así como la capacidad de adecuarse a los, cada vez más rápidos, cambios en la organización de los establecimientos y a la demanda de un perfil polivalente de los profesionales.

Por otro lado, la variada gama de productos con denominación de origen Navarra, junto con la riqueza gastronómica y vinícola de las diferentes zonas que componen la geografía de la Comunidad Foral, constituyen un

atractivo y un factor de diferenciación que han sido considerados por el Plan de Marketing turístico diseñado por el Gobierno de Navarra. Prueba de ello es la celebración de concursos anuales gastronómicos en torno a determinados productos de la tierra, así como la organización de congresos de ámbito nacional e internacional que cuentan con la participación de figuras de reconocido prestigio en el sector.

Por este motivo, se han incluido entre los contenidos de las enseñanzas que integran este título de Técnico en Servicios en Restauración los relativos a los vinos y productos típicos de esta región, con el objetivo de contribuir a esa unión entre tradición e innovación que hacen de nuestra Comunidad Foral una tierra de diversidad, al mismo tiempo que singular, desde el punto de vista de la restauración.

c) *Prospectiva.*

El cambio en los hábitos de vida de los consumidores. Además de las implicaciones obvias del hecho de que España es un destino turístico tradicional, los hábitos de vida de los españoles están cambiando a gran velocidad.

La incorporación de la mujer al trabajo remunerado, la proliferación de hogares de un solo individuo, la lejanía a los puestos de trabajo son, entre otros, factores que inciden directamente sobre el consumo de alimentos y bebidas fuera del hogar. En la actualidad, alrededor de 500.000 personas están contratadas en España para desempeñar estos puestos de trabajo.

La tipología de los establecimientos. En relación con lo anterior, las cadenas de restauración rápida, de restauración moderna, de restaurantes temáticos o la "neorestauración", así como servicios para colectividades, son el subsector que mayor crecimiento está experimentando, y espera que se mantenga los próximos años. Por el contrario, el mercado apunta a un estancamiento de los restaurantes tradicionales y de lujo, ligados a un servicio de tipo clásico.

La evolución tecnológica. La desaparición progresiva de establecimientos altamente especializados y ligado al servicio tradicional junto con un importante desarrollo de nuevas empresas de restauración, obliga a una gran polivalencia a este tipo de profesional. Al mismo tiempo, la organización de la producción está variando sustancialmente hacia una mayor especialización en las tareas y mayor capacidad de coordinación entre cada fase de la misma; en relación con esto, los horarios tienden a flexibilizarse.

La formación de los profesionales. Como consecuencia de lo anterior, el sector reclama una cantidad importante de profesionales de los servicios, con especial capacidad para abarcar un número amplio de tareas y un talante continuo de orientación al cliente. Por otro lado, se hacen imprescindibles las actitudes favorables hacia la autoformación y hacia la responsabilidad, tanto en lo referido a la importancia de la seguridad, la higiene y la calidad, como a la posición que supone trabajar en un entorno organizativo de estandarización creciente.

ANEXO 2

Currículo

A) *Objetivos generales del ciclo formativo*

- Caracterizar los distintos tipos de servicios de alimentos y bebidas relacionándolos con el tipo de cliente para seleccionar dicho servicio.
- Identificar materias primas, caracterizando sus propiedades y condiciones de conservación, para recepcionarlas, almacenarlas y distribuir las.
- Seleccionar y determinar las variables de control de maquinaria, útiles y herramientas, reconociendo y aplicando sus principios de funcionamiento para poner a punto el entorno de trabajo.
- Identificar las fases de los procesos y operaciones de preservicio y servicio, en el ámbito de ejecución, estandarizando los procesos para desarrollar las actividades de producción y prestación de servicio.
- Caracterizar las actividades de servicio y atención al cliente aplicando las normas de protocolo para conseguir su satisfacción.
- Determinar los elementos de una factura aplicando las tecnologías de la información para efectuar el cobro del servicio.
- Analizar el procedimiento de atención de sugerencias y reclamaciones de los clientes reconociendo las responsabilidades implicadas para asegurar una correcta atención de los mismos.
- Identificar las normas de calidad y seguridad alimentaria y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad asociados a los procesos de producción y/o prestación de servicios, para evitar daños en las personas y el medioambiente.
- Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.
- Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.

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

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

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

B) *Módulos profesionales*

a) *Denominación, duración y secuenciación*

Se relacionan los módulos profesionales del Técnico en Servicios en Restauración con detalle de su denominación, duración y distribución temporal.

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	HORAS TOTALES	CLASES SEMANALES	CURSO
0150	Operaciones básicas en bar-cafetería	260	8	1.º
0151	Operaciones básicas en restaurante	320	10	1.º
0154	El vino y su servicio	130	4	1.º
0031	Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos	70	2	1.º
NA04 ¹	Inglés Básico I	60	2	1.º
0155	Técnicas de comunicación en restauración	60	2	1.º
0158	Empresa e iniciativa emprendedora	60	2	1.º
0045	Ofertas gastronómicas	70	3	2.º
0152	Servicios en bar-cafetería	180	8	2.º
0153	Servicios en restaurante y eventos especiales	240	11	2.º
0156	Inglés	90	4	2.º
0157	Formación y orientación laboral	90	4	2.º
0159	Formación en centros de trabajo	370	En horario de empresa	2.º

(1) Módulo obligatorio en la Comunidad Foral Navarra.

b) *Desarrollo de módulos profesionales*

Módulo Profesional: Operaciones básicas en bar-cafetería.

Código: 0150.

Duración: 260 horas.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- Se han reconocido los tipos de documentos asociados al acopio.
- Se ha interpretado la información.
- Se ha rellenado la hoja de solicitud.
- Se ha tenido en cuenta la rotación de stocks.
- Se ha comprobado la coincidencia de cantidad y calidad de lo solicitado con lo recibido.

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado y caracterizado los diversos tipos de servicio relacionados con estas áreas.

b) Se han caracterizado los diversos tipos de montaje asociados a los servicios en estas áreas y las técnicas apropiadas para cada uno.

c) Se han preparado los equipos y materiales acordes al tipo de servicio posterior asociado.

d) Se ha comprobado la adecuación previa del área de bar y cafetería para las actividades de servicio y atención al cliente.

e) Se han ejecutado las operaciones de montaje, aplicando y desarrollando las técnicas adecuadas en cada momento.

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha interpretado la terminología profesional relacionada.

b) Se han descrito y clasificado los diferentes tipos de bebidas calientes sencillas.

c) Se han caracterizado las cualidades organolépticas y aplicaciones habituales de cafés, infusiones y otros productos utilizados en la elaboración de bebidas calientes sencillas.

d) Se han determinado las distintas fases para desarrollar correctamente las técnicas y procedimientos de preparación y servicio de bebidas calientes sencillas.

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha interpretado la terminología profesional relacionada.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha interpretado la terminología profesional relacionada.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

Contenidos.

Recepción de materias primas:

–Categorías comerciales y etiquetados.

–Operaciones en la recepción de géneros.

–Clasificación y distribución de mercancías en función de su almacenamiento y consumo: FIFO y Media ponderada.

–Aplicaciones informáticas.

–Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y de protección del medio ambiente.

Acopio de materias primas:

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

–Confección y formalización de formularios.

–Procedimientos de aprovisionamiento interno y distribución de materias primas.

–Análisis y confección de inventarios.

Preparación de equipos, útiles y materiales:

–Ubicación de las áreas de bar-cafetería: definición, clasificación y características.

–Otros establecimientos que ofrecen servicios de bebidas.

–Maquinaria, material y mobiliario propio de las áreas de bar. Descripción, clasificación y características.

–Ubicación y distribución.

–Puesta a punto y control de la maquinaria.

–Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y de protección del medio ambiente.

Realización de actividades de montaje:

–Identificación de la brigada del bar-cafetería:

–Organigrama de la brigada.

- Categorías profesionales.
- Funciones y responsabilidades.
- Uniformidad.
- Deontología del profesional.
- Higiene postural y buenos hábitos.
- Tipología de servicios en las áreas de bar-cafetería.
- Operaciones de preservicio: características.
- Ejecución de las operaciones de montaje. Control y valoración de resultados.
- Caracterización y usos de la comanda, formalización y flujo de movimientos. Nuevas tecnologías asociadas a estos usos.
- Preparación de bebidas calientes sencillas:
 - Cafés, chocolates, infusiones y otros. Definiciones, clasificaciones, tipos y características.
 - Presentaciones comerciales y etiquetados.
 - Fases y técnicas de preparación, presentación y servicio.
 - Procedimientos de ejecución y servicio. Control y valoración de resultados.
 - Almacenamiento y conservación.
 - Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y de protección del medio ambiente.
- Preparación de batidos, zumos, refrescos y aguas:
 - Batidos, zumos, refrescos y aguas. Definiciones, clasificaciones, tipos y características.
 - Presentaciones comerciales y etiquetados.
 - Ubicación y conservación.
 - Técnicas de preparación y presentación de zumos y batidos. Conservación.
 - Procedimientos de ejecución y servicio. Control y valoración de resultados.
 - Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y de protección del medio ambiente.
- Servicio de bebidas alcohólicas simples:
 - Aperitivos y cervezas. Definiciones, clasificaciones, tipos y características.
 - Ubicación y conservación.
 - Técnicas de servicio de aperitivos y cervezas. Procedimientos de ejecución, control y valoración de resultados.
 - Vinos. Operaciones elementales de servicio.
 - Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y de protección del medio ambiente.
- Realización de las operaciones de postservicio en bar:
 - Operaciones de postservicio en áreas de bar-cafetería.
 - Descripción y caracterización.
 - Secuenciación de fases y aplicación de técnicas.
 - Control y reposición de materiales y materias primas.
 - Documentos asociados.
 - Análisis y detección de necesidades. Procedimientos de control.
 - Procedimientos de ejecución de las operaciones de postservicio. Control y valoración de resultados.
 - Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y de protección del medio ambiente.

Orientaciones didácticas.

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

Estas funciones incluyen aspectos tales como el control de proveedores y materias primas en las operaciones de recepción y almacenamiento de mercancías, la distribución interna de mercancías en las áreas de bar, el control y flujo de documentos asociados con las actividades de aprovisionamiento, tanto externo como interno, las operaciones de preservicio y postservicio en las áreas de bar y cafetería y las preparaciones, presentaciones, terminaciones y servicio de bebidas sencillas.

La secuenciación de contenidos que se propone como más adecuada se corresponde con el orden establecido en el apartado de contenidos, organizados en seis bloques conceptuales-procedimentales.

De este modo, sería conveniente comenzar con los contenidos relativos a la recepción y acopio de materias primas. A continuación, el profesorado debería centrarse en la preparación y puesta a punto de los equipos, útiles y materiales ubicados en las áreas de bar-cafetería y en la realización de actividades de montaje en función de la tipología de servicios e identificando las categorías y funciones de la brigada del bar-cafetería.

Una vez que el alumnado haya asimilado estos contenidos, se abordarían aquellos relacionados con las funciones básicas de producción y

servicio, esto es, aquellas relacionadas con la preparación de bebidas calientes sencillas, batidos, zumos, refrescos y agua, para finalizar con el servicio de bebidas alcohólicas simples.

Aunque se incluyen los contenidos de servicio antes mencionados, sin embargo la actividad que se desarrolla en "Operaciones básicas" está dirigida esencialmente hacia los trabajos de preservicio y postservicio, constituyéndose estas actividades como apoyo imprescindible para el personal que lleva a cabo la prestación del servicio propiamente dicho.

Finalmente, el último bloque de contenidos que se incluyen en el presente módulo es el dedicado a las operaciones de postservicio en un bar-cafetería.

En cuanto a los recursos a utilizar, resulta necesario destacar el carácter eminentemente procedimental y práctico del presente módulo que lo sitúa fundamentalmente en las dependencias-talleres, si bien requeriría de un importante número de horas en aula polivalente para las explicaciones teóricas y el análisis de los procesos, así como de un aula con ordenadores y programas específicos de gestión de almacén en un establecimiento de restauración.

Por lo que respecta a las actividades, sería recomendable que tras las explicaciones teóricas y tras distribuir los trabajos a los alumnos, sea el profesorado quien efectúe los procedimientos-modelo ejemplarizantes, en términos de condiciones lo más reales posible, cuidando escrupulosamente los detalles reveladores de una buena intervención o reparación.

Las actividades que se proponen como adecuadas para alcanzar los contenidos descritos coincidirían con las líneas de actuación previstas en el proceso enseñanza-aprendizaje, las cuales permitirán alcanzar los objetivos del módulo. Entre dichas actividades se podrían destacar las siguientes:

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

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

- Ejecución de las operaciones de montaje en las áreas de bar y cafetería.

- Preparación, presentación y terminación de bebidas calientes sencillas, batidos, zumos, refrescos, aguas y bebidas alcohólicas simples, así como el desarrollo de los procesos de servicio asociados.

- Actividades de cata de bebidas calientes sencillas, batidos, zumos, refrescos, aguas y bebidas alcohólicas simples.

- Desarrollo de las operaciones de postservicio, cierre y adecuación en las áreas de bar.

Convendría que todas las actividades, incluso aquellas de índole más teórica como las relacionadas con la gestión del almacén, tuvieran una perspectiva de taller que las dotara de un carácter de aplicación práctica, sin limitarse a la cumplimentación de documentos en un aula polivalente.

Igualmente, sería conveniente que a lo largo de toda la formación que se imparte dentro de este módulo, se fomentara en el alumno, como consecuencia de una actitud profesional por parte del profesorado, una actuación responsable, entre otros, en los siguientes aspectos:

- Mantenerse dentro de unos estándares de calidad. Se debe entender la calidad como algo que está presente en el día a día y no como un concepto vacío, una expresión o algo a conseguir en el futuro. Se debe entender como presente e implantada.

- Actuar de acuerdo con las normas de seguridad e higiene en todas sus actuaciones en el centro educativo para forjar una actitud profesional.

- Desarrollar y entender la importancia de la limpieza diaria de las herramientas, útiles, equipos o maquinaria que van a usar o que hayan empleado en sus actividades.

- Mostrar respeto por el medio ambiente, el aprovechamiento racional de los recursos energéticos, tanto por motivos medioambientales como económicos y, si se tiene oportunidad, conocer y respetar el término de sostenibilidad.

- Actuar siempre con la actitud de respeto necesario hacia el entorno del aula, del taller, de los compañeros/as y de los profesores/as.

Finalmente y, como ya se ha señalado anteriormente, este módulo se configura como apoyo del servicio, lo que lleva implícito una serie de conocimientos imprescindibles que el profesorado deberá abordar, o por lo menos deberá comenzar a hacerlo en este módulo profesional, en espera de completar esos conocimientos y procesos en el desarrollo de otros módulos profesionales relacionados. Sirva como ejemplo el estudio de bebidas como la cerveza, cuyo proceso de elaboración no será objeto de estudio en este módulo profesional, pero sí lo será, en cambio, la clasificación de estas bebidas en función de ese proceso de elaboración. Esto es, los contenidos incluidos en este módulo serán la base de los demás módulos de carácter técnico que constituyen las enseñanzas del presente ciclo formativo, los cuales vendrán a completar los conocimientos iniciados en éste. El conjunto de todos ellos constituirán el perfil completo del Técnico en Servicios en Restauración.

Módulo Profesional: Operaciones básicas en restaurante.

Código: 0151.

Duración: 320 horas.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado los diversos tipos de montaje de mesas relacionándolos con la tipología de servicios en estas áreas.
- b) Se han secuenciado las fases del montaje relacionándolas con sus respectivos procedimientos y técnicas.
- c) Se ha determinado y utilizado el material adecuado para las distintas actividades de montaje.
- d) Se ha ejecutado el montaje de mesas en tiempo y forma.
- e) Se han propuesto alternativas en función de los resultados obtenidos.
- f) Se han utilizado técnicas de decoración de mesas siguiendo las pautas correctas y utilizando los materiales apropiados.
- g) Se ha revisado el montaje final de mesas corrigiendo cualquier fallo que pudiera detectarse.
- h) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las diversas fases de ejecución de los servicios de alimentos.
- b) Se han relacionado las diversas fases y procedimientos con las características del servicio a desarrollar.
- c) Se ha identificado la documentación relacionada con los requerimientos del servicio de alimentos u otros procedimientos de control.
- d) Se ha definido el itinerario de la comanda diferenciando los distintos departamentos asociados.
- e) Se han identificado los nuevos sistemas de comandas asociados a las nuevas tecnologías.
- f) Se han realizado las técnicas de servicio en función de las características del alimento, del tipo de servicio requerido, del momento o fase del mismo y del protocolo.
- g) Se han realizado las operaciones de recogida y/o "desbarasado" de manera ordenada y limpia.
- h) Se han utilizado los cubiertos correctos a la hora de marcar un plato relacionando estos con el tipo de alimentos que se han de servir.
- i) Se han tenido en cuenta las normas de atención al cliente durante el desarrollo de todas las operaciones.
- j) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito y caracterizado las diversas fases de ejecución de los servicios de diversos tipos de bebidas en sala.
- b) Se han identificado y relacionado las diversas fases y procedimientos que se deben desarrollar con las características del servicio de bebidas.
- c) Se ha identificado e interpretado la documentación relacionada con los requerimientos del servicio de bebidas u otros procedimientos de control.

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado las operaciones de postservicio habituales en estas áreas de servicio.
- b) Se han distinguido y secuenciado fases y procedimientos para la limpieza, mantenimiento y adecuación de equipos, materiales y mobiliario utilizados durante el servicio.
- c) Se han identificado y determinado las necesidades de reposición de materiales y/o materias primas teniendo en cuenta las previsiones de uso y consumo.
- d) Se ha identificado y cumplimentado la documentación necesaria para el acopio y reposición siguiendo los procedimientos establecidos.
- e) Se han identificado y determinado las necesidades de conservación o devolución al departamento de cocina, de los productos que lo requieran, para su adecuación a usos posteriores.
- f) Se ha realizado la recogida del material utilizado de forma correcta y ordenada hacia los lugares de limpieza.
- g) Se ha recolocado el mobiliario utilizado para su adecuación a usos posteriores.
- h) Se ha comprobado la adecuación del área de preparación y servicio a su uso posterior.
- i) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

6. Acopio de materias primas

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido las instalaciones y organizado el economato y bodega.
- b) Se han descrito las características de las operaciones de aprovisionamiento y distribución interna de materias primas
- c) Se han formalizado y confeccionado formularios.
- d) Se ha interpretado el procedimiento de aprovisionamiento interno y distribución de materias primas.
- e) Se han realizado la gestión de stocks.
- f) Se han interpretado los análisis de inventarios.

Contenidos.

Preparación de material, equipos y mobiliario:

- Material, equipos y mobiliario propios del área de restaurante.
- Ubicación, distribución y funcionalidades de los materiales, equipos y mobiliario.

–Determinación del material, equipos y mobiliario para cada tipo de establecimiento según sus características.

–Operaciones de puesta a punto y adecuación de material, equipos y mobiliario.

Realización del montaje de mesas:

- Tipología de servicios en el área de restaurante.
- Montaje de mesas y otros elementos. Caracterización y adecuación al tipo de servicio. Secuenciación de fases y técnicas asociadas.
- Decoración de mesas.
- Ejecución de operaciones de montaje y presentación de mesas.
- Control y valoración de resultados.
- Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y de protección del medio ambiente.

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

- Tipos y métodos de servicio de alimentos.
- Procedimientos para el transporte de platos, fuentes, bandejas y otros.
- Normas básicas del servicio de alimentos.
- Marcaje de platos. Recogida y desbarasado de manera limpia y ordenada.
- Caracterización y usos de la comanda, formalización, y flujo de movimientos.

- Operaciones de apoyo al servicio de alimentos en sala.
- Normas de atención al cliente durante el desarrollo de todas las operaciones de servicio.
- Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y de protección del medio ambiente.
- Ejecución de operaciones de apoyo en el servicio de bebidas en sala:
 - Material de uso específico en el servicio de bebidas en sala. Caracterización, usos y aplicaciones.
 - Normas básicas del servicio de bebidas.
 - Operaciones de apoyo al servicio de bebidas en sala.
 - Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y de protección del medio ambiente.
- Ejecución de las operaciones de postservicio y cierre de las áreas de sala:
 - Operaciones de postservicio en áreas de sala.
 - Secuenciación de fases y aplicación de técnicas.
 - Control y reposición de materiales y materias primas.
 - Análisis y detección de necesidades. Procedimientos de control.
 - Procedimientos de ejecución de las operaciones de postservicio. Control y valoración de resultados.
 - Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y de protección del medio ambiente.
- Acopio de materias primas:
 - Ubicación de las instalaciones y organización del economato y bodega.
 - Descripción y características de las operaciones de aprovisionamiento y distribución interna de materias primas.
 - Formalización y confección de formularios.
 - Procedimientos de aprovisionamiento interno y distribución de materias primas.
 - Gestión de stocks: Stock operativo. Stock de seguridad. Stock máximo y mínimo.
 - Análisis y confección de inventarios.

Orientaciones didácticas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las funciones de aprovisionamiento en restauración y las funciones básicas de producción y servicio en el área de restaurante.

Estas funciones incluyen aspectos tales como las operaciones de preservicio y postservicio en las áreas de sala, el control y flujo de documentos asociados con las actividades de aprovisionamiento interno y el propio servicio y las operaciones elementales del servicio, tanto de alimentos como de bebidas.

La secuenciación de contenidos que se propone como más adecuada se corresponde con el orden establecido en el apartado de contenidos, organizados en seis bloques conceptuales-procedimentales. De este modo, sería conveniente comenzar con los contenidos relativos a la preparación y puesta a punto de los equipos, útiles y materiales ubicados en las áreas de sala y con la realización de actividades de montaje en función de la tipología de servicios, identificando las categorías y funciones de la brigada del restaurante.

La actividad principal que se desarrolla en "Operaciones básicas en restaurante" está dirigida hacia los trabajos de preservicio y postservicio, constituyéndose el alumnado del módulo un apoyo imprescindible del personal que lleva a cabo la prestación del servicio propiamente dicho.

Finalmente, el último bloque de contenidos que se incluyen en el presente módulo es el dedicado al acopio de materias primas a realizar en las operaciones de postservicio en un restaurante.

En cuanto a los recursos a utilizar, resulta necesario destacar el carácter eminentemente procedimental y práctico de este módulo que lo sitúa fundamentalmente en las dependencias-talleres, si bien requeriría de un importante número de horas en aula polivalente para las explicaciones teóricas y el análisis de los procesos, así como de un aula con ordenadores y programas específicos de gestión de almacén en un establecimiento de restauración.

Además, se aconsejaría como recurso, en la medida que fuera posible, la realización de prácticas en un entorno real-simulado de trabajo que le permita al alumnado integrar los contenidos previstos en este módulo con los que constituyen el resto del ciclo formativo y adquirir de esta manera una visión global del título, con lo que ello supone en términos de valor educativo.

Por lo que respecta a las actividades, sería recomendable que tras las explicaciones teóricas y tras distribuir los trabajos a los alumnos y alumnas, sea el profesorado quien efectúe los procedimientos-modelo ejemplarizantes, en condiciones lo más reales posible, cuidando escrupulosamente los detalles reveladores de una buena intervención o reparación.

Las actividades que se proponen como adecuadas para alcanzar los contenidos descritos coincidirían con las líneas de actuación previstas en el proceso enseñanza-aprendizaje, las cuales permitirán alcanzar los objetivos del módulo. Entre dichas actividades se podrían destacar las siguientes:

- Disposición de la maquinaria, los espacios y los equipos necesarios para la realización del servicio de alimentos y bebidas.
- Recepción, distribución y reposición de las materias primas necesarias para el servicio de restaurante.
- Preparación y realización de inventarios de equipos, útiles y materiales de sala.
- Realización del montaje de mesas para los diferentes servicios de comedor.
- Ejecución de operaciones de apoyo en el servicio.

Convendría que todas las actividades, incluso aquellas de índole más teórica como las relacionadas con la gestión del almacén, tuvieran una perspectiva de taller que las dotara de un carácter de aplicación práctica, sin limitarse a la cumplimentación de documentos en un aula polivalente.

Igualmente, sería conveniente que a lo largo de toda la formación que se imparte dentro de este módulo, se fomentara en el alumnado, como consecuencia de una actitud profesional por parte del profesorado, una actuación responsable, entre otros, en los siguientes aspectos:

- Mantenerse dentro de unos estándares de calidad. Se debe entender la calidad como algo que está presente en el día a día y no como un concepto vacío, una expresión o algo a conseguir en el futuro. Se debe entender como presente e implantada.
- Actuar de acuerdo con las normas de seguridad e higiene en todas sus actuaciones en el centro educativo para forjar una actitud profesional.
- Entender y desarrollar la limpieza diaria de las herramientas, útiles, equipos o maquinaria que van a usar o que hayan empleado en sus actividades.
- Mostrar respeto por el medio ambiente, el aprovechamiento racional de los recursos energéticos, tanto por motivos medioambientales como económicos y, si se tiene oportunidad, conocer y respetar el término de sostenibilidad.
- Actuar siempre con la actitud de respeto necesario hacia el entorno del aula, del taller, de los compañeros y de los profesores.

Finalmente y, como ya se ha señalado anteriormente, este módulo se configura como apoyo del servicio en restaurante, lo que lleva implícito una serie de conocimientos imprescindibles que el profesorado deberá abordar, o por lo menos deberá comenzar a hacerlo en este módulo profesional, en espera de completar esos conocimientos y procesos en el desarrollo de otros módulos profesionales relacionados. Esto es, los contenidos incluidos en este módulo serán la base de los demás módulos de carácter técnico que constituyen las enseñanzas del presente ciclo formativo, los cuales vendrán a completar los conocimientos iniciados en este. El conjunto de todos ellos constituirán el perfil completo del Técnico en Servicios en Restauración.

Módulo Profesional: El vino y su servicio.

Código: 0154.

Duración: 130 horas.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado los diferentes espacios físicos de conservación del vino.
- b) Se ha revisado y contrastado la entrada de mercancía antes de su almacenamiento con sus soportes documentales.
- c) Se han cumplimentado los documentos de aprovisionamiento interno.
- d) Se han respetado los procesos de rotación de stock.
- e) Se han calculado las cantidades de almacenamiento en función de las previsiones de servicio.
- f) Se han identificado correctamente los vinos reservados por los clientes.
- g) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado básicamente los factores que intervienen en los procesos de vinificación.
- b) Se han identificado básicamente los componentes que caracterizan a los distintos tipos de vino.
- c) Se han identificado las principales uvas destinadas a la vinificación.

- d) Se han relacionado los procesos de vinificación respecto al tipo de uva.
- e) Se han relacionado las diferentes denominaciones de origen con los tipos de uva y características diferenciadoras.
- f) Se han relacionado las principales denominaciones de origen con los tipos de vino más representativos de estas, así como sus características básicas.
- g) Se ha caracterizado básicamente la geografía vinícola nacional e internacional.
- h) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.
3. Realiza catas sencillas de vinos identificando aromas y sabores básicos, utilizando las técnicas elementales de cata.
- Criterios de evaluación:
- a) Se han reconocido las principales técnicas de descripción de características organolépticas y analíticas de los vinos.
- b) Se han caracterizado los términos aplicables al aspecto, el color, los aromas y los sabores de los vinos.
- c) Se ha reconocido el utillaje relacionado con el proceso de cata de vinos.
- d) Se han identificado y caracterizado las distintas fases de la cata de vinos.
- e) Se han identificado los condicionantes externos que afectan a la cata.
- f) Se han realizado los procesos elementales de cata utilizando las herramientas adecuadas.
- g) Se han identificado las características organolépticas básicas del vino a través de su cata.
- h) Se han descrito las características de un vino partir de la cata del mismo, utilizando correctamente el vocabulario propio de este proceso.
- i) Se han identificado los defectos más comunes a través de su cata.
- j) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.
4. Define cartas sencillas de vinos justificando las propiedades de los mismos y sus aplicaciones.
- Criterios de evaluación:
- a) Se ha descrito la estructura de una carta de vinos.
- b) Se han identificado las distintas cartas de vino en función de la oferta y tipología del establecimiento.
- c) Se han descrito cartas sencillas de vinos indicando sus características y categorías comerciales.
- d) Se han relacionado vinos y platos con criterios básicos para realizar propuestas de maridaje.
- e) Se ha adecuado la oferta de vinos en función de las características de la oferta culinaria y/o del entorno del establecimiento.
- f) Se han reconocido las nuevas tendencias en la elaboración de cartas de vino.
5. Sirve vinos relacionando las condiciones físicas, ambientales y la oferta gastronómica aparejada con los utensilios, temperatura y procedimiento específico.
- Criterios de evaluación:
- a) Se han reconocido los materiales y útiles necesarios para cada tipo de vino.
- b) Se han reconocido y caracterizado las manipulaciones específicas del servicio de vinos en función de sus características.
- c) Se ha relacionado la temperatura de servicio con las diferentes variedades.
- d) Se han respetado las temperaturas de servicio en función del vino.
- e) Se ha realizado la puesta a punto del material necesario para la actividad.
- f) Se han utilizado las herramientas y utensilios de servicio adecuados en relación con las características del vino.
- g) Se han reconocido las normas de protocolo aplicables al servicio de vinos.
- h) Se ha valorado la aprobación o desaprobación del vino por parte del cliente para actuar según la política del establecimiento.
- i) Se han caracterizado diferentes posibilidades de servicio de vino: por botella, media botella, copa y otros.
- j) Se han solucionado posibles quejas, reclamaciones o sugerencias con prontitud, buscando alternativas y jerarquizándolas en función de su importancia.

Contenidos.

Recepción de vinos:

- Recepción y almacenaje del vino.
- La bodega: ubicación y espacio necesario.

- Condiciones de conservación.
- Equipos de conservación. Puesta a punto y limpieza.
- El libro de bodega.
- Bodega de día.
- Reserva de vinos.
- Vales de pedido.
- La rotación de los vinos.
- Identificación de vinos:
 - Legislación aplicable en el sector.
 - La vid y su fruto. Definición y morfología.
 - Caracterización de los vinos.
 - Factores que influyen en el perfil del vino.
 - Vinificación. Los diferentes procesos de elaboración de los vinos.
 - Variedades de uva.
 - Vinos con denominación de origen Navarra.
 - Vinos internacionales. Identificación.
 - Denominaciones de origen. Consejo Regulador.
 - La botella. Tipología. La cápsula y el corcho. Etiqueta y contraetiqueta.
- Realización de catas sencillas:
 - Ubicación y equipamiento de la sala de cata. La luz y la ventilación.
 - La cata.
 - Metodología de la cata.
 - Herramientas, materiales y útiles propios de la cata. La copa de cata.
 - Análisis sensorial. Las diferentes fases de la cata.
 - Vocabulario técnico del vino.
- Definición de cartas sencillas de vinos:
 - La carta de vinos.
 - Estructura de las cartas.
 - Confección y diseño de cartas de vinos sencillas.
 - Selección de los vinos de la carta, según la tipología del establecimiento, su ubicación y el modelo de cliente.
 - Nuevas tendencias. Los vinos de autor.
 - Maridaje de vinos y platos.
- Servicio de vinos:
 - Herramientas de servicio. Sacacorchos, decantadores, copas, termómetros y otros.
 - Operaciones de preparación y puesta a punto del servicio de vinos.
 - Temperatura de servicio.
 - La decantación y la oxigenación.
 - Servicio del vino. Fases y procedimientos habituales.
 - Proceso de apertura de una botella de vino en sus diferentes modalidades: cestilla, enfriador de botellas y mesa auxiliar.
 - Procesos de servicio especial. Espumosos y otros.

Orientaciones didácticas.

Este módulo profesional tiene como objetivo principal conseguir que el alumnado obtenga una visión de las funciones del sumiller que se llevan a cabo en las diferentes zonas existentes en hoteles o restaurantes, así como de la orientación hacia el servicio y las características de los diferentes tipos de vinos.

Estas funciones incluyen aspectos tales como recepción de vinos y bebidas, el servicio de los diferentes tipos de vinos, conocimiento de las diferentes denominaciones de origen españolas, conocimiento de las diferentes vinificaciones en España, en especial de Navarra, y del resto del mundo.

La secuenciación de contenidos que se propone como más adecuada se corresponde con el orden establecido en el apartado de contenidos, organizados en cinco bloques conceptuales-procedimentales. De este modo, sería conveniente comenzar con los contenidos relativos al viñedo, el clima, variedades de uva y los tipos de suelo. El alumnado debería disponer de los elementos necesarios para conocer las diferentes elaboraciones de vinos y conocer las características organolépticas de los diferentes vinos. La adquisición de estos contenidos se debería llevar a cabo mediante los recursos de cata.

Finalmente, el alumnado deberá conocer las diferentes formas de elaboración de cartas de vinos y bebidas y aconsejar a los clientes sobre la bebida idónea para acompañar a las diferentes elaboraciones culinarias.

En cuanto a los recursos a utilizar, resulta necesario destacar el carácter eminentemente procedimental y práctico del presente módulo que lo sitúa fundamentalmente en un aula de cata, la cual deberá contar con el equipamiento y útiles necesarios para la realización de tal función, tales como copas de cata y decantadores, entre otros. Además, sería conveniente disponer de recursos multimedia que permitan al alumnado

acceder, de manera rápida y actualizada a información sobre la materia, así como a páginas Web y blogs especializadas en el vino y su servicio.

Por otra parte, se aconsejaría como recurso, en la medida que fuera posible, la realización de prácticas en un entorno real-simulado de trabajo que le permita al alumnado integrar los contenidos del presente módulo con los que constituyen el resto del ciclo formativo y adquirir de esta manera una visión global del título, con lo que ello supone en términos de valor educativo.

Por lo que respecta a las actividades, sería recomendable que tras las explicaciones teóricas y tras distribuir los trabajos a los alumnos y alumnas, sea el profesorado quien efectúe los procedimientos-modelo ejemplarizantes, en condiciones lo más reales posible, cuidando escrupulosamente los detalles reveladores de una buena intervención o reparación.

Las actividades que se proponen como adecuadas para alcanzar los contenidos descritos coincidirían con las líneas de actuación previstas en el proceso enseñanza-aprendizaje, las cuales permitirán alcanzar los objetivos del módulo. Entre dichas actividades se podrían destacar las siguientes:

–La determinación de cartas sencillas de vinos relacionadas con las ofertas gastronómicas.

–El control de proveedores y materias primas en las operaciones de recepción y almacenamiento de vinos.

–La distribución interna y conservación adecuada en las diversas áreas de servicio.

–Control y flujo de documentos asociados con las actividades de aprovisionamiento, tanto externo como interno, de vinos.

–El servicio de vinos conforme a las normas de protocolo del mismo.

Finalmente y, como ya se ha señalado anteriormente, este módulo se configura como apoyo específico de la función de servicio, en este caso centrada en el vino, lo que supone una estrecha relación del presente módulo con los de Operaciones básicas en bar-cafetería y Operaciones básicas en restaurante, Servicios en bar-cafetería y Servicios en restaurante y eventos especiales, ya que en todos ellos, la función de servicio y postservicio constituye una parte relevante de sus contenidos. No obstante, esta relación no supone ninguna superposición de contenidos, sino que los mismos se configuran como elementos complementarios entre sí que permitirán alcanzar al alumnado las destrezas demandadas por las empresas a los profesionales del sector, lo cual redundará muy positivamente en su acceso al mercado laboral.

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

Código: 0031.

Duración: 70 horas.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Mantiene buenas prácticas higiénicas evaluando los peligros asociados a los malos hábitos higiénicos.

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con las prácticas higiénicas.

b) Se han identificado los peligros sanitarios asociados a los malos hábitos y sus medidas de prevención.

c) Se han identificado las medidas de higiene personal asociadas a la manipulación de alimentos.

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

e) Se han enumerado las enfermedades de obligada declaración.

f) Se ha reconocido la vestimenta de trabajo completa y sus requisitos de limpieza.

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con las Prácticas de Manipulación.

b) Se han clasificado y descrito los principales riesgos y toxoinfecciones de origen alimentario relacionándolas con los agentes causantes.

c) Se ha valorado la repercusión de una mala manipulación de alimentos en la salud de los consumidores.

d) Se han descrito las principales alteraciones de los alimentos.

e) Se han descrito los diferentes métodos de conservación de alimentos.

f) Se ha evitado el contacto de materias primas o semielaborados con los productos procesados.

g) Se han identificado alergias e intolerancias alimentarias.

h) Se ha evitado la posible presencia de trazas de alérgenos en productos libres de los mismos.

i) Se han reconocido los procedimientos de actuación frente a alertas alimentarias.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la necesidad y trascendencia para la seguridad alimentaria del sistema de autocontrol.

b) Se han reconocido los conceptos generales del sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC).

c) Se han definido conceptos clave para el control de potenciales peligros sanitarios: punto crítico de control, límite crítico, medidas de control y medidas correctivas.

d) Se han definido los parámetros asociados al control de los puntos críticos de control.

e) Se han cumplimentado los registros asociados al sistema.

f) Se ha relacionado la trazabilidad con la seguridad alimentaria.

g) Se ha documentado y trazado el origen, las etapas del proceso y el destino del alimento.

h) Se han reconocido las principales normas voluntarias implantadas en el sector alimentario (BRC, IFS, UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 22000:2005 y otras).

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha relacionado el consumo de cada recurso con el impacto ambiental que provoca.

b) Se han definido las ventajas que el concepto de reducción de consumos aporta a la protección ambiental.

c) Se han descrito las ventajas ambientales del concepto de reutilización de los recursos.

d) Se han reconocido aquellas energías y/o recursos cuya utilización sea menos perjudicial para el ambiente.

e) Se han caracterizado las diferentes metodologías existentes para el ahorro de energía y el resto de recursos que se utilicen en la industria alimentaria y de restauración.

f) Se han identificado las no-conformidades y las acciones correctivas relacionadas con el consumo de los recursos.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado y clasificado los distintos tipos de residuos generados de acuerdo a su origen, estado y necesidad de reciclaje, depuración o tratamiento.

b) Se han reconocido los efectos ambientales de los residuos, contaminantes y otras afecciones originadas en el proceso productivo.

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

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

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

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

Contenidos.

Limpieza y desinfección de equipos e instalaciones:

–Conceptos y niveles de limpieza.

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

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

–Procesos y productos de limpieza.

Mantenimiento de Buenas Prácticas Higiénicas:

–Normativa general de higiene aplicable a la actividad.

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

–Guías de Prácticas Correctas de Higiene (GPCH).

Aplicación de las Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos:

–Normativa general de manipulación de alimentos.

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

–Peligros sanitarios asociados a prácticas de manipulación inadecuadas.

–Métodos de conservación de los alimentos.

Aplicación de sistemas de autocontrol:

–Puntos de control crítico en la cocina.

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

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

–Los siete principios del sistema de autocontrol APPCC.

–Trazabilidad.

Utilización de recursos eficazmente:

–Impacto ambiental provocado por el uso.

–Concepto de las 3 R-s: Reducción, Reutilización y Reciclado.

–Metodologías para la reducción del consumo de los recursos.

Recogida selectiva de residuos:

–Legislación ambiental.

–Descripción de los residuos generados y sus efectos ambientales.

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

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

Orientaciones didácticas.

Este módulo teórico, pretende que el alumnado aplique los conceptos a la función de analizar e implantar las normas de higiene y manipulación de alimentos, limpieza y desinfección de equipos e instalaciones, así como el control de residuos y su impacto ambiental teniendo en cuenta el tipo de espacio.

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

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

–Limpieza/desinfección de equipos e instalaciones y comprobación de la eficacia de la misma.

–Aplicación del APPCC.

El orden de contenidos que aparece en el desarrollo del módulo de Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos responde a criterios lógicos de secuenciación. Si bien, es necesario recordar que, al tratarse de un módulo que se imparte en segundo curso, los contenidos, y, por ende, su organización y desarrollo en las respectivas unidades de trabajo deberán ajustarse a dos evaluaciones.

En este módulo se establecen los contenidos teóricos de aplicación transversal en los módulos:

De primer curso:

–Preelaboración y conservación de alimentos.

–Técnicas culinarias.

–Procesos básicos de pastelería y repostería.

De segundo curso:

–Productos culinarios.

–Postres en restauración.

Los anteriores módulos incluyen como criterio de evaluación de sus resultados de aprendizaje que las operaciones se realicen teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

Por otro lado, los módulos de Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos y el de Formación y orientación laboral se configuran como módulos complementarios contribuyendo, mutuamente, a completar las competencias, capacidades y habilidades adquiridas en cada uno de ellos.

Por último, no se puede obviar hacer referencia a la necesaria aplicación práctica en este módulo de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental que forma parte de los contenidos de los módulos de Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos y de Formación y orientación laboral.

Para la selección, diseño y secuenciación de las actividades de enseñanza y aprendizaje se podrían tener en cuenta los siguientes criterios:

–Las explicaciones teóricas, los conceptos y la información deberían estar al servicio de la realización de las actividades de aprendizaje mediante supuestos prácticos, trabajos individuales y de grupo, que desarrollen la iniciativa del alumnado, abarcando objetivos de comprensión, análisis, relación, búsqueda y aplicación de la información motivando al alumnado.

–Convendría plantear actividades que permitan la utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación, lo que facilitaría el rápido acceso a recursos actualizados, a la vez que el alumnado se familiariza con su uso.

–Las actividades de desarrollo deberán concienciar al alumnado de la importancia de la observación de las normas higiénico-sanitarias, de prevención de riesgos, así como de prácticas útiles de reciclaje, tanto de envases, como de los excedentes de los productos elaborados y semi-elaborados.

–Es recomendable diseñar actividades de evaluación basadas en criterios prácticos de aplicación de contenidos, así como, actividades de autoevaluación, que permitan la autocorrección controlada y desarrollen la autonomía y la responsabilidad.

Finalmente, y en relación a la organización de recursos, sería recomendable utilizar la técnica del agrupamiento del alumnado para facilitar la interacción entre alumnos y, así, mejorar el proceso de socialización, adquirir competencias socio-profesionales y aceptar las normas establecidas, incrementar el rendimiento académico, facilitar el intercambio de conocimientos, impulsar el trabajo en equipo, desarrollar la capacidad de resolución de conflictos y a través de ella la toma de decisiones.

Módulo profesional: Inglés básico I.

Código: NA04.

Duración: 60 horas.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Comprende información escrita contenida en textos breves y sencillos redactados en lenguaje formal, relacionados con la vida diaria o la actividad habitual del campo profesional correspondiente, empleando criterios de contextualización.

Criterios de evaluación:

a) Se ha reconocido un número suficiente de palabras clave para interpretar con corrección, de manera global, la información contenida en un documento breve y sencillo relacionado con la actividad ordinaria o la profesional.

b) Se ha identificado y extraído información, de carácter predecible –nombres, fechas, precios, horas...– de materiales de uso habitual en la práctica profesional que utilicen vocabulario frecuente, tales como folletos, catálogos, manuales, etc., y de otros documentos de la vida diaria –anuncios, menús, horarios, etc.–.

c) Se han extraído de modo preciso informaciones concretas contenidas en los documentos intercambiados en la relación profesional habitual –cartas comerciales, faxes, correos electrónicos, formularios...– para su adecuada tramitación.

d) Se han interpretado instrucciones sencillas relativas a la actividad profesional ejecutando o simulando la ejecución de las acciones indicadas.

e) Se han identificado y aislado con precisión consejos o advertencias contenidos en señales, letreros, mensajes de ordenador, etiquetas, pictogramas, etc., de presencia habitual en la vida diaria y en la actividad profesional, para evitar riesgos derivados del uso inadecuado de productos, materiales, equipos o instalaciones.

f) Se han utilizado las herramientas de traducción de manera apropiada, seleccionando el significado que se adecue al contexto de uso y a la cohesión requerida.

2. Comprende información contenida en discursos orales sencillos emitidos a una velocidad lenta en lengua estándar, referidos a actividades ordinarias o profesionales predecibles, analizando el mensaje en su globalidad.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la idea general de un discurso oral sencillo relacionado con asuntos de interés personal.

b) Se han comprendido detalles contenidos en indicaciones verbales sencillas para realizar una actividad ordinaria concreta, tal como usar un transporte público, aunque a veces requiera que se le repita el discurso.

c) Se han reconocido las informaciones esenciales contenidas en un discurso simple percibido a través de medios audiovisuales sobre asuntos predecibles, tal como un aviso a través de un altavoz.

d) Se ha captado la información esencial de una noticia emitida en televisión cuando se ha emitido con claridad, en lengua estándar y con soporte visual de la misma.

3. Redacta textos sencillos y cumplimenta formularios o documentos normalizados que se emplean habitualmente en el ámbito profesional aplicando la necesaria corrección gramatical y ortográfica, en un registro neutro o formal.

Criterios de evaluación:

a) Se han redactado documentos sencillos de carácter rutinario –cartas de presentación, descripciones breves de actividades habituales, etc.– empleando oraciones y frases simples enlazadas con conectores que las unan u ordenen cronológicamente de forma coherente, empleando el vocabulario adecuado y, en su caso, plantillas de texto y fórmulas estandarizadas de saludo, despedida, agradecimiento, etc.

b) Se han utilizado con corrección estructuras gramaticales sencillas aunque se pueda cometer algún error básico sistemático, tal como confundir tiempos verbales.

c) Se ha empleado un vocabulario básico general de amplitud suficiente para cubrir las necesidades comunicativas habituales que se producen en la vida diaria y en el entorno profesional en situaciones y temas conocidos.

d) Se han escrito las palabras de uso más habitual con corrección ortográfica.

e) Se han tomado notas de mensajes breves y sencillos que recojan información relevante, teniendo oportunidad de pedir que se repita o reformule el mensaje.

f) Se han utilizado las herramientas de traducción con criterios de coherencia y contextualización.

4. Produce mensajes orales sencillos referidos a las actividades cotidianas personales o profesionales, empleando estructuras básicas y vocabulario suficiente para las necesidades comunicativas básicas.

Criterios de evaluación:

a) Se han utilizado con corrección frases y fórmulas comunicativas estandarizadas o memorizadas para referirse a situaciones habituales, principalmente en discursos descriptivos.

b) Se ha empleado un vocabulario suficiente para desenvolverse en situaciones predecibles de la vida cotidiana y apropiado para referirse a las actividades profesionales.

c) Se ha mantenido una corrección gramatical suficiente para que no distorsione el significado del mensaje, aunque se cometan errores básicos.

d) Se ha emitido el discurso con una pronunciación suficientemente clara y comprensible, aunque sea manifiesto el acento extranjero.

e) Se ha reformulado el discurso cuando el interlocutor lo requiere para mejorar la comprensión del mismo.

5. Se comunica en inglés con otras personas en intercambios relacionados con asuntos predecibles, manteniendo un intercambio muy breve, sencillo y directo sobre asuntos cotidianos o propios de la actividad profesional.

Criterios de evaluación:

a) Se han planteado y contestado preguntas sencillas referidas a temas cotidianos del trabajo o del tiempo libre.

b) Se ha participado en intercambios verbales muy breves sobre situaciones rutinarias en las que se abordan temas conocidos, aunque no es capaz de mantener una conversación prolongada.

c) Se ha comprendido lo suficiente como para desenvolverse en intercambios sociales breves, requiriendo ocasionalmente repeticiones parciales o completas del discurso emitido con claridad y lentitud por los interlocutores, cuando se refiere a situaciones predecibles.

d) Se han formulado opiniones y propuestas sencillas, y respondido a ellas, en situaciones informales con personas conocidas.

e) Se han empleado las convenciones y fórmulas de cortesía adecuadas para saludar, despedirse, disculparse y dirigirse a las personas.

f) Se han aplicado las convenciones de relación social propias del país del interlocutor.

Contenidos.

Contenidos léxicos:

–Vocabulario y terminología básica específica del campo profesional.

–Vocabulario y terminología referente a la vida cotidiana, con especial referencia a ocio y tiempo libre, viajes, sentimientos personales, rutinas y hábitos de vida, vestido, alimentación, vivienda, compras ...

Contenidos gramaticales:

–Tiempos verbales: pasado simple y continuo, futuro, condicional tipo I, presente perfecto.

–Voz pasiva: presente y pasado simple

–Comparativos y superlativos

–Oraciones de relativo especificativas

–Preposiciones, conjunciones y adverbios.

–Elementos de coherencia y cohesión: conectores.

–Signos de puntuación.

Contenidos funcionales:

–Saludar y despedirse en situaciones sociales habituales.

–Formular y responder preguntas para obtener o dar información general y profesional, pedir datos, etc.

–Comparar y contrastar.

–Mostrar acuerdo y desacuerdo.

–Expresar intenciones y planes.

–Expresar gustos y preferencias y obligación.

–Describir personas y rutinas.

–Identificar el tema general de un texto sencillo.

–Redactar textos sencillos sobre temas de interés personal o profesional.

–Redactar CVs, cartas de presentación con datos personales.

–Cumplimentar formularios o documentos de uso habitual.

–Utilizar con criterio contextual diccionarios, manuales u otros materiales de referencia, incluyendo los medios electrónicos, para encontrar el significado adecuado a cada contexto de palabras desconocidas.

–Presentar oralmente informaciones sencillas sobre temas conocidos en una secuencia lógica.

–Realizar preguntas y peticiones relacionadas con actividades básicas habituales.

–Describir actividades personales habituales presentes o pasadas.

–Utilizar estrategias de comunicación no verbal para reforzar la interacción oral.

Contenidos socio-profesionales:

–Identificar y analizar las normas, protocolos y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socio-profesionales propias de los países de donde proceden los clientes y/o los profesionales con quienes se comunica.

–Identificación y aplicación de las pautas de comportamiento para interactuar en inglés, teniendo especialmente en cuenta las convenciones de cortesía en uso en el ámbito de Internet.

–Curiosidad, respeto y actitud abierta hacia otras formas de cultura y hacia las personas que la integran.

–Disposición para el trabajo en pares y grupos, y en entornos multidisciplinarios.

Orientaciones didácticas.

El módulo profesional de Inglés básico I tiene como objetivo fundamental reforzar la competencia lingüística del alumnado, haciendo especial hincapié en las destrezas que le permitan desenvolverse con comodidad en las situaciones comunicativas habituales de la vida profesional.

Aunque diversos estudios centrados en el análisis de las demandas efectuadas por las empresas nacionales en relación al conocimiento de idiomas, y a los métodos utilizados para detectar las competencias lingüísticas en la selección de candidatos, ponen de manifiesto que dichas demandas requieren un conocimiento del idioma no especializado, en este nivel educativo se entiende que la formación en inglés que proporciona este módulo, junto con el módulo de Inglés que se imparte en segundo curso, sirven principalmente como soporte para la consecución de las competencias definidas en el perfil profesional, sin renunciar a la mejora de la competencia comunicativa del alumnado en situaciones de la vida diaria. Por ello, se deben proporcionar al alumnado los medios que le permitan el desarrollo de destrezas lingüísticas específicas, adecuando el aprendizaje del idioma a sus necesidades en el contexto profesional.

Con esta finalidad, el proceso de enseñanza-aprendizaje se debería enfocar desde un punto de vista eminentemente práctico, en el que la enseñanza de la gramática sea observada como revisión de lo estudiado en cursos anteriores y se contextualice en situaciones comunicativas de interés real para el alumnado, lo que favorecerá que este adquiera conciencia de la necesidad de manejarse con un mínimo de solvencia en el idioma objeto de aprendizaje. Por tanto, se sugiere emplear una metodología de enseñanza-aprendizaje a través de tareas o, lo que es lo mismo, actividades con objetivos concretos, que favorecen una mayor y más activa exposición del alumnado al idioma.

Las actividades que se realicen en el proceso de enseñanza-aprendizaje han de diseñarse de manera que sitúen al alumnado en situaciones comunicativas lo más auténticas posibles. Teniendo en cuenta el perfil profesional de este técnico, resulta necesario potenciar de manera especial las destrezas de comprensión, producción e interacción orales tanto en mensajes profesionales como cotidianos, ya que el incremento del número de clientes/turistas de otras nacionalidades que utilizan el inglés como idioma de comunicación, hace que el empleo de este idioma resulte imprescindible y, por tanto, se convierta en un factor más de exigencia para los profesionales del área de la hostelería. Estas destrezas serán objeto de profundización en el módulo de inglés que se imparte en segundo

curso y que se configura como un paso más en la necesaria capacitación lingüística del futuro profesional del sector.

En cuanto a la utilización de recursos, las tecnologías de la información, especialmente Internet y el correo electrónico, suponen una herramienta muy valiosa para colocar al alumnado en situaciones reales de comunicación, ya que la mayor parte de ellas se producen actualmente, tanto dentro como fuera de la empresa, en soporte informático, para lo cual resulta imprescindible manejar eficazmente dichas tecnologías. Así mismo, surge de manera lógica la necesidad de coordinarse con el resto de módulos técnicos de este título como fuente de materiales auténticos para su utilización en el aula.

Otro aspecto al que conviene prestar atención es el desarrollo de las competencias sociolingüísticas, que deben impregnar todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es importante que, en el marco de esta formación con vocación finalista, garanticemos que el alumnado conozca las convenciones en el uso de la lengua, las normas de cortesía, la diferencias de registro y la trascendencia de su uso adecuado y, en general, las características culturales más definitorias de la idiosincrasia de los países que tienen al inglés como lengua materna.

En lo que se refiere a la evaluación, se sugiere que este proceso se centre en la valoración de la forma de poner en acción sus conocimientos y destrezas lingüísticos y su capacidad para utilizar diferentes estrategias de comunicación. Con este objetivo se han señalado los criterios de evaluación de este módulo y, en la misma línea, el Marco Europeo de referencia para las lenguas puede resultar un instrumento muy valioso para diseñar herramientas de evaluación.

Módulo Profesional: Técnicas de comunicación en restauración.

Código: 0155.

Duración: 60 horas.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- Se han descrito y valorado las normas de cortesía en las relaciones interpersonales.
- Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal como elementos clave en la atención al cliente.
- Se ha analizado el comportamiento del cliente potencial.
- Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente para proporcionar la información con inmediatez, otorgando las explicaciones precisas para la interpretación correcta del mensaje.
- Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- Se han producido e interpretado mensajes escritos relacionados con la actividad profesional de modo claro y correcto.
- Se ha atendido al tratamiento protocolario y a las normas internas de atención al cliente.
- Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Se ha valorado la comunicación con el cliente como medio de fidelización del mismo.

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

Criterios de evaluación:

- Se han identificado las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.
- Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- Se han diferenciado clientes de proveedores y éstos del público en general.
- Se ha reconocido la terminología básica de comunicación propia del servicio.
- Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- Se han distinguido los tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de consumo de alimentos y bebidas.

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las alternativas de solución de la objeción o sugerencia previas a la reclamación formal.

b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.

c) Se ha suministrado la información y documentación necesarias al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.

d) Se han reconocido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.

e) Se ha trasladado la información sobre la reclamación según el orden jerárquico preestablecido.

f) Se ha simulado la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.

Contenidos.

Información al cliente:

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

Venta de productos y servicios:

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

Aplicación del protocolo en restauración:

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

Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias:

- Objeciones de los clientes y su tratamiento. Diferencias entre reclamaciones, quejas y sugerencias.
- Valoración de la importancia de la queja, reclamación o sugerencia como elemento de mejora continua.
- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones.
- Gestión de reclamaciones.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.
- La protección del consumidor y el usuario en la Comunidad Foral de Navarra, España y en la Unión Europea.

Orientaciones didácticas.

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

Estas funciones incluyen aspectos tales como el uso y aplicación de las diversas técnicas de comunicación para informar y asesorar al cliente durante los procesos de servicio, la aplicación del protocolo institucional en la organización de actos que lo requieran, así como el desarrollo y

formalización de procesos y protocolos de calidad asociados a las actividades del servicio.

Debido a las características de la profesión, tienen una gran importancia las competencias sociales y personales del trabajador/a, por lo que, no solo se deberían potenciar los aspectos técnicos, si no también, aquellos valores que fomenten la calidad profesional y humana del alumnado.

La actividad formativa del módulo será progresiva, comenzando por la estructura de trabajo basada en la prestación de información, seguida del establecimiento de la venta y posterior tratamiento del servicio, para finalizar con el procedimiento de las posibles sugerencias, quejas y reclamaciones.

Se aconseja comenzar por el proceso de comunicación, ya que el alumnado debe ser capaz de entender la importancia de escuchar, como paso previo al conocimiento del tipo de cliente con quien se enfrenta en cada caso.

Una vez conocidas y caracterizadas las tipologías de cliente, se abordará el proceso de atención al mismo, haciendo hincapié en la necesidad de evitar aquellas situaciones que tengan o puedan tener como consecuencia la aparición de conflictos.

Se sugiere continuar con el bloque de contenidos dedicado a la organización y diseño de actos protocolarios de naturaleza muy diversa, manteniéndose en todo momento dentro de unos estándares de calidad. Es importante transmitir la idea al alumnado de que la calidad debe entenderse como algo que está presente en el día a día y no como un concepto vacío, una expresión o algo a conseguir en el futuro.

Finalmente, se abordaría el bloque destinado a conseguir un tratamiento eficaz de sugerencias, quejas y reclamaciones, ya que, alcanzar la satisfacción total de los clientes debe ser un aspecto fundamental de este módulo profesional que sirva como colofón al mismo y en el que se apliquen, de manera directa o indirecta los contenidos adquiridos en los bloques anteriormente señalados.

En cuanto a la utilización de recursos, habría que señalar que este módulo tiene carácter teórico práctico, por lo tanto sería conveniente que el aula estuviera dotada de equipos informáticos con software para la aplicación de simuladores en la prestación de información a clientes, produciendo mensajes orales y escritos. En cualquier caso, el docente debería establecer barreras que obliguen al alumnado a percibir mensajes distorsionados en los que la comunicación se vea dificultada y la toma de decisiones pueda resultar equivocada, cometiendo errores que permitan adaptarse a situaciones reales.

Para alcanzar de manera satisfactoria los objetivos que se persiguen en este módulo se sugiere realizar, entre otras, las siguientes actividades:

–Organización y diseño de actos protocolarios de naturaleza muy diversa.

–Planteamiento de diferentes situaciones motivadas desde un posicionamiento al frente de empresas de hostelería y turismo como hoteles, restaurantes, empresas de catering, etc., que permitan caracterizar actos de todo tipo definiendo su estructura y organización interna, sus documentos y sus peculiaridades.

–En los actos protocolarios la determinación de presidencias y precedencias o la distribución de comensales debe ser un contenido fundamental.

–Realización de planos y gráficos de organización de salones, de espacios, de banderas, de mobiliario, de personas, de medios de comunicación y de todo aquello que pueda ser partícipe de un acto protocolario.

–Práctica de métodos de intervención en situaciones debidamente motivadas para aprender a tratar las reclamaciones como posibilidad de fidelizar a clientes.

Además, sería conveniente que el profesorado transmitiera en todas sus actividades la necesidad de que el futuro profesional establezca en sus actuaciones una buena comunicación, unida a un comportamiento impecable y a la pulcritud de indumentaria y lenguaje.

En lo referente a la evaluación, es importante evaluar tanto la adquisición de las bases teóricas que fundamentan la intervención en estas áreas, como la capacidad de aplicar los aprendizajes al análisis y diseño de las intervenciones en situaciones prácticas. Igualmente es importante evaluar los aspectos actitudinales.

Para ello, se pueden utilizar tanto pruebas objetivas como trabajos que impliquen la elaboración personal, búsqueda de información y recursos, análisis y síntesis. Sea cual fuere el procedimiento empleado, siempre que sea posible, ha de ser contemplado desde la perspectiva de que sirva como instrumento de aprendizaje (evaluación formativa) y no únicamente como evaluación sumativa, especialmente cuando se trate de evaluar aspectos actitudinales.

Para la evaluación de aspectos procedimentales y actitudinales es fundamental contar con la evaluación del trabajo que el alumnado ha realizado en clase, así como la autoevaluación reflexiva del propio alumno o alumna.

Este módulo está directamente relacionado con todos los módulos que implican actividad en el ámbito del servicio, ya sea en bar-cafetería o en restaurante, aunque lo está, sobre todo, en el desarrollo de actos

relacionados con eventos especiales de diferente naturaleza. Por ello, la coordinación entre el profesorado que imparta estos módulos profesionales será fundamental, no solamente, porque se debe garantizar una formación homogénea y los mismos criterios de actuación, sino porque el alumnado podrá comprender mejor la interrelación existente entre los distintos módulos profesionales que conforman el título y que le dotan de un carácter global e integrador a la hora de definir el perfil profesional del técnico en Servicios en Restauración.

Módulo Profesional: Empresa e iniciativa emprendedora.

Código: 0158.

Duración: 60 horas.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

b) Se han identificado los conceptos de innovación e internacionalización y su relación con el progreso de la sociedad y el aumento en el bienestar de los individuos.

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

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

e) Se ha analizado el concepto de riesgo como elemento inevitable de toda actividad emprendedora y la posibilidad de minorarlo con un plan de empresa.

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha definido una determinada idea de negocio del ámbito de la restauración, que servirá de punto de partida para la elaboración de un plan de empresa.

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

c) Se han valorado la oportunidad de la idea de negocio, las necesidades no cubiertas, la innovación o mejora que aporta, el nicho o hueco de mercado que pretende cubrirse y la prospectiva del sector en el que se enmarca la idea, lo que servirá de punto de partida para la elaboración de un plan de empresa.

d) Se ha analizado la influencia en la actividad empresarial de las relaciones con los clientes/usuarios, con los proveedores, con la competencia, así como con los intermediarios, como principales integrantes del entorno específico o microentorno.

e) Se han identificado, dentro de la realización de un análisis DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades), las amenazas y oportunidades en el micro y macroentorno de una PYME (pequeña y mediana empresa) de hostelería.

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

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

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

i) Se han identificado, en empresas del ámbito de la restauración, buenas prácticas que incorporan valores éticos y sociales.

j) Se ha descrito la estrategia empresarial relacionándola con los objetivos de la empresa y se ha concretado el plan de marketing.

3. Realiza un plan de producción, organización y recursos humanos para la empresa, elaborando el correspondiente estudio de viabilidad económica y financiera.

Criterios de evaluación:

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

b) Se han definido las fases de producción o prestación del servicio, estrategias productivas y de calidad.

c) Se ha valorado la necesidad de llevar a cabo acciones de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i).

d) Se ha definido el modelo organizativo y de recursos humanos en función de las necesidades de producción o del servicio y/o requerimientos del mercado.

e) Se han definido los aspectos clave del aprovisionamiento: selección de proveedores y materiales.

f) Se han identificado y valorado las inversiones necesarias para llevar a cabo la actividad, así como las fuentes de financiación.

g) Se ha llevado a cabo un estudio de viabilidad económica y financiera de una PYME de hostelería.

h) Se han analizado los conceptos básicos de contabilidad.

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

j) Se han analizado las debilidades y fortalezas completándose el análisis DAFO.

k) Se ha incluido en el plan de empresa todo lo relativo al plan de producción y al estudio de viabilidad económico-financiero.

l) Se ha valorado la idoneidad, en su caso, de seguir adelante con la decisión de crear una PYME del sector de la hostelería.

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

5. Realiza actividades de gestión administrativa y financiera básica de una PYME, identificando las principales obligaciones contables y fiscales y cumplimentando la documentación.

Criterios de evaluación:

a) Se han analizado técnicas de registro de la información contable.

b) Se han definido las obligaciones fiscales de una empresa de restauración.

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

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

Contenidos.

Iniciativa emprendedora:

–Innovación y desarrollo económico. Principales características de la innovación en la actividad de restauración.

–La cultura emprendedora como necesidad social.

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

–La actuación de los emprendedores como empresarios y empleados de una PYME de hostelería.

–El riesgo en la actividad emprendedora.

–Concepto de empresario. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial. Carácter emprendedor.

La empresa y su entorno:

–Plan de empresa: la idea de negocio en el ámbito de la hostelería.

–Análisis del entorno general y específico de una PYME de hostelería.

–Relaciones de una PYME de restauración con su entorno y con el conjunto de la sociedad.

–La empresa en el ámbito internacional. El derecho de libre establecimiento en el seno de la Unión Europea.

–Análisis DAFO: amenazas y oportunidades.

–Plan de Marketing.

Plan de producción, organización y recursos humanos para la empresa y estudio de viabilidad económica y financiera:

–La empresa como sistema. Funciones básicas de la empresa.

–Descripción técnica del proceso productivo o la prestación del servicio. Recursos humanos.

–Viabilidad económica y viabilidad financiera de una PYME de hostelería.

–Concepto de contabilidad y nociones básicas.

–Análisis de la información contable.

–Análisis DAFO: debilidades y fortalezas.

–Plan de empresa: plan de producción, estudio de viabilidad económica y financiera.

Creación y puesta en marcha de una empresa:

–Tipos de empresa. Formas jurídicas. Franquicias.

–Elección de la forma jurídica.

–La fiscalidad en las empresas: peculiaridades del sistema fiscal de la Comunidad Foral de Navarra.

–Trámites administrativos para la constitución de una empresa.

–Organismos e instituciones que asesoran en la constitución de una empresa.

–Plan de empresa: elección de la forma jurídica, trámites administrativos y gestión de ayudas y subvenciones.

Función administrativa:

–Operaciones contables: registro de la información económica de una empresa.

–Obligaciones fiscales de las empresas.

–Requisitos y plazos para la presentación de documentos oficiales.

–Gestión administrativa de una empresa del sector de la hostelería.

Orientaciones didácticas.

Con este módulo el alumnado adquiere las destrezas de base para desarrollar la propia iniciativa en el ámbito empresarial, tanto hacia el autoempleo como hacia la asunción de responsabilidades y funciones en el empleo por cuenta ajena.

La metodología empleada debería ser teórico-práctica, haciendo especial hincapié en esta última en todo el proceso enseñanza-aprendizaje a través de:

–Manejo de las fuentes de información sobre el sector de la hostelería.

–La realización de casos prácticos y dinámicas de grupo que permitan comprender y valorar las actitudes de los emprendedores y ajustar la necesidad de los mismos al sector de la hostelería.

–Contacto con empresarios, representantes de organizaciones empresariales, sindicales y de las diferentes administraciones mediante actividades complementarias (charlas, visitas etc.) que impulsen el espíritu emprendedor y el conocimiento del sector.

–La utilización de programas de gestión administrativa para PYMES del sector.

–La realización de un proyecto de plan de empresa relacionado con el sector de la hostelería que incluya todas las facetas de puesta en marcha de un negocio: viabilidad, organización de la producción y los recursos humanos, acción comercial, control administrativo y financiero, así como justificación de su responsabilidad social.

El orden de contenidos que aparece en el desarrollo del módulo de Empresa e iniciativa emprendedora responde a criterios lógicos de secuenciación y podría distribuirse a lo largo de los tres trimestres de la siguiente manera:

–Puesto que el alumnado desconoce la realidad del sector donde ejercerá su actividad profesional es necesario comenzar con unas actividades que permitan una aproximación al mismo y a las cualidades emprendedoras que se precisan en la actividad profesional.

–En el siguiente paso, el alumnado podría enfrentar el reto de definir la idea de negocio, valorando las amenazas y oportunidades del entorno y planteando los objetivos de la empresa, así como las estrategias y acciones para conseguirlos.

–Definidos los objetivos y la manera de conseguirlos, el alumnado podría elaborar un plan de empresa que le permita tomar la decisión de seguir o no con el proceso de constitución de la empresa.

–En caso de seguir adelante, el alumnado debería realizar actividades relacionadas con la elección de la forma jurídica más adecuada para la empresa, así como conocer los principales aspectos relativos a la gestión administrativa de la empresa.

Para la consecución de los resultados de aprendizaje de este módulo se pueden seleccionar múltiples actividades, siendo algunas de ellas las siguientes:

–Realizar diferentes tipos de test de autodiagnóstico para valorar el grado de madurez del proyecto en torno a la idea de negocio, capacidades y habilidades generales de un emprendedor, así como de su conocimiento sobre el mercado en el que va a comercializar el producto/servicio.

–Investigar sobre la aplicación de buenas prácticas, tanto internas como su entorno social.

–Elaborar un plan de empresa a través de las siguientes actuaciones:

- Señalar los objetivos del plan.
- Identificar las capacidades y cualificaciones del emprendedor en relación con el proyecto empresarial. En caso necesario planificar formación.
- Describir las características básicas del producto/servicio, necesidades que cubre, características diferenciales, mercado al que va dirigido, canales que se van a utilizar para llegar al público objeto y otros datos de interés.
- Realizar un análisis de mercado: análisis de la demanda a través de preparación de una encuesta y el estudio de los datos obtenidos. Análisis de la competencia en el entorno. Preparar un listado de las empresas que comercializan el producto/servicio y realizar un estudio comparativo.
- Elaborar un plan de marketing, señalando los canales de distribución, políticas de precios y las estrategias de promoción.
- Diseñar el proceso de producción, realizando un estudio de la infraestructura e instalaciones que se van a necesitar, diseño del proceso de fabricación/prestación del servicio, previsión del aprovisionamiento necesario y elaboración de ejercicios con diferentes métodos de valoración de existencias.
- Identificar los diferentes puestos de trabajo que necesitan en la empresa, en función del proyecto elaborado, señalando las funciones de cada uno y representándolo gráficamente a través de un organigrama.
- Dados los conceptos básicos que pueden formar parte de la inversión inicial y las posibles formas de financiarlos, proponer una previsión de los mismos para cubrir las necesidades del proyecto de empresa propuesto.
- Desarrollar supuestos de compraventa en los que se apliquen los documentos básicos en la actividad empresarial: pedido, albarán, factura, cheque, recibo y letra de cambio.
- Analizar balances de situación con diferentes resultados.
- Realizar balances de situación de diferentes grados de dificultad y analizarlos con indicadores financieros.
- Analizar a través del sistema DAFO diferentes situaciones para después aplicarlo al proyecto de empresa.

–Identificar las ventajas e inconvenientes de las diferentes formas jurídicas para aplicar al proyecto de empresa elaborado.

–Enumerar los trámites de constitución y administrativos, de carácter específico y general que afecte al plan de empresa.

–Identificar las obligaciones contables y fiscales obligatorias.

–Señalar la existencia de diferencias entre la normativa del Estado y la de la Comunidad Foral de Navarra en materia fiscal.

La utilización de medios audiovisuales y/o el uso de Internet para los diferentes contenidos del módulo permitirán llevar a cabo un proceso de enseñanza-aprendizaje rápido y eficaz, donde el alumnado, de manera autónoma, pueda resolver progresivamente las actuaciones y situaciones propuestas.

Así mismo, también resulta recomendable la utilización de la técnica de agrupamiento del alumnado para la realización de las actividades propuestas, y, en su caso, de las actividades de exposición. Dicha técnica permitiría la aplicación de estrategias de trabajo en equipo, lo que será objeto de estudio en el módulo de Formación y orientación laboral.

Por otro lado, los módulos de Formación y orientación laboral y Empresa e iniciativa emprendedora guardan estrecha relación entre sí respecto de los contenidos relativos a descripción de puestos de trabajo, contratos, convenios colectivos, nóminas, gastos sociales, entre otros, con lo que, a fin de evitar duplicidades, debería producirse una coordinación entre el profesorado que imparta ambos módulos profesionales.

Finalmente, sería conveniente que se produjera esa coordinación entre el profesorado de Empresa e iniciativa emprendedora y el profesorado técnico en algunos aspectos tales como:

–Establecimiento de contactos con empresarios que permitan al alumnado conocer de cerca la realidad del sector hacia el que ha encaminado su formación y en el que previsiblemente se producirá su incorporación laboral.

–Aportación de diferentes datos que el alumnado requiera para la confección del plan de empresa: proceso de producción, instalación, listados de empresas proveedoras, precios de materiales y otros.

Módulo: Ofertas gastronómicas.

Código: 0045.

Duración: 70 horas.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los distintos tipos de establecimientos.
- b) Se han descrito las diferentes fórmulas de restauración.
- c) Se han identificado las tendencias actuales en restauración.
- d) Se han caracterizado los diferentes departamentos, sus funciones y puestos.

- e) Se han reconocido las relaciones interdepartamentales.
- f) Se han identificado los documentos asociados a los diferentes departamentos y puestos.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado los grupos de alimentos.
- b) Se han identificado los principios inmediatos y otros nutrientes.
- c) Se han reconocido las necesidades nutricionales del organismo humano.

- d) Se han descrito las dietas tipo.

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

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

3. Determina ofertas gastronómicas caracterizando sus especificidades.

Criterios de evaluación:

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

- b) Se han caracterizado las principales clases de oferta.

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

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

- e) Se han aplicado criterios de equilibrio nutricional.

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

- e) Se ha cumplimentado la documentación específica.

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

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

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

- i) Se han utilizado correctamente los medios ofimáticos disponibles.

Contenidos.

Organización de las empresas de restauración:

–Clasificación de las empresas de restauración.

–Tipos de establecimientos y formulas de restauración.

–Tendencias actuales en restauración.

–Relaciones interdepartamentales. Circuitos documentales.

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

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

–Composición de los alimentos.

–Función y degradación de nutrientes.

–Necesidades nutricionales.

–Dietas tipo. Dieta mediterránea.

–Caracterización de dietas para personas con necesidades alimenticias específicas: celíacos, diabéticos, deficiencias hepática, coronaria, renal, sida y otras dietas hospitalarias.

Determinación de ofertas gastronómicas:

- Descripción, caracterización y clases de ofertas.
- Elementos y variables de las ofertas.
- Ofertas básicas: menús, cartas, buffet y otros. Descripción y análisis.
- Realización de ofertas básicas y valoración de resultados.
- Cálculo de los costes globales de la oferta:
- Cálculo de coste de ofertas gastronómicas.
- Precio de venta. Componentes. Métodos de fijación del precio de venta.
- Posibilidades de ahorro energético.

Orientaciones didácticas.

Este módulo teórico práctico pretende que el alumnado aplique los conceptos a la función de determinar la oferta de productos y servicios teniendo en cuenta la tipología de empresa, las características del cliente y las propiedades dietéticas y nutricionales básicas de los alimentos.

El orden de contenidos que aparece en el desarrollo del módulo de Ofertas gastronómicas responde a criterios lógicos de secuenciación. Si bien es necesario recordar que, al tratarse de un módulo que se imparte en segundo curso, los contenidos, y, por ende, su organización y desarrollo en las respectivas unidades de trabajo deberán ajustarse a dos evaluaciones.

El módulo de Ofertas gastronómicas se encuentran íntimamente relacionado con el de Empresa e iniciativa emprendedora, especialmente en lo que se refiere al análisis y estudio de la tipología y características de las empresas de restauración, la valoración de los recursos humanos y materiales disponibles y el cálculo de costes globales de la oferta, contenidos todos ellos necesarios para la elaboración de un plan de empresa.

No obstante, hay que resaltar también su necesaria implicación con el resto de los módulos que se imparten en el ciclo, especialmente en lo relativo a la interpretación de las propiedades dietéticas y nutricionales básicas de los alimentos, así como, en la determinación de ofertas gastronómicas atendiendo a criterios de equilibrio nutricional y de especificidades de la clientela.

Al tratarse de un módulo eminentemente teórico, la mayor parte de su carga horaria es probable que discurra en un aula polivalente, preferentemente con acceso a Internet, ya que, debido al escaso tiempo de que se dispone para abordar todos los contenidos de este módulo, y la celeridad de los cambios sociales, especialmente en lo que se refiere a las diferentes fórmulas de restauración y los cambios en los gustos y las tendencias, resultará necesario recurrir a los diferentes recursos online que, de forma rápida y sin coste, proporcionen información, extensa y actualizada, sobre las materias programadas.

De este modo, el uso de Internet será una herramienta básica para la realización de las actividades, individuales y en grupo, que se propongan, al tiempo que lograría fomentar la investigación e innovación y su utilización como técnica de búsqueda de oportunidades profesionales.

Para la selección, diseño y secuenciación de las actividades de enseñanza y aprendizaje se deberían tener en cuenta los siguientes criterios:

–Es conveniente que favorezcan el conocimiento del entorno productivo por parte del alumnado, así como, de las organizaciones de personas con necesidades nutricionales específicas.

–Deberían poder aprovechar los conocimientos previos del alumnado y contribuirán al desarrollo de aprendizajes funcionales.

–Las explicaciones teóricas, los conceptos y la información deberían estar al servicio de la realización de actividades de iniciación, desarrollo y consolidación del aprendizaje mediante supuestos prácticos, trabajos individuales y de grupo, resolución de problemas reales y otros motivadores para el alumnado.

Módulo Profesional: Servicios en bar-cafetería.

Código: 0152.

Duración: 180.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las principales funciones del personal de servicio en bar-cafetería.
- b) Se han identificado el vocabulario básico de la atención al cliente en el servicio en bar-cafetería.
- c) Se ha acogido al cliente a su llegada al establecimiento aplicando el protocolo empresarial.
- d) Se han relacionado los productos y servicios del establecimiento con las peticiones y necesidades de cada tipo de cliente.

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

b) Se han descrito los diferentes procesos de elaboración de bebidas alcohólicas excepto vino, identificado las marcas de bebidas alcohólicas más usuales, excepto vino, su presentación y características comerciales.

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

e) Se han reconocido los principales cócteles internacionales.

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

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

h) Se han creado cócteles de elaboración propia.

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las distintas formas de cobro al cliente.
- b) Se han caracterizado los procesos de facturación y cobro en estas áreas de servicio.
- c) Se ha cumplimentado la factura indicando todos los datos necesarios.
- d) Se ha realizado el cobro de la factura utilizando las distintas fórmulas o formas de pago.
- e) Se ha relacionado la facturación con los sistemas de gestión integrada.
- f) Se ha verificado la coincidencia entre lo facturado y lo servido.
- g) Se han realizado las operaciones de devolución o cambio de dinero, presentando estos de forma correcta.

Contenidos.**Atención al cliente en bar-cafetería:**

- Procedimientos de acogida, estancia y despedida al cliente en bar-cafetería.
- La comunicación no verbal como modalidad de atención al cliente.
- Presentación de la oferta en bar-cafetería. Exposición de productos y servicios, atención a las demandas y expectativas de los clientes, sugerencias y adecuación de la oferta.
- Sugerencias, quejas y/o reclamaciones.
- Servicio de bebidas alcohólicas, excepto vino:
 - Aguardientes y licores. Caracterización de los procesos habituales de elaboración. La destilación, principios básicos y tipos de alambique.
 - Diferenciaciones fundamentales entre aguardientes y licores.
 - Presentación comercial. Identificación y características.
 - Normas básicas de preparación.
 - Procedimientos de ejecución.
- Elaboración de cócteles y combinaciones alcohólicas:
 - Cócteles. Definición, origen y evolución de la coctelería.
 - Materiales y utillaje de uso específico en coctelería.
 - Preservicio en coctelería. Montaje y puesta a punto de la estación central.
 - Elementos habituales para la decoración/presentación.
 - Normas básicas para la elaboración de cócteles.
 - Identificación de las diferentes series de coctelería.
 - Procedimientos de preparación, decoración/presentación y servicio de cócteles y otras combinaciones.
 - Recetario internacional y nuevas tendencias en la coctelería.
- Elaboración de platos y aperitivos propios del bar-cafetería:
 - Maquinaria, batería, útiles y herramientas específicos en las áreas de preparación de alimentos en el bar-cafetería.
 - Materias primas de uso habitual en estas áreas.
 - Elaboración de platos, aperitivos y “pinchos” a base de productos con denominación de origen Navarra.
 - Procedimientos de conservación y regeneración de alimentos.
 - Documentación relacionada.
 - Puesta a punto de las áreas de preparación de alimentos en el ámbito del bar-cafetería.
 - Operaciones de preelaboración, regeneración y conservación de materias primas.
 - Elaboración de productos culinarios propios del bar-cafetería.
 - Procedimientos básicos de decoración, presentación y servicio de las preparaciones culinarias propias de esta área.
 - Exposición de alimentos y preparaciones culinarias propias del área de bar-cafetería.
 - Aplicación de normas básicas de seguridad e higiene, en la elaboración y exposición de alimentos y preparaciones propias del bar-cafetería.
- Realización de la facturación y el cobro de los servicios:
 - Procesos de facturación.
 - Definición y confección de la factura. Conceptos fundamentales de la misma.
 - Materiales de asistencia y documentos propios de la facturación.
 - Sistemas de cobro.
 - Procedimientos de facturación y cobro.
 - Cierres de caja.
 - Aplicaciones informáticas relacionadas. TPV (Terminales de punto de venta)

Orientaciones didácticas.

Este módulo profesional tiene como objetivo principal conseguir que los alumnos desarrollen las funciones de camarero y barman en las diferentes áreas del bar cafetería.

Estas funciones incluyen aspectos tales como: la caracterización de los protocolos de actuación ante el cliente y la adecuación del servicio a las expectativas y necesidades demandadas por éste; la identificación y caracterización de bebidas alcohólicas fermentadas, fermentadas-destiladas y derivados (excepto vino), así como el desarrollo de los procedimientos de elaboración y servicio de las mismas; la caracterización y el desarrollo de las operaciones de puesta a punto en las áreas de preparación y manipulación de alimentos, así como los procesos significativos de conservación y/o regeneración de los mismos; el reconocimiento y la aplicación de las técnicas culinarias para la elaboración y presentación de platos y aperitivos propios de las áreas de bar y cafetería y la identificación y el desarrollo de los diversos sistemas de cobro y facturación, así como su relación y aplicación en sistemas de gestión integrados.

La secuenciación de contenidos que se propone como más adecuada se corresponde con el orden establecido en el apartado de contenidos, organizados en cinco bloques conceptuales-procedimentales orientados hacia las diferentes elaboraciones y su servicio en las diferentes zonas del bar cafetería.

En una primera parte del trabajo, el profesorado debería trabajar con los alumnos y alumnas todos aquellos procesos relacionados con la atención al cliente, con las materias primas de uso habitual y con la maquinaria y los espacios.

Una vez que el alumnado haya asimilado estos contenidos, se abordarían aquellos relacionados con las funciones básicas de producción y servicio, esto es, el profesorado debería centrarse en la preparación de elaboraciones de coctelería, platos y aperitivos propios del área de cafetería-bar.

Finalmente, el último bloque de contenidos que se incluyen en el presente módulo es el dedicado a las operaciones de realización de la facturación y el cobro de los servicios.

En cuanto a los recursos a utilizar, resulta necesario destacar el carácter eminentemente procedimental y práctico del presente módulo que lo sitúa fundamentalmente en las dependencias-talleres, si bien requeriría de un importante número de horas en aula polivalente para las explicaciones teóricas y el análisis de los procesos, así como de un aula con ordenadores y programas específicos de gestión de almacén en un establecimiento de restauración.

Además, se aconsejaría como recurso, en la medida que fuera posible, la realización de prácticas en un entorno real-simulado de trabajo que le permita al alumnado integrar los contenidos del presente módulo con los que constituyen el resto del ciclo formativo y adquirir de esta manera una visión global del título, con lo que ello supone en términos de valor educativo.

Las actividades que se proponen como adecuadas para alcanzar los contenidos descritos coincidirían con las líneas de actuación previstas en el proceso enseñanza-aprendizaje, las cuales permitirán alcanzar los objetivos del módulo. Entre dichas actividades se podrían destacar las siguientes:

- Atención al cliente en bar cafetería.
- Elaboración y servicio de desayunos en bar cafetería.
- Preparación y servicio de bebidas.
- Elaboración de bebidas alcohólicas, cócteles y combinaciones alcohólicas.
- Elaboración de platos propios del bar cafetería y su servicio.

En cuanto a los resultados que deben adquirirse en lo referente al servicio de bebidas alcohólicas, nuevamente se debería centrar el trabajo en criterios de evaluación en los que el alumnado pueda identificar, describir, caracterizar y ejecutar. En definitiva, el alumnado debe disponer de los elementos necesarios para llevar a cabo las elaboraciones de acuerdo con los procesos descritos y saber distinguir entre los diferentes resultados obtenidos.

Dado el carácter práctico del módulo, resultaría adecuado que el profesorado propusiera recursos como la cata, asociada a las prácticas de las preparaciones, como alternativa para conseguir un conocimiento de las diferentes bebidas. Asimismo, la alternativa de conocer sus procesos de elaboración se realizara en este módulo profesional con el objetivo de acceder a clasificar o catalogar las bebidas, completando los conocimientos de todos los grupos de bebidas, su preparación y servicio.

Igualmente, sería conveniente que a lo largo de toda la formación que se imparte dentro de este módulo, se fomentara en el alumnado, como consecuencia de una actitud profesional por parte del profesorado, una actuación responsable, entre otros, en los siguientes aspectos:

- Mantenerse dentro de unos estándares de calidad. Se debe entender la calidad como algo que está presente en el día a día y no como un concepto vacío, una expresión o algo a conseguir en el futuro. Se debe entender como presente e implantada.
- Actuar de acuerdo con las normas de seguridad e higiene en todas las actuaciones en el centro educativo para forjar una actitud profesional.
- Entender y desarrollar la limpieza diaria de las herramientas, útiles, equipos o maquinaria que van a usar o que hayan empleado en sus actividades.

–Mostrar respeto por el medio ambiente, el aprovechamiento racional de los recursos energéticos, tanto por motivos medioambientales como económicos y, si se tiene oportunidad, conocer y respetar el término de sostenibilidad.

–Actuar siempre con la actitud de respeto necesario hacia el entorno del aula, del taller, de los compañeros y del profesorado. En cualquier caso, estas actitudes deben formar parte de la evaluación del alumnado y, por tanto, formarán parte de la actuación y metodología didáctica del profesorado.

Finalmente, el alumnado deberá conocer el trabajo de cocina rápida o tapas y aperitivos y las alternativas que ofrece el trabajo de la plancha para todas aquellas elaboraciones que están englobadas en la denominación de platos en miniatura o de pinchos y tapas y la fase del servicio propiamente dicho. Por ello, mantiene una directa relación con los módulos de Operaciones básicas en bar-cafetería, así como el módulo de Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos, sin que ello suponga una repetición de contenidos, sino una complementariedad entre ellos que dotan a los contenidos del presente título de un carácter global e integrador del perfil del futuro profesional demandado por el sector.

Módulo Profesional: Servicios en restaurante y eventos especiales.

Código: 0153.

Duración: 240.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- Se han identificado las principales funciones del personal de servicio en sala.
- Se ha identificado el vocabulario básico de la atención al cliente en el servicio en sala.
- Se ha acogido al cliente a su llegada al establecimiento o evento aplicando el protocolo empresarial.
- Se han relacionado los productos y servicios del establecimiento o evento con las peticiones y necesidades de cada tipo de cliente.
- Se han identificado demandas implícitas de los clientes, en relación con las técnicas de venta, sugiriendo productos propios del establecimiento y explicando sus características básicas si fuera necesario.
- Se ha adecuado la respuesta y el servicio a las demandas de los clientes, de forma que queden cubiertas las expectativas de éstos
- Se ha acompañado al cliente hasta su mesa, acomodándolo con agilidad y cortesía.
- Se han presentado al cliente los diversos tipos de oferta siguiendo las normas básicas de protocolo.
- Se han utilizado las nuevas tecnologías en la toma de comandos.
- Se han confeccionado las comandas cumplimentado los datos de forma correcta y legible.
- Se han solucionado posibles quejas, reclamaciones o sugerencias con prontitud, buscando alternativas y jerarquizándolas en función de su importancia.

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

Criterios de evaluación:

- Se ha identificado la tipología de servicios en restaurante y eventos especiales.
- Se han relacionado los tipos de oferta gastronómica con el servicio a desarrollar.
- Se han caracterizado los condicionantes para el servicio en restaurante, eventos y otros, incluyendo el servicio de habitaciones en las áreas de alojamiento.
- Se ha descrito el mobiliario y utillaje propio de los servicios especiales, así como sus aplicaciones.
- Se han reconocido las normas de protocolo aplicables a cada servicio especial.
- Se ha identificado la documentación previa asociada a las operaciones de servicio en restaurante, eventos especiales y otros.
- Se ha desarrollado el servicio respetando los condicionantes y la propia dinámica del mismo.
- Se han realizado los procesos de facturación y cobro de servicios, según instrucciones y/o normas establecidas.
- Se han solucionado posibles quejas, reclamaciones sugerencias con prontitud, buscando alternativas y jerarquizándolas en función de su importancia.
- Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

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

Criterios de evaluación:

- Se han reconocido los elementos de la oferta gastronómica más adecuada para su elaboración ante la vista del cliente.
 - Se han caracterizado las principales técnicas culinarias y de servicio empleadas en la elaboración de platos ante el cliente.
 - Se han reconocido la maquinaria, materiales y útiles aplicables para la elaboración de platos ante el cliente.
 - Se ha realizado la puesta a punto del material necesario para la actividad.
 - Se han identificado las órdenes de servicio a partir de la documentación.
 - Se han realizado las elaboraciones a la vista del cliente respetando tiempos, cocciones y temperaturas.
 - Se han realizado las técnicas de elaboración y servicio con orden y limpieza, dejándolo recogido a la finalización de la tarea.
 - Se han sugerido al cliente distintas alternativas de elaboración si las hubiera.
 - Se ha valorado las posibilidades decorativas de la presentación de platos y fuentes buscando el equilibrio estético de los mismos.
 - Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.
4. Realiza el trinchado, racionado y desespinado de productos y elaboraciones culinarias aplicando las técnicas asociadas.

Criterios de evaluación:

- Se han identificado y caracterizado las materias primas y elaboraciones culinarias usuales en la aplicación de este tipo de técnicas de servicio.
- Se han identificado y clasificado los diversos útiles y herramientas para el servicio de productos pelados, trinchados, desespinaos y racionados.
- Se ha dispuesto y comprobado la puesta a punto de todo lo necesario para el desarrollo de la actividad.
- Se han relacionado las distintas materias primas y productos culinarios con las técnicas apropiadas, en función e sus características, presentaciones, anatomía y otros condicionantes.
- Se han desarrollado los diversos procesos de pelado, trinchado, desespinado y racionado en tiempo y forma.
- Se ha realizado el servicio de las elaboraciones siguiendo los parámetros establecidos.
- Se han realizado las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

Contenidos.

Atención al cliente en mesa y servicios especiales:

- Funciones del personal de servicio en sala.
 - La restauración en establecimientos de alojamiento. Relaciones interdepartamentales en hostelería y restauración. Organigramas.
 - El servicio de desayunos.
 - Room-service. Documentación relacionada y control. Minibares.
 - Procedimientos de acogida, estancia y despedida al cliente en mesa y servicios especiales.
 - Normas generales de servicio en el comedor.
 - Técnicas y métodos para la ubicación de los comensales. Sistemas de presidencias en eventos especiales.
 - Presentación de cartas y minutas. Sugerencias o recomendaciones del chef. Cartas de vinos y bebidas
 - Comandas. Nuevas tecnologías asociadas a estos procesos.
 - Servicio de cafés, infusiones, licores y tabaco.
 - La factura. Presentación y cobro según las instrucciones y normas establecidas.
 - Sugerencias, quejas y/o reclamaciones.
- Servicio de elaboraciones culinarias:
- Servicio en restaurante y servicios especiales.
 - Servicio de buffet y autoservicio.
 - Ejecución de los procedimientos de servicio en mesa, desarrollo, control y valoración de resultados.
 - Servicios especiales. Catering.
 - Ejecución de las operaciones de preservicio, servicio y postservicio de servicios especiales.
 - Aplicación de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.
- Elaboración de platos a la vista del cliente:
- Maquinaria, útiles y herramientas específicos para la elaboración de platos a la vista del cliente. Carros de servicio.
 - Operaciones de puesta a punto. Ubicación de materiales y adecuación de espacios.

- Técnicas en la elaboración de platos a la vista del cliente.
- Posibilidades decorativas de la presentación de platos y fuentes.
- Aplicación de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.
- Realización de trinchados, racionados y desespinados de productos y elaboraciones culinarias:
- Útiles y herramientas específicos y/o habituales en estos procesos.
- Operaciones de puesta a punto de materiales y espacio ante el comensal.
- Productos culinarios y materias primas relacionadas.
- Técnicas de trinchado, desespinado y racionado. Ejecución de procedimientos con carnes, aves, pescados, mariscos, frutas y otros alimentos posibles.
- Cortes de jamón. Fileteado de ahumados. Preparación y servicio de tablas de queso.
- Aplicación de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

Orientaciones didácticas.

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

Estas funciones incluyen aspectos tales como atención al cliente en mesa y servicios especiales, servicio de elaboraciones culinarias y elaboración de platos a la vista del cliente así como de realización de trinchados, racionados y desespinados de productos y elaboraciones culinarias.

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

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

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

La secuenciación de contenidos que se propone como más adecuada se corresponde con el orden establecido en el apartado de contenidos, organizados en cuatro bloques conceptuales-procedimentales. De este modo, sería conveniente comenzar con los contenidos relativos a la atención de los clientes en la mesa, su recepción y acompañamiento hasta el momento que el cliente abandona el establecimiento.

Una vez que el alumnado haya asimilado estos contenidos, se abordarían aquellos relacionados con servicios especiales como el bufé o el catering de los diferentes tipos de servicios en sala desde el guerdón o los diferentes carros existentes.

Finalmente, el último bloque de contenidos que se incluyen en el presente módulo sería el dedicado a la realización de trinchados, racionados y desespinados de productos y elaboraciones culinarias.

En cuanto a los recursos a utilizar, resulta necesario destacar el carácter eminentemente procedimental y práctico del presente módulo que lo sitúa fundamentalmente en las dependencias-talleres, si bien requeriría de un importante número de horas en aula polivalente para las explicaciones teóricas y el análisis de los procesos, así como de un aula con ordenadores para poder acceder, de manera rápida y eficaz a información actualizada sobre contenidos del módulo.

Las actividades que se proponen como adecuadas para alcanzar los contenidos descritos coincidirían con las líneas de actuación previstas en el proceso enseñanza-aprendizaje, las cuales permitirán alcanzar los objetivos del módulo. Entre dichas actividades se podrían destacar las siguientes:

-Recepción y atención al cliente, empleando si fuera preciso técnicas de protocolo.

-Servir elaboraciones culinarias de diferentes tipologías y variadas características de servicio.

-Intervención ante el cliente empleando técnicas de cocina para la ejecución de diferentes elaboraciones culinarias o con avanzadas técnicas de servicio.

Además, podrían señalarse una serie de líneas transversales de actuación transferibles a todas las actividades señaladas, así como a las específicas que el profesorado diseñe en su programación de aula.

De este modo, el alumnado debería disponer de los elementos necesarios para llevar a cabo las elaboraciones y servicio de acuerdo con los procesos establecidos y saber distinguir entre los diferentes resultados obtenidos. Así, el profesorado propondrá el recurso del montaje de sala y servicio, asociado a las prácticas de las preparaciones culinarias, como alternativa para conseguir un conocimiento de los diferentes eventos.

En cuanto a los resultados que deben obtenerse en el montaje de servicios en buffet, sería imprescindible el garantizar que el alumnado

tuviera la oportunidad de trabajar con una amplia gama de alimentos que pudiera relacionar con caracterizaciones de servicio diferentes.

Igualmente, sería conveniente que a lo largo de toda la formación que se imparte dentro de este módulo, se fomentara en el alumnado, como consecuencia de una actitud profesional por parte del profesorado, una actuación responsable, entre otros, en los siguientes aspectos:

-Actuar siempre con la actitud de respeto necesario hacia el entorno del aula, del taller, de los compañeros y del profesorado.

-Mantenerse dentro de unos estándares de calidad. Se debe entender la calidad como algo que está presente en el día a día y no como un concepto vacío, una expresión o algo a conseguir en el futuro. Se debe entender como presente e implantada.

-Actuar de acuerdo con las normas de seguridad e higiene en todas sus actuaciones en el centro educativo para forjar una actitud profesional.

-Entender y desarrollar la limpieza diaria de las herramientas, útiles, equipos o maquinaria que van a usar o que hayan empleado en sus actividades.

-Mostrar respeto por el medio ambiente, el aprovechamiento racional de los recursos energéticos, tanto por motivos medioambientales como económicos y, si se tiene oportunidad, conocer y respetar el término de sostenibilidad.

Finalmente y por lo que se refiere a la relación de este módulo con el resto de los que configuran el presente currículo, habría que destacar la vinculación existente con el módulo de Servicios en bar-cafetería ya que tanto el restaurante como el bar-cafetería se abren normalmente al mismo tiempo y comparten espacio físico, con lo que resultará imprescindible coordinar las actuaciones, así como la temporalización de contenidos entre el profesorado que imparta los módulos mencionados.

Módulo Profesional: Inglés.

Código: 0156.

Duración: 90 horas.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.
- b) Se ha comunicado utilizando fórmulas, nexos de unión y estrategias de interacción.
- c) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones.
- d) Se han descrito hechos breves e imprevistos relacionados con su profesión.

- e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- f) Se han expresado sentimientos, ideas u opiniones.
- g) Se han enumerado las actividades de la tarea profesional.
- h) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.
- i) Se ha justificado la aceptación o no de propuestas realizadas.
- j) Se ha argumentado la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.
- k) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.
- 4. Elabora textos sencillos en lengua estándar, relacionando reglas gramaticales con el propósito de los mismos.
Criterios de evaluación:
 - a) Se han redactado textos breves relacionados con aspectos cotidianos y/o profesionales.
 - b) Se ha organizado la información de manera coherente y cohesionada.
 - c) Se han realizado resúmenes de textos relacionados con su entorno profesional.
 - d) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.
 - e) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.
 - f) Se han resumido las ideas principales de informaciones dadas, utilizando sus propios recursos lingüísticos.
 - g) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento que se va a elaborar.
- 5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.
Criterios de evaluación:
 - a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
 - b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.
 - c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
 - d) Se han identificado los aspectos socio-profesionales propios del área profesional, en cualquier tipo de texto.
 - e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.

Contenidos.

Comprensión de mensajes orales:

- Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.
- Mensajes directos, telefónicos, grabados.
- Terminología específica del sector de la restauración.
- Idea principal e ideas secundarias.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones preposicionales y adverbiales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, y otros.
- Otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, expresión de la condición y duda y otros.
- Diferentes acentos de lengua oral.
- Interpretación de mensajes escritos:
 - Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.
 - Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
 - Terminología específica del sector de la restauración.
 - Idea principal e ideas secundarias.
 - Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones preposicionales y adverbiales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, y otros.
 - Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- Producción de mensajes orales:
 - Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
 - Terminología específica del sector de la restauración.
 - Sonidos y fonemas vocálicos y consonánticos. Combinaciones y agrupaciones.
 - Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
 - Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:
 - Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, y otros.

- Entonación como recurso de cohesión del texto oral.

Emisión de textos escritos:

- Elaboración de textos sencillos profesionales del sector y cotidianos.
- Adecuación del texto al contexto comunicativo.
- Registro.
- Selección léxica, selección de estructuras sintácticas, selección de contenido relevante.
- Uso de los signos de puntuación.
- Coherencia en el desarrollo del texto.
- Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua extranjera (inglesa):
 - Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
 - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

Orientaciones didácticas.

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

Realizar en inglés la atención al cliente, la información y asesoramiento, el desarrollo y seguimiento de normas de protocolo y el cumplimiento de procesos y protocolos de calidad incluye aspectos como:

- El uso y aplicación de las diversas técnicas de comunicación para informar y asesorar al cliente durante los procesos de servicio.
- La aplicación del protocolo institucional en la organización de actos que lo requieran.
- El desarrollo y formalización de procesos y protocolos de calidad asociados a las actividades de la tarea administrativa.
- Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo, versarán sobre:
 - La descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación y las técnicas de protocolo y atención al cliente, tanto presenciales como a distancia, utilizando el inglés.
 - La caracterización de los documentos de carácter administrativo y de toda índole (financieros, fiscales, de recursos humanos o comerciales) en inglés.
 - Los procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados a la prestación de servicios en inglés.
 - La identificación, análisis y procedimientos de actuación ante quejas o reclamaciones de los clientes en inglés.

Por todo ello, el proceso de enseñanza-aprendizaje se debería enfocar, al igual que ocurre con el módulo de Inglés básico de primer curso, desde un punto de vista práctico, en el que la enseñanza de la gramática sea observada como revisión de lo estudiado en cursos anteriores y se contextualice en situaciones comunicativas de interés real para el alumnado, lo que favorecerá que este adquiera conciencia de la necesidad de manejarse con un mínimo de solvencia en el idioma objeto de aprendizaje.

Por tanto, se sugiere emplear una metodología de enseñanza-aprendizaje a través de tareas o, lo que es lo mismo, actividades con objetivos concretos, que favorecen una mayor y más activa exposición del alumnado al idioma.

Las actividades que se realicen en el proceso de enseñanza-aprendizaje han de diseñarse de manera que sitúen al alumnado en situaciones comunicativas lo más auténticas posible. Teniendo en cuenta el perfil profesional de este técnico, resulta necesario potenciar de manera especial las destrezas de comprensión, producción e interacción orales tanto en mensajes profesionales como cotidianos, ya que el incremento del número de clientes/turistas de otras nacionalidades que utilizan el inglés como idioma de comunicación, hace que el empleo de este idioma resulte imprescindible y, por tanto, se convierta en un factor más de exigencia para los profesionales del área de la hostelería. Estas destrezas serán objeto de profundización en el módulo de inglés que se imparte en segundo curso y que se configura como un paso más en la necesaria capacitación lingüística del futuro profesional del sector.

En cuanto a la utilización de recursos, las tecnologías de la información, especialmente Internet y el correo electrónico, suponen una herramienta muy valiosa para colocar al alumnado en situaciones reales de comunicación, ya que la mayor parte de ellas se producen actualmente, tanto dentro como fuera de la empresa, en soporte informático, para lo cual resulta imprescindible manejar eficazmente dichas tecnologías. Así mismo, surge de manera lógica la necesidad de coordinarse con el resto de módulos técnicos de este título como fuente de materiales auténticos para su utilización en el aula.

Otro aspecto al que conviene prestar atención es el desarrollo de las competencias sociolingüísticas, que deben impregnar todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es importante que, en el marco de esta formación con vocación finalista, garanticemos que el alumnado conozca las convenciones en el uso de la lengua, las normas de cortesía, la diferencias de registro y la trascendencia de su uso adecuado y, en general, las características culturales más definitorias de la idiosincrasia de los países que tienen al inglés como lengua materna.

En lo que se refiere a la evaluación, se sugiere que este proceso se centre en la valoración de la forma de poner en acción sus conocimientos y destrezas lingüísticas y su capacidad para utilizar diferentes estrategias de comunicación. Con este objetivo se han señalado los criterios de evaluación de este módulo y, en la misma línea, el Marco Europeo de referencia para las lenguas puede resultar un instrumento muy valioso para diseñar herramientas de evaluación.

Finalmente y, por lo que respecta a la relación del presente módulo con el resto de los que constituyen el currículo que es objeto de regulación en este Decreto Foral, resulta necesario destacar, como ya se ha puesto de manifiesto al inicio de estas orientaciones, la vinculación con el módulo de Técnicas de comunicación en restauración, en el que se analizan los aspectos básicos que el alumnado debe conocer para el mejor aprovechamiento de los contenidos del módulo de Inglés, tales como la comunicación oral y escrita en la empresa, el reconocimiento de necesidades de los clientes y la atención de consultas, quejas y reclamaciones, entre otros.

Asimismo, cabe destacar la correspondencia entre este módulo y el de Tratamiento informático de la información, el cual se encuentra desdoblado por razones pedagógicas y organizativas en dos bloques formativos, en todo lo relacionado con el tratamiento de la documentación escrita en inglés, lo cual se demanda, con mayor fuerza cada vez, en el ámbito empresarial.

Por último, los contenidos incluidos en el presente módulo resultan de gran importancia para el mejor aprovechamiento de toda la información de la que el alumnado dispone actualmente a través Internet, y que resulta de especial interés para alcanzar los contenidos previstos en el módulo de Formación y orientación laboral, especialmente aquellos relativos al estudio de las oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa, la cumplimentación de los documentos que facilitan la movilidad en el ámbito europeo, tales como, el curriculum vitae europeo, el documento de movilidad Europass, el Suplemento de Certificado Europeo y el Portfolio europeo de las lenguas y el análisis de los sistemas de Seguridad Social europeos, lo que resultará de ayuda al alumnado que quiera continuar sus estudios o trabajar en otro país.

Módulo Profesional: Formación y orientación laboral.

Código: 0157.

Duración: 90 horas.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

b) Se han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral en el ámbito local, regional, nacional y europeo para el Técnico en Servicios en Restauración.

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

d) Se han valorado las habilidades sociales requeridas en el sector profesional para mejorar el funcionamiento del equipo de trabajo.

e) Se ha identificado la documentación utilizada en los equipos de trabajo: convocatorias, actas y presentaciones.

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

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

h) Se han identificado los tipos de conflictos y sus fuentes, así como los procedimientos para su resolución.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los conceptos más importantes del derecho del trabajo.

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

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

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

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

f) Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran, incluidas las bases de cotización del trabajador y las cuotas correspondientes al trabajador y al empresario.

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

e) Se ha identificado la existencia de diferencias en materia de Seguridad Social en los principales países de nuestro entorno.

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

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

h) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de prestaciones por desempleo de nivel contributivo básico y no contributivo acorde a las características del alumnado.

5. Identifica el marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales, valorando la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la normativa básica existente en prevención de riesgos laborales.

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

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

d) Se han clasificado los posibles factores de riesgo existentes más comunes.

e) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, (accidentes de trabajo y enfermedades profesionales) derivados de los diferentes factores de riesgo.

6. Identifica los agentes implicados en la gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa, atendiendo a los criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

Criterios de evaluación:

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

b) Se han identificado las responsabilidades de todos los agentes implicados en la misma.

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

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los factores de riesgo en la actividad del sector de la Restauración y los daños derivados de los mismos.

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

c) Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa, identificándolos, valorándolos, proponiendo medidas preventivas y realizando el seguimiento y control de la eficacia de las mismas.

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

8. Participa en la elaboración de un plan de prevención de riesgos en una pequeña empresa, partiendo del análisis de las situaciones de riesgo en el entorno laboral y aplicando las medidas de prevención.

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contenidos.

Búsqueda activa de empleo:

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

–El proceso de toma de decisiones.

–Definición y análisis del sector profesional del Técnico en Servicios en Restauración, dentro del ámbito territorial de su influencia, así como a nivel nacional.

–Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector dentro del ámbito territorial de su influencia, así como en el ámbito nacional y de la Unión Europea. Red Eures.

–Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.

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

–Identificación de los organismos locales, regionales, nacionales y europeos que facilitan dicha información.

–Identificación de itinerarios formativos en el ámbito local, regional, nacional y europeo relacionados con el Técnico en Servicios en Restauración.

–Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo: modelos de currículum vitae, currículum vitae europeo y entrevistas de trabajo. Otros documentos que facilitan la movilidad de los trabajadores en el seno de la Unión Europea: documento de movilidad Europass, Suplemento de Certificado Europeo y Portfolio europeo de las lenguas.

–Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.

Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

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

–Clases de equipos en el sector de la hostelería según las funciones que desempeñan.

–Características de un equipo de trabajo eficaz.

–Habilidades sociales. Técnicas de comunicación verbal y no verbal.

–Documentación utilizada en las reuniones de trabajo: convocatorias, actas y presentaciones.

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

–Conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto.

–Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación, arbitraje, juicio y negociación.

Contrato de trabajo:

–El derecho del trabajo.

–Análisis de la relación laboral individual.

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

–Derechos y deberes derivados de la relación laboral.

–Condiciones de trabajo. Salario, tiempo de trabajo y descanso laboral.

–Recibo de salarios.

–Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.

–Representación de los trabajadores.

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

–Conflictos colectivos de trabajo.

–Nuevos entornos de organización del trabajo: subcontratación, teletrabajo entre otros.

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

Seguridad Social, empleo y desempleo:

–El sistema de la Seguridad Social como principio básico de solidaridad social.

–Estructura del sistema de la Seguridad Social.

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

–La acción protectora de la Seguridad Social.

–La Seguridad Social en los principales países de nuestro entorno.

–Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.

Marco normativo y conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo:

–Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad.

–Valoración de la relación entre trabajo y salud.

–El riesgo profesional. Análisis de factores de riesgo.

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

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

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

Agentes implicados en la gestión de la prevención y sus responsabilidades:

–Organización de la gestión de la prevención en la empresa.

–Representación de los trabajadores en materia preventiva.

–Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.

–Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

Evaluación de riesgos profesionales:

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

–Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.

–Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.

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

–Riesgos específicos en la industria del sector.

–Valoración del riesgo.

Planificación de la prevención de riesgos y aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:

–Planificación de la prevención en la empresa. Plan de prevención y su contenido.

–Adopción de medidas preventivas: su planificación y control.

–Medidas de prevención y protección individual y colectiva.

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

–Elaboración de un plan de emergencia en una PYME del sector de la hostelería.

–Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.

–Urgencia médica / primeros auxilios. Conceptos básicos y aplicación.

–Formación a los trabajadores en materia de planes de emergencia y aplicación de técnicas de primeros auxilios.

–Vigilancia de la salud de los trabajadores.

Orientaciones didácticas.

Con este módulo el alumnado adquiere las destrezas y actitudes básicas para la inserción en el mundo laboral y para el desarrollo de su carrera profesional en condiciones de igualdad, tanto en el ámbito geográfico español como europeo en el sector de la hostelería.

En cuanto a la secuenciación de los contenidos, teniendo presente la competencia del centro para adoptar las decisiones que considere más apropiadas, se podría comenzar con los relativos a legislación laboral y Seguridad Social, ya que los mismos suelen resultar motivadores para el alumnado y, de esta forma, despertar una actitud positiva hacia el módulo.

A continuación, podrían plantearse los contenidos relacionados con seguridad y salud laboral, para proseguir con gestión del conflicto y equipos de trabajo. Finalmente, se podría tratar el bloque de búsqueda de empleo como paso previo a su inserción en el mercado laboral.

Para la consecución de los resultados de aprendizaje de este módulo se pueden seleccionar múltiples actividades, siendo algunas de ellas las siguientes:

–Realizar pruebas de orientación y dinámicas sobre la propia personalidad y el desarrollo de las habilidades sociales con el fin de comprobar la coherencia personal entre formación y aspiraciones.

–Planificar la propia carrera: establecimiento de objetivos laborales, a medio y largo plazo, compatibles con necesidades y preferencias. Objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada, responsabilizándose del propio aprendizaje.

–Identificar los medios y organismos que nos pueden ayudar a la búsqueda de empleo, tanto en nuestro entorno más próximo como en el europeo, utilizando herramientas apropiadas para ello (Red Eures, Europass, Ploteus y otras).

–Desarrollar la documentación necesaria en los procesos de búsqueda de empleo: currículum vitae, entrevistas de trabajo, test psicotécnicos y otros.

–Realizar alguna actividad de forma individual y en grupo y comparar los resultados.

–Simular una situación de conflicto y plantear diferentes formas de resolución.

–Identificar la normativa laboral que afecta a los trabajadores del sector.

–Comparar el contenido del Estatuto de los Trabajadores con el de un convenio colectivo del sector correspondiente al ciclo que se cursa.

–Simular un proceso de negociación colectiva como medio para la conciliación de los intereses de trabajadores y empresarios.

–Elaborar recibos de salarios de diferente grado de dificultad.

–Identificar las diferentes situaciones que protege la Seguridad Social.

–Analizar las situaciones de riesgo que se pueden producir en los puestos de trabajo más comunes, a los que se puede acceder desde el ciclo, proponer medidas preventivas y diseñar la planificación de las medidas preventivas a implantar, todo ello de acuerdo a la normativa vigente.

–Programar y realizar visitas a empresas del sector que permitan conocer al alumnado la realidad del sector productivo.

El uso de medios audiovisuales, y/o de Internet, para los diferentes contenidos del módulo permitirá llevar a cabo un proceso de enseñanza-aprendizaje rápido y eficaz, donde el alumnado, de manera autónoma, pueda resolver progresivamente las actuaciones y situaciones propuestas.

Los módulos de Formación y orientación laboral y Empresa e iniciativa emprendedora guardan estrecha relación entre sí respecto de los contenidos de análisis de cualidades emprendedoras, descripción de puestos de trabajo, contratos, convenios colectivos, nóminas, gastos sociales, entre otros, vistos desde perspectivas opuestas, lo que puede resultar al alumno o alumna muy valioso en su desenvolvimiento en el mundo laboral como emprendedor o como trabajador por cuenta ajena.

Igualmente, se debería prestar atención a la relación con los módulos impartidos en los talleres, laboratorios, etc. para complementar la formación relacionada con la Seguridad y salud laboral.

Módulo Profesional: Formación en centros de trabajo.

Código: 0159.

Duración: 370 horas.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Identifica la estructura y organización de la empresa, relacionándola con la producción y servicios de restauración u hostelería que desarrolla.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.

b) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa; proveedores, clientes, sistemas de producción, almacenaje, protocolo de servicio y atención al cliente, y otros.

c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo y de prestación de servicios.

d) Se han relacionado las competencias de los recursos humanos con el desarrollo de la actividad productiva.

e) Se ha interpretado la importancia de cada elemento de la red en el desarrollo de la actividad de la empresa.

f) Se han relacionado características del mercado, tipos de establecimiento o negocio de hostelería, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.

g) Se han identificado los tipos de establecimiento y canales de comercialización más frecuentes en esta actividad.

h) Se han relacionado ventajas e inconvenientes de la estructura de la empresa, frente a otro tipo de organizaciones empresariales.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido y justificado:

–La disposición personal y temporal que necesita el puesto de trabajo.

–Las actitudes personales (puntualidad, empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza, seguridad necesarias para el puesto de trabajo, responsabilidad, entre otras).

–Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional y las medidas de protección personal.

–Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.

–Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerárquicas establecidas en la empresa.

–Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.

–Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional.

b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales que hay que aplicar en la actividad profesional y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

c) Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.

d) Se ha mantenido una actitud clara de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas y aplicado las normas internas y externas vinculadas a la misma.

e) Se ha mantenido organizada, limpia y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.

f) Se han interpretado y cumplido las instrucciones recibidas y responsabilizado del trabajo asignado.

g) Se ha establecido una comunicación y relación eficaz con la persona responsable en cada situación y miembros del equipo, manteniendo un trato fluido y correcto.

h) Se ha coordinado con el resto del equipo, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o imprevisto que se presente.

i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la adaptación a los cambios de tareas asignados en el desarrollo de los procesos productivos y de prestación del servicio de la empresa, integrándose en las nuevas funciones.

j) Se ha comprometido responsablemente en la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de cualquier actividad o tarea.

3. Realiza operaciones de recepción, almacenamiento, conservación de materias primas, identificando y utilizando medios, equipos e instrumentos de control y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y/o normas establecidas.

Criterios de evaluación:

a) Se han interpretado las instrucciones recibidas e identificado la documentación asociada a los procesos de recepción.

b) Se han utilizado los equipos e instrumentos de control de acuerdo con las instrucciones o procedimientos establecidos.

c) Se ha identificado la adecuación cualitativa y cuantitativa de las mercancías recibidas respecto a las solicitadas, de acuerdo a instrucciones o procedimientos establecidos.

d) Se han comunicado las desviaciones o anomalías detectadas en el proceso de recepción en tiempo y forma.

e) Se han reconocido y determinado las necesidades y lugares idóneos para el almacenamiento y conservación de las materias primas hasta el momento de su uso/consumo final, teniendo en cuenta los protocolos establecidos.

f) Se han aplicado correctamente los criterios adecuados para realizar las operaciones de almacenamiento, teniendo en cuenta instrucciones y/o normas establecidas.

g) Se han realizado correctamente los procedimientos para el envasado y la conservación de géneros, utilizando medios y aplicando técnicas, según instrucciones y/o normas establecidas.

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

4. Realiza operaciones básicas de servicio en sus diversos ámbitos, interpretando instrucciones y/o normas establecidas y ejecutando procedimientos y técnicas inherentes a las actividades a desarrollar.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado e interpretado las instrucciones recibidas y/o documentación asociada a los procesos de montaje y puesta a punto de las diversas áreas de servicio y atención al cliente.

b) Se ha realizado el acopio, distribución, almacenamiento y/o conservación de materias primas en las áreas de preparación y servicio, siguiendo instrucciones y/o normas establecidas.

c) Se han realizado los procedimientos de acopio, transporte y/o preparación de equipos, materiales, útiles y mobiliario, para su ubicación y adecuación a usos posteriores.

d) Se han efectuado las operaciones de montaje acordes con el tipo de servicio a desarrollar, siguiendo instrucciones y/o normas establecidas.

e) Se han preparado todo tipo de bebidas sencillas identificando y aplicando técnicas y procedimientos.

f) Se han realizado las operaciones de apoyo al servicio en sus diversos ámbitos, reconociendo y aplicando técnicas y siguiendo instrucciones y/o normas establecidas.

g) Se han desarrollado los procedimientos de postservicio y cierre de las diversas áreas, identificando y determinando necesidades para su adecuación al siguiente servicio.

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

5. Prepara bebidas, productos y elaboraciones culinarias para su servicio, identificando y aplicando procedimientos y técnicas de servicio, así como instrucciones y/o normas establecidas.

Criterios de evaluación:

a) Se ha recibido al cliente aplicando el protocolo empresarial e identificado sus necesidades y demandas para adecuar el servicio a sus expectativas.

b) Se han elaborado cócteles y combinaciones alcohólicas identificando y aplicando técnicas de preparación, presentación y decoración, según instrucciones y/o normas establecidas.

c) Se han preparado platos y aperitivos propios del bar-cafetería, identificando y aplicando técnicas culinarias de preparación, presentación y decoración, según instrucciones y/o normas establecidas.

d) Se han realizado las operaciones de trinchado, racionado, desespinado y elaboración de productos culinarios a la vista del cliente, identificando y aplicando las técnicas apropiadas en cada caso.

e) Se han realizado los procedimientos de servicio de todo tipo de elaboraciones culinarias y bebidas, excepto vino, aplicando las técnicas de servicio y atención al cliente adecuadas, así como instrucciones y/o protocolos establecidos.

f) Se han ejecutado los procedimientos de cobro y facturación de los servicios realizados, siguiendo las pautas e actuación marcadas por la empresa y utilizando de forma eficaz los medios y recursos existentes a tal efecto.

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

6. Sirve vinos, reconociendo sus propiedades y cualidades esenciales y aplicando las técnicas y procedimientos específicos, así como instrucciones y/o normas establecidas.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado y determinado las condiciones necesarias para la recepción, almacenamiento y conservación de los vinos.

b) Se han realizado fichas de cata elementales, identificando las características organolépticas esenciales de vinos sencillos a través de la cata.

c) Se han reconocido las categorías y presentaciones comerciales de los vinos en la oferta del establecimiento, así como su posible relación con la oferta culinaria.

d) Se han identificado, determinado y utilizado los materiales y útiles necesarios para realizar el servicio del vino.

e) Se han realizado los procedimientos de servicio del vino actuando conforme a las normas de protocolo, y/o instrucciones o normas establecidas.

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

g) Se han aplicado las operaciones de recogida, selección, clasificación y eliminación o vertido de residuos.

h) Se han utilizado aquellas energías o recursos cuya utilización sea menos perjudicial para el ambiente.

Este módulo profesional contribuye a completar las competencias de este título y los objetivos generales del ciclo, tanto aquellos que se han alcanzado en el centro educativo, como los que son difíciles de conseguir en el mismo.

ANEXO 3

Unidades formativas

A) Organización de módulos en unidades formativas

Módulo Profesional 0150: Operaciones básicas en bar-cafetería (260 h.).

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0150-UF01(NA)	Gestión de almacén de bar-cafetería	50
0150-UF02(NA)	Preparación y mantenimiento de equipos, útiles y materiales del bar-cafetería	40
0150-UF03(NA)	Actividades de montaje y de preservicio en bar-cafetería	50
0150-UF04(NA)	Bebidas sin alcohol y alcohólicas simples	60
0150-UF05(NA)	Operaciones de postservicio en bar-cafetería	60

Módulo Profesional 0151: Operaciones básicas en restaurante (320 h.).

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0151-UF01(NA)	Preparación y mantenimiento de equipos, mobiliario y material en restaurante.	50
0151-UF02(NA)	Montaje y decoración de mesas en restaurante	60
0151-UF03(NA)	Apoyo en el servicio de alimentos en restaurante	60
0151-UF04(NA)	Apoyo en el servicio de bebidas en restaurante	60
0151-UF05(NA)	Operaciones de postservicio y cierre en restaurante	60
0151-UF06(NA)	Acopio de materias primas en hostelería	30

Módulo Profesional 0154: El vino y su servicio (130 h.).

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0154-UF01(NA)	Recepción, almacenaje e identificación de vinos	40
0154-UF02(NA)	La cata del vino	50
0154-UF03(NA)	Cartas, maridaje y servicio del vino	40

Módulo Profesional 0031: Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos (70 h.).

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0031-UF01(NA)	Desinfección de equipos e instalaciones	20
0031-UF02(NA)	Manipulación higiénica de alimentos: tratamiento de los residuos	30

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0031-UF03(NA)	Puntos de control crítico en la cocina	20

Módulo Profesional 0156: Inglés Básico I (60 h.).

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
NA04-UF01(NA)	Inglés Básico I	60

Módulo Profesional 0155: Técnicas de comunicación en restauración (60 h.).

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0155-UF01(NA)	Comunicación y técnicas de venta en restauración	20
0155-UF02(NA)	El protocolo en restauración	20
0155-UF03(NA)	Tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones en restauración.	20

Módulo Profesional 0158: Empresa e iniciativa emprendedora (60 h.).

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0158-UF01(NA)	Iniciativa emprendedora: ideas de negocio	20
0158-UF02(NA)	Estudio económico financiero de una empresa	20
0158-UF03(NA)	Puesta en marcha de una empresa	20

Módulo Profesional 0045: Ofertas gastronómicas (70 h.).

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0045-UF01(NA)	Organización de las empresas de restauración	20
0045-UF02(NA)	Propiedades dietéticas y nutricionales de los alimentos	20
0045-UF03(NA)	Diseño de ofertas gastronómicas y cálculo de costes	30

Módulo Profesional 0152: Servicios en bar-cafetería (180 h.).

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0152-UF01(NA)	Cócteles y combinaciones	60
0152-UF02(NA)	Aperitivos y platos en bar-cafetería	60
0152-UF03(NA)	Atención al cliente y facturación en bar-cafetería	60

Módulo Profesional 0153: Servicios en restaurante y eventos especiales (240 h.).

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0153-UF01(NA)	Atención del cliente en mesa	40
0153-UF02(NA)	Servicios especiales en restauración	40
0153-UF03(NA)	Servicio de elaboraciones culinarias en restaurante	50
0153-UF04(NA)	Elaboración de platos a la vista del cliente	50
0153-UF05(NA)	Trinchados, racionados y desespinados	60

Módulo Profesional 0156: Inglés (90 h.).

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0156-UF01(NA)	Inglés en servicios de hostelería I	40
0156-UF02(NA)	Inglés en servicios de hostelería II	50

Módulo Profesional 0157: Formación y orientación laboral (90 h.).

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0157-UF01(NA)	Nivel básico en prevención de riesgos laborales	30
0157-UF02(NA)	Relaciones laborales y Seguridad Social	40
0157-UF03(NA)	Inserción laboral y resolución de conflictos	20

B) Desarrollo de unidades formativas

Módulo Profesional: Operaciones básicas en bar-cafetería.
Duración: 260 horas.
Código: 0150.

Unidad formativa: Gestión de almacén de bar-cafetería.

Código: 0150 - UF01 (NA).

Duración: 50 horas.

Recepción de materias primas:

–Categorías comerciales y etiquetados.

–Operaciones en la recepción de géneros.

–Clasificación y distribución de mercancías en función de su almacenamiento y consumo: FIFO y Media ponderada

–Aplicaciones informáticas.

–Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y de protección del medio ambiente.

Acopio de materias primas:

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

–Confección y formalización de formularios.

–Procedimientos de aprovisionamiento interno y distribución de materias primas.

–Análisis y confección de inventarios.

Unidad formativa: Preparación y mantenimiento de equipos, útiles y materiales del bar-cafetería.

Código: 0150 - UF02 (NA).

Duración: 40 horas.

–Ubicación de las áreas de bar-cafetería: definición, clasificación y características.

–Otros establecimientos que ofrecen servicios de bebidas.

–Maquinaria, material y mobiliario propio de las áreas de bar. Descripción, clasificación y características.

–Ubicación y distribución.

–Puesta a punto y control de la maquinaria.

–Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y de protección del medio ambiente.

Unidad formativa: Actividades de montaje y de preservicio en bar-cafetería.

Código: 0150 - UF03 (NA).

Duración: 50 horas.

–Tipología de servicios en las áreas de bar-cafetería.

–Identificación de la brigada del bar-cafetería:

• Organigrama de la brigada.

• Categorías profesionales.

• Funciones y responsabilidades.

• Uniformidad.

• Deontología del profesional.

• Higiene postural y buenos hábitos.

–Operaciones de preservicio características.

–Ejecución de las operaciones de montaje. Control y valoración de resultados.

–Caracterización y usos de la comanda, formalización y flujo de movimientos. Nuevas tecnologías asociadas a estos usos.

Unidad formativa: Bebidas sin alcohol y alcohólicas simples.

Código: 0150 - UF04 (NA).

Duración: 60 horas.

Preparación de bebidas calientes sencillas:

–Cafés, chocolates, infusiones y otros. Definiciones, clasificaciones, tipos y características.

–Presentaciones comerciales y etiquetados.

–Fases y técnicas de preparación, presentación y servicio.

–Procedimientos de ejecución y servicio. Control y valoración de resultados.

–Almacenamiento y conservación.

–Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y de protección del medio ambiente.

Preparación de batidos, zumos, refrescos y aguas:

–Batidos, zumos, refrescos y aguas. Definiciones, clasificaciones, tipos y características.

–Presentaciones comerciales y etiquetados.

–Ubicación y conservación.

–Técnicas de preparación y presentación de zumos y batidos. Conservación.

–Procedimientos de ejecución y servicio. Control y valoración de resultados.

–Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y de protección del medio ambiente.

Servicio de bebidas alcohólicas simples:

–Aperitivos y cervezas. Definiciones, clasificaciones, tipos y características.

–Ubicación y conservación.

–Técnicas de servicio de aperitivos y cervezas. Procedimientos de ejecución, control y valoración de resultados.

–Vinos. Operaciones elementales de servicio.

–Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y de protección del medio ambiente.

Unidad formativa: Operaciones de postservicio en bar-cafetería.

Código: 0150 - UF05 (NA).

Duración: 60 horas.

–Operaciones de postservicio en áreas de bar-cafetería.

–Descripción y caracterización.

–Secuenciación de fases y aplicación de técnicas.

–Control y reposición de materiales y materias primas.

–Documentos asociados.

–Análisis y detección de necesidades. Procedimientos de control.

–Procedimientos de ejecución de las operaciones de postservicio. Control y valoración de resultados.

–Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y de protección del medio ambiente.

Módulo Profesional: Operaciones básicas en restaurante.

Duración: 320 horas.

Código: 0151.

Unidad formativa: Preparación y mantenimiento de equipos, mobiliario y material en restaurante.

Código: 0151 - UF01 (NA).

Duración: 50 horas.

–Material, equipos y mobiliario propios del área de restaurante.

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

–Determinación del material, equipos y mobiliario para cada tipo de establecimiento según sus características.

–Operaciones de puesta a punto y adecuación de material, equipos y mobiliario.

Unidad formativa: Montaje y decoración de mesas en restaurante.

Código: 0151 - UF02 (NA).

Duración: 60 horas.

–Tipología de servicios en el área de restaurante.

–Montaje de mesas y otros elementos. Caracterización y adecuación al tipo de servicio. Secuenciación de fases y técnicas asociadas.

–Decoración de mesas.

–Ejecución de operaciones de montaje y presentación de mesas. Control y valoración de resultados.

–Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y de protección del medio ambiente.

Unidad formativa: Apoyo en el servicio de alimentos en restaurante.

Código: 0151 - UF03 (NA).

Duración: 60 horas.

–Tipos y métodos de servicio de alimentos.

–Procedimientos para el transporte de platos, fuentes, bandejas y otros.

–Normas básicas del servicio de alimentos.

–Marcaje de platos. Recogida y desbarasado de manera limpia y ordenada.

–Caracterización y usos de la comanda, formalización y flujo de movimientos.

–Operaciones de apoyo al servicio de alimentos en sala.

–Normas de atención al cliente durante el desarrollo de todas las operaciones de servicio.

–Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y de protección del medio ambiente

Unidad formativa: Apoyo en el servicio de bebidas en restaurante.

Código: 0151 - UF04 (NA).

Duración: 60 horas.

–Material de uso específico en el servicio de bebidas en sala. Caracterización, usos y aplicaciones.

–Normas básicas del servicio de bebidas.

–Operaciones de apoyo al servicio de bebidas en sala.

–Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y de protección del medio ambiente.

Unidad formativa: Operaciones de postservicio y cierre en restaurante.

Código: 0151 - UF05 (NA).

Duración: 60 horas.

–Operaciones de postservicio en áreas de sala.

–Secuenciación de fases y aplicación de técnicas.

–Control y reposición de materiales y materias primas.

–Análisis y detección de necesidades. Procedimientos de control.

–Procedimientos de ejecución de las operaciones de postservicio. Control y valoración de resultados.

–Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y de protección del medio ambiente.

Unidad formativa: Acopio de materias primas en hostelería.

Código: 0151 - UF06 (NA).

Duración: 30 horas.

–Ubicación de las instalaciones y organización del economato y bodega.

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

–Formalización y confección de formularios.

–Procedimientos de aprovisionamiento interno y distribución de materias primas.

–Gestión de stocks: Stock operativo. Stock de seguridad. Stock máximo y mínimo. Análisis y confección de inventarios.

Módulo Profesional: El vino y su servicio.

Duración: 130 horas.

Código: 0154.

Unidad formativa: Recepción, almacenaje e identificación de vinos.

Código: 0154 - UF01 (NA).

Duración: 40 horas.

Recepción de vinos:

–Recepción y almacenaje del vino.

–La bodega, ubicación y espacio necesario.

–Condiciones de conservación.

–Equipos de conservación. Puesta a punto y limpieza.

–El libro de bodega.

–Bodega de día.

–Reserva de vinos.

–Vales de pedido.

–La rotación de los vinos.

Identificación de vinos:

–Legislación aplicable en el sector.

–La vid y su fruto. Definición y morfología.

–Caracterización de los vinos.

–Factores que influyen en el perfil del vino.

–Vinificación. Los diferentes procesos de elaboración de los vinos.

–Variedades de uva.

–Denominaciones de origen. Consejo Regulador.

–Vinos con denominación de origen Navarra.

–Vinos internacionales. Identificación.

–La botella. Tipología. La cápsula y el corcho. Etiqueta y contraetiqueta.

Unidad formativa: La cata del vino.

Código: 0154 - UF02 (NA).

Duración: 50 horas.

–Ubicación y equipamiento de la sala de cata. La luz y la ventilación.

–La cata.

–Metodología de la cata.

–Herramientas, materiales y útiles propios de la cata. La copa de cata.

- Análisis sensorial. Las diferentes fases de la cata.
- Vocabulario técnico del vino.

Unidad formativa: Cartas, maridaje y servicio del vino.

Código: 0154 - UF03 (NA).

Duración: 40 horas.

Definición de cartas sencillas de vinos:

- La carta de vinos.
- Estructura de las cartas.
- Confección y diseño de cartas de vinos sencillas.
- Selección de los vinos de la carta, según la tipología del establecimiento, su ubicación y el modelo de cliente.
- Nuevas tendencias. Los vinos de autor.
- Maridaje de vinos y platos.
- Servicio de vinos:
 - Herramientas de servicio. Sacacorchos, decantadores, copas, termómetros y otros.
 - Operaciones de preparación y puesta a punto del servicio de vinos.
 - Temperatura de servicio.
 - La decantación y la oxigenación.
 - Servicio del vino. Fases y procedimientos habituales.
 - Proceso de apertura de una botella de vino en sus diferentes modalidades: cestilla, enfriador de botellas y mesa auxiliar.
 - Procesos de servicio especial. Espumosos y otros.

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

Duración: 70 horas.

Código: 0031.

Unidad formativa: Desinfección de equipos e instalaciones.

Código: 0031 - UF01 (NA).

Duración: 20 horas.

- Conceptos y niveles de limpieza.
- Legislación y requisitos de limpieza generales de utillaje, equipos e instalaciones.
- Peligros sanitarios asociados a aplicaciones de limpieza y desinfección o desratización y desinsectación inadecuados.
- Procesos y productos de limpieza.

Unidad formativa: Manipulación higiénica de alimentos: tratamiento de los residuos.

Código: 0031 - UF02 (NA).

Duración: 30 horas.

- Normativa general de higiene aplicable a la actividad.
- Alteración y contaminación de los alimentos debido a hábitos inadecuados de los manipuladores.
- Guías de Prácticas Correctas de Higiene (GPCH).
- Normativa general de manipulación de alimentos.
- Alteración y contaminación de los alimentos debido a prácticas de manipulación inadecuadas.
- Peligros sanitarios asociados a prácticas de manipulación inadecuadas.
- Métodos de conservación de los alimentos.
- Impacto ambiental provocado por el uso.
- Concepto de las 3 R-s: Reducción, Reutilización y Reciclado.
- Metodologías para la reducción del consumo de los recursos.
- Legislación ambiental.
- Descripción de los residuos generados y sus efectos ambientales.
- Técnicas de recogida, clasificación y eliminación o vertido de residuos.
- Parámetros para el control ambiental en los procesos de producción de los alimentos.

Unidad formativa: Puntos de control crítico en la cocina.

Código: 0031 - UF03 (NA).

Duración: 20 horas.

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

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

- Los siete principios del sistema de autocontrol APPCC.
- Trazabilidad.

Módulo Profesional: Inglés Básico I.

Duración: 60 horas.

Código: NA0.

En este módulo se define una única unidad formativa cuya duración y desarrollo se corresponden con lo establecido en el módulo profesional de Inglés básico I del currículo.

Módulo Profesional: Técnicas de comunicación en restauración.

Duración: 60 horas.

Código: 0155.

Unidad formativa: Comunicación y técnicas de venta en restauración.

Código: 0155 - UF01 (NA).

Duración: 20 horas.

- El proceso de comunicación.
- Comunicación verbal en la restauración.
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.
- Comunicación no verbal. Imagen personal.
- Empatía, receptividad, asertividad.
- Roles, objetivos y relación cliente -profesional.
- Atención personalizada como base de la fidelización del cliente.
- Importancia de la atención al cliente en los procesos de calidad en restauración.
- Técnicas de venta en restauración.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
- Modelo de actuación en el proceso de venta en restauración.
- Relaciones con los clientes.

Unidad formativa: El protocolo en restauración.

Código: 0155 - UF02 (NA).

Duración: 20 horas.

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

Unidad formativa: Tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones en restauración.

Código: 0155 - UF03 (NA).

Duración: 20 horas.

- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones.
- Gestión de reclamaciones.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.
- La protección del consumidor y el usuario en España y en la Unión Europea.

Módulo Profesional: Empresa e iniciativa emprendedora.

Código: 0158.

Duración: 60 horas.

Unidad formativa: Iniciativa emprendedora: ideas de negocio.

Código: 0158 - UF01 (NA).

Duración: 20 horas.

–Innovación y desarrollo económico. Principales características de la innovación en la actividad de hostelería.

- Factores claves de los emprendedores: iniciativa, creatividad y formación.
- La actuación de los emprendedores como empresarios y empleados de una PYME de hostelería.
- El riesgo en la actividad emprendedora.
- Concepto de empresario. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial. Carácter emprendedor.

- Plan de empresa: la idea de negocio en el ámbito de la hostelería.
- Análisis del entorno general y específico de una PYME de hostelería.
- Relaciones de una PYME de hostelería con su entorno y con el conjunto de la sociedad.
- La empresa en el ámbito internacional. El derecho de libre establecimiento en el seno de la Unión Europea.
- Análisis DAFO: amenazas y oportunidades.
- Plan de Marketing.

Unidad formativa: Estudio económico financiero de una empresa.

Código: 0158 - UF02 (NA).

Duración: 20 horas.

- La empresa como sistema. Funciones básicas de la empresa.
 - Descripción técnica del proceso productivo o la prestación del servicio.
- Recursos humanos.
- Viabilidad económica y viabilidad financiera de una PYME de hostelería. Plan de inversiones. Plan de financiación.
 - Umbral de rentabilidad.
 - Concepto de contabilidad y nociones básicas.
 - Análisis de la información contable.
 - Análisis DAFO: debilidades y fortalezas.
 - Plan de empresa: plan de producción, estudio de viabilidad económica y financiera.

Unidad formativa: Puesta en marcha de una empresa.

Código: 0158 - UF03 (NA).

Duración: 20 horas.

- Tipos de empresa. Formas jurídicas. Franquicias.
- Elección de la forma jurídica.
- La fiscalidad en las empresas: peculiaridades del sistema fiscal de la Comunidad Foral de Navarra.
- Trámites administrativos para la constitución de una empresa.
- Organismos e instituciones que asesoran en la constitución de una empresa.
- Plan de empresa: elección de la forma jurídica, trámites administrativos y gestión de ayudas y subvenciones.
- Operaciones contables: registro de la información económica de una empresa.
- Obligaciones fiscales de las empresas.
- Requisitos y plazos para la presentación de documentos oficiales.
- Gestión administrativa de una empresa del sector de la hostelería.

Módulo Profesional: Ofertas gastronómicas.

Duración: 70 horas.

Código: 0045.

Unidad formativa: Organización de las empresas de restauración.

Código: 0045 - UF01 (NA).

Duración: 20 horas.

- Clasificación de las empresas de restauración.
- Tipos de establecimientos y fórmulas de restauración.
- Tendencias actuales en restauración.
- Relaciones interdepartamentales. Circuitos documentales.
- Valoración de las aptitudes y actitudes de los miembros del equipo.

Unidad formativa: Propiedades dietéticas y nutricionales de los alimentos.

Código: 0045 - UF02 (NA).

Duración: 20 horas.

- Composición de los alimentos.
- Función y degradación de nutrientes.
- Necesidades nutricionales.
- Dietas tipo. Dieta mediterránea.
- Caracterización de dietas para personas con necesidades alimenticias específicas: celíacos, diabéticos, deficiencias hepáticas, coronaria, renal, sida y otras dietas hospitalarias.

Unidad formativa: Diseño de ofertas gastronómicas y cálculo de costes.

Código: 0045 - UF03 (NA).

Duración: 30 horas.

- Descripción, caracterización y clases de ofertas.
- Elementos y variables de las ofertas.

- Ofertas básicas: menús, cartas, buffet y otros. Descripción y análisis.
- Realización de ofertas básicas y valoración de resultados.
- Cálculo de coste de ofertas gastronómicas.
- Precio de venta. Componentes. Métodos de fijación del precio de venta.
- Posibilidades de ahorro energético.

Módulo Profesional: Servicios en bar-cafetería.

Duración: 180 horas.

Código: 0152.

Unidad formativa: Cócteles y combinaciones.

Código: 0152 - UF01 (NA).

Duración: 60 horas.

- Elaboración de cócteles y combinaciones alcohólicas:
- Cócteles. Definición, origen y evolución de la coctelería.
 - Materiales y utillaje de uso específico en coctelería.
 - Preservicio en coctelería. Montaje y puesta a punto de la estación central.
 - Elementos habituales para la decoración/presentación.
 - Normas básicas para la elaboración de cócteles.
 - Identificación de las diferentes series de coctelería.
 - Procedimientos de preparación, decoración/presentación y servicio de cócteles y otras combinaciones.
 - Recetario internacional y nuevas tendencias en la coctelería.
 - Servicio de bebidas alcohólicas, excepto vino:
 - Aguardientes y licores. Caracterización de los procesos habituales de elaboración. La destilación, principios básicos y tipos de alambique.
 - Diferenciaciones fundamentales entre aguardientes y licores.
 - Presentación comercial. Identificación y características.
 - Normas básicas de preparación.
 - Procedimientos de ejecución.

Unidad formativa: Aperitivos y platos en bar-cafetería.

Código: 0152 - UF02 (NA).

Duración: 60 horas.

- Maquinaria, batería, útiles y herramientas específicos en las áreas de preparación de alimentos en el bar-cafetería.
- Materias primas de uso habitual en estas áreas.
- Elaboración de platos, aperitivos y "pinchos" a base de productos con denominación de origen Navarra.
- Procedimientos de conservación y regeneración de alimentos.
- Documentación relacionada.
- Puesta a punto de las áreas de preparación de alimentos en el ámbito del bar-cafetería.
- Operaciones de preelaboración, regeneración y conservación de materias primas.
- Elaboración de productos culinarios propios del bar-cafetería.
- Procedimientos básicos de decoración, presentación y servicio de las preparaciones culinarias propias de esta área.
- Exposición de alimentos y preparaciones culinarias propias del área de bar-cafetería.
- Normas básicas de seguridad e higiene en la elaboración y exposición de alimentos y preparaciones propias del bar-cafetería.

Unidad formativa: Atención al cliente y facturación en bar-cafetería.

Código: 0152 - UF03 (NA).

Duración: 60 horas.

- Atención al cliente en bar-cafetería:
- Procedimientos de acogida, estancia y despedida al cliente en bar-cafetería.
 - La comunicación no verbal como modalidad de atención al cliente.
 - Presentación de la oferta en bar-cafetería. Exposición de productos y servicios, atención a las demandas y expectativas de los clientes, sugerencias y adecuación de la oferta.
 - Sugerencias, quejas y/o reclamaciones.
 - Realización de la facturación y el cobro de los servicios:
 - Procesos de facturación.
 - Definición y confección de la factura. Conceptos fundamentales de la misma.
 - Materiales de asistencia y documentos propios de la facturación.
 - Sistemas de cobro.
 - Procedimientos de facturación y cobro.
 - Cierres de caja.

–Aplicaciones informáticas relacionadas. TPV (Terminales de punto de venta)

Módulo Profesional: Servicios en restaurante y eventos especiales.
Duración: 240 horas.
Código: 0153.

Unidad formativa: Atención del cliente en mesa.

Código: 0153 - UF01 (NA).

Duración: 40 horas.

- Funciones del personal de servicio en sala.
- La restauración en establecimientos de alojamiento. Relaciones interdepartamentales en hostelería y restauración. Organigramas.
- El servicio de desayunos.
- Room-service. Documentación relacionada y control. Minibares.
- Procedimientos de acogida, estancia y despedida al cliente en mesa.
- Normas generales de servicio en el comedor.
- Técnicas y métodos para la ubicación de los comensales. Sistemas de presidencias en eventos especiales.
- Vocabulario básico de atención al cliente.
- Presentación de cartas y minutas en mesa. Sugerencias o recomendaciones de chef. Cartas de vinos y bebidas.
- Comandas. Nuevas tecnologías asociadas a estos procesos.
- Servicio de cafés, infusiones, licores y tabaco.
- La factura. Presentación y cobro según las instrucciones y normas establecidas.
- Sugerencias, quejas y/o reclamaciones.

Unidad formativa: Servicios especiales en restauración.

Código: 0153 - UF02 (NA).

Duración: 40 horas.

- Procedimientos de acogida, estancia y despedida al cliente en servicios especiales.
- Vocabulario básico de atención al cliente.
- Presentación de cartas y minutas en servicios especiales en restauración.
- Comandas en servicios especiales en restauración. Nuevas tecnologías asociadas a estos procesos.
- Sugerencias, quejas y/o reclamaciones en servicios especiales en restauración.

Unidad formativa: Servicio de elaboraciones culinarias en restaurante.

Código: 0153 - UF03 (NA).

Duración: 50 horas.

- Servicio en restaurante y servicios especiales.
- Servicio de buffet y autoservicio.
- Ejecución de los procedimientos de servicio en mesa, desarrollo, control y valoración de resultados.
- Servicios especiales. Catering
- Ejecución de las operaciones de preservicio, servicio y postservicio en restaurante y servicios especiales.
- Aplicación de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

Unidad formativa: Elaboración de platos a la vista del cliente.

Código: 0153 - UF04 (NA).

Duración: 50 horas.

- Maquinaria, útiles y herramientas específicos para la elaboración de platos a la vista del cliente. Utilización de carros de servicio.
- Operaciones de puesta a punto.
- Ubicación de materiales y adecuación de espacios.
- Técnicas en la elaboración de platos a la vista del cliente.
- Posibilidades decorativas de la presentación de platos y fuentes.
- Normativa higiénico-sanitaria, de seguridad y protección ambiental.

Unidad formativa: Trinchados, racionados y desespinados.

Código: 0153 - UF05 (NA).

Duración: 60 horas.

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

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

- Productos culinarios y materias primas relacionadas.
- Técnicas de trinchado, desespinado y racionado.
- Ejecución de procedimientos con carnes, aves, pescados, mariscos, frutas y otros alimentos posibles.
- Cortes de jamón. Fileteado de ahumados. Preparación y servicio de tablas de queso.
- Aplicación de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

Módulo Profesional: Inglés.

Duración: 90 horas.

Código: 0156.

Unidad formativa: Inglés en servicios de hostelería I.

Código: 0156 - UF01 (NA).

Duración: 40 horas.

- Comprensión de mensajes orales básicos:
- Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.
- Mensajes directos, telefónicos, grabados.
- Terminología específica del sector de la restauración.
- Idea principal e ideas secundarias.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones preposicionales y adverbiales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, y otros.
- Otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, expresión de la condición y duda y otros.
- Diferentes acentos de lengua oral.
- Interpretación de mensajes escritos básicos:
- Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.
- Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
- Terminología específica del sector de la restauración.
- Idea principal e ideas secundarias.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones preposicionales y adverbiales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, y otros.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- Producción de mensajes orales básicos:
- Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
- Terminología específica del sector de la restauración.
- Sonidos y fonemas vocálicos y consonánticos. Combinaciones y agrupaciones.
- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:
 - Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, y otros.
 - Entonación como recurso de cohesión del texto oral.
- Emisión de textos escritos básicos:
- Elaboración de textos sencillos profesionales del sector y cotidianos.
- Adecuación del texto al contexto comunicativo.
- Registro.
- Selección léxica, selección de estructuras sintácticas, selección de contenido relevante.
- Uso de los signos de puntuación.
- Coherencia en el desarrollo del texto.

Unidad formativa: Inglés en servicios de hostelería II.

Código: 0156 - UF02 (NA).

Duración: 50 horas.

- Comprensión de mensajes orales elaborados:
- Reconocimiento de mensajes profesionales elaborados del sector y cotidianos.
- Mensajes directos, telefónicos, grabados.
- Terminología específica del sector de la restauración.
- Idea principal e ideas secundarias.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones preposicionales y adverbiales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, y otros.

–Otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, expresión de la condición y duda y otros.

–Diferentes acentos de lengua oral.

Interpretación de mensajes escritos elaborados:

–Comprensión de mensajes, textos, artículos profesionales y cotidianos.

–Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.

–Terminología específica del sector de la restauración.

–Idea principal e ideas secundarias.

–Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones preposicionales y adverbiales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, y otros.

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

–Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Producción de mensajes orales elaborados:

–Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

–Terminología específica del sector de la restauración.

–Sonidos y fonemas vocálicos y consonánticos. Combinaciones y agrupaciones.

–Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

–Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:

–Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, y otros.

–Entonación como recurso de cohesión del texto oral.

Emisión de textos escritos elaborados:

–Elaboración de textos profesionales del sector y cotidianos.

–Adecuación del texto al contexto comunicativo.

–Registro.

–Selección léxica, selección de estructuras sintácticas, selección de contenido relevante.

–Uso de los signos de puntuación.

–Coherencia en el desarrollo del texto.

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

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

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

Módulo Profesional: Formación y orientación laboral.
Código: 0157.
Duración: 90 horas.
Unidad formativa: Nivel básico en prevención de riesgos laborales.
Código: 0157 - UF01 (NA).
Duración: 30 horas.

–Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad.

–Valoración de la relación entre trabajo y salud.

–El riesgo profesional. Análisis de factores de riesgo.

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

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

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

–Organización de la gestión de la prevención en la empresa.

–Representación de los trabajadores en materia preventiva.

–Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.

–Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

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

–Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad, ambientales, ergonómicas y psicosociales.

–Valoración del riesgo.

–Adopción de medidas preventivas: su planificación y control.

–Medidas de prevención y protección individual y colectiva.

–Plan de prevención y su contenido.

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

–Elaboración de un plan de emergencia de una PYME.

–Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.

–Urgencia médica/primeros auxilios. Conceptos básicos y aplicaciones.

–Formación de los trabajadores en materia de planes de emergencia y aplicación de técnicas de primeros auxilios.

–Vigilancia de la salud de los trabajadores.

Unidad formativa: Relaciones laborales y Seguridad Social.
Código: 0157 - UF02 (NA).
Duración: 40 horas.

–El derecho del trabajo.

–Análisis de la relación laboral individual.

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

–Derechos y deberes derivados de la relación laboral.

–Condiciones de trabajo. Salario, tiempo de trabajo y descanso laboral.

–Recibo de salarios.

–Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.

–Representación de los trabajadores.

–Análisis de un convenio colectivo aplicable a un determinado ámbito profesional.

–Conflictos colectivos de trabajo.

–Nuevos entornos de organización del trabajo: subcontratación, teletrabajo entre otros.

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

–El sistema de la Seguridad Social como principio básico de solidaridad social.

–Estructura del sistema de la Seguridad Social.

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

–La acción protectora de la Seguridad Social.

–La Seguridad Social en los principales países de nuestro entorno.

–Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.

Unidad formativa: Inserción laboral y resolución de conflictos.
Código: 0157 - UF03 (NA).
Duración: 20 horas.

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

–El proceso de toma de decisiones.

–Definición y análisis de un sector profesional determinado dentro del ámbito territorial de su influencia, así como a nivel nacional.

–Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector dentro del ámbito territorial de su influencia, así como en el ámbito nacional y de la Unión Europea. Red Eures.

–Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.

–Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional. Identificación de los organismos locales, regionales, nacionales y europeos que facilitan dicha información.

–Identificación de itinerarios formativos en el ámbito local, regional, nacional y europeo.

–Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo: modelos de currículum vitae, currículum vitae europeo y entrevistas de trabajo. Otros documentos que facilitan la movilidad de los trabajadores en el seno de la Unión Europea: documento de movilidad Europass, Suplemento de Certificado Europeo y Portfolio europeo de las lenguas.

–Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.

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

–Clases de equipos según las funciones que desempeñan.

–Características de un equipo de trabajo eficaz.

–Habilidades sociales. Técnicas de comunicación verbal y no verbal.

–Documentación utilizada en las reuniones de trabajo: convocatorias, actas y presentaciones.

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

–Conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto.

–Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación, arbitraje, juicio y negociación.

ANEXO 4

Convalidaciones y exenciones

Convalidaciones entre módulos profesionales establecidos en el título de Técnico en Restauración, al amparo de la Ley Orgánica 1/1990 y los establecidos en el título de Técnico en Restauración al amparo de la Ley Orgánica 2/2006.

MÓDULOS PROFESIONALES DEL CICLO FORMATIVO (LOGSE 1/1990): RESTAURACIÓN	MÓDULOS PROFESIONALES DEL CICLO FORMATIVO (LOE 2/2006): RESTAURACIÓN
Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento.	0045. Ofertas gastronómicas.
Bebidas.	0152. Servicios en bar-cafetería.
Técnicas elementales de cocina.	0152. Servicios en bar-cafetería.
Técnicas de servicio y atención al cliente.	0153. Servicios en restaurante y eventos especiales.
Lengua extranjera (Inglés).	0156. Inglés.
Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa.	0158. Empresa e iniciativa emprendedora.
Formación en centro de trabajo.	0159. Formación en centros de trabajo.

ANEXO 5

*Correspondencia entre módulos profesionales y unidades de competencia**A) Correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales para su convalidación.*

UNIDADES DE COMPETENCIA ACREDITADAS	MÓDULOS PROFESIONALES CONVALIDABLES
UC0259-2: Definir ofertas gastronómicas, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos.	0045. Ofertas gastronómicas.
UC1052-2: Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en sala.	0151. Operaciones básicas en restaurante.
UC1046-2: Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa.	0150. Operaciones básicas en bar-cafetería..
UC1047-2: Asesorar sobre bebidas distintas a vinos, prepararlas y presentarlas.	0152. Servicios en bar-cafetería.
UC1048-2: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.	0154. El vino y su servicio.
UC1053-2: Elaborar y acabar platos a la vista del cliente.	0153. Servicios en restaurante y eventos especiales.
UC1054-2: Disponer todo tipo de servicios especiales en restauración.	0153. Servicios en restaurante y eventos especiales.
UC1049-2: Preparar y exponer elaboraciones sencillas propias de la oferta de bar-cafetería.	0152. Servicios en bar-cafetería.
UC1050-2: Gestionar el bar-cafetería.	0152. Servicios en bar-cafetería.
UC0711-2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección del medio ambiente en hostelería.	0031. Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.
UC0036-2: Aplicar la normativa de seguridad, higiene y protección del medioambiente en la industria panadera.	0031. Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.
UC0310-2: Aplicar la normativa de seguridad, higiene y protección del medio ambiente en la industria alimentaria.	0031. Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.
UC1051-2: Comunicarse en inglés, en un nivel de usuario básico, en los servicios de restauración.	0156. Inglés. (*)

(*) Podrá convalidarse de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 66.4 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

B) Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación.

MÓDULOS PROFESIONALES SUPERADOS	UNIDADES DE COMPETENCIA ACREDITABLES
0045. Ofertas gastronómicas.	UC0259-2: Definir ofertas gastronómicas, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos.
0150. Operaciones básicas en bar-cafetería.	UC1046-2: Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa.
0151. Operaciones básicas en restaurante.	UC1052-2: Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en sala.
0152. Servicios en bar-cafetería.	UC1047-2: Asesorar sobre bebidas distintas a vinos, prepararlas y presentarlas. UC1049-2: Preparar y exponer elaboraciones sencillas propias de la oferta de bar-cafetería. UC1050-2: Gestionar el Bar-Cafetería.
0153. Servicios en restaurante y eventos especiales.	UC1053-2: Elaborar y acabar platos a la vista del cliente. UC1054-2: Disponer todo tipo de servicios especiales en restauración.
0154. El vino y su servicio.	UC1048-2: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.
0031. Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.	UC0310-2: Aplicar la normativa de seguridad, higiene y protección del medio ambiente en la industria alimentaria. UC0036-2: Aplicar la normativa de seguridad, higiene y protección del medio ambiente en la industria panadera. UC0711-2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección del medio ambiente en hostelería.
0156. Inglés.	UC1051-2: Comunicarse en inglés, en un nivel de usuario básico, en los servicios de restauración.

ANEXO 6

*Profesorado**A) Atribución docente.*

MÓDULO PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
0045. Ofertas gastronómicas.	-Hostelería y Turismo.	-Catedrático de Enseñanza Secundaria. -Profesor de Enseñanza Secundaria.
0150. Operaciones básicas en bar-cafetería.	-Servicios en Restauración.	-Profesor Técnico de Formación Profesional.
0151. Operaciones básicas en restaurante.	-Servicios en Restauración.	-Profesor Técnico de Formación Profesional.
0152. Servicios en bar-cafetería.	-Servicios en Restauración.	-Profesor Técnico de Formación Profesional.
0153. Servicios en restaurante y servicios especiales.	-Servicios en Restauración.	-Profesor Técnico de Formación Profesional.
0154. El vino y su servicio.	-Servicios en Restauración.	-Profesor Técnico de Formación Profesional.
0155. Técnicas de comunicación en restauración.	-Hostelería y Turismo.	-Catedrático de Enseñanza Secundaria. -Profesor de Enseñanza Secundaria.

MÓDULO PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
0156. Inglés.	–Inglés.	–Catedrático de Enseñanza Secundaria. –Profesor de Enseñanza Secundaria.
NA04. Inglés básico I.	–Inglés.	–Catedrático de Enseñanza Secundaria. –Profesor de Enseñanza Secundaria.
0031. Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.	–Hostelería y Turismo.	–Catedrático de Enseñanza Secundaria. –Profesor de Enseñanza Secundaria.
	–Procesos de la Industria Alimentaria.	–Catedrático de Enseñanza Secundaria. –Profesor de Enseñanza Secundaria.
0157. Formación orientación laboral.	–Formación y Orientación Laboral.	–Catedrático de Enseñanza Secundaria. –Profesor de Enseñanza Secundaria.
0158. Empresa e iniciativa emprendedora.	–Formación y Orientación Laboral.	–Catedrático de Enseñanza Secundaria. –Profesor de Enseñanza Secundaria.

B) Titulaciones equivalentes a efectos de docencia.

CUERPOS	ESPECIALIDADES	TITULACIONES
Profesores de Enseñanza Secundaria.	Formación y orientación laboral. Empresa e iniciativa emprendedora	–Diplomado en Ciencias Empresariales. –Diplomado en Relaciones Laborales. –Diplomado en Trabajo Social. –Diplomado en Educación Social. –Diplomado en Gestión y Administración Pública.
	Hostelería y Turismo.	–Diplomado en Turismo.
	Procesos en la industria alimentaria.	–Ingeniero Técnico Agrícola, especialidad en Industrias Agrarias y Alimentarias.
Profesores Técnicos de Formación Profesional.	Servicios en Restauración.	–Técnico Superior en Restauración.

C) Titulaciones requeridas para los centros privados.

MÓDULOS PROFESIONALES	TITULACIONES
0150. Operaciones básicas en bar-cafetería. 0151. Operaciones básicas en restaurante. 0152. Servicios en bar-cafetería. 0153. Servicios en restaurante y eventos especiales. 0154. El vino y su servicio.	–Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. –Diplomado, Ingeniero Técnico o Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. –Técnico Superior en Restauración.
0031. Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos. 0045. Ofertas gastronómicas. 0155. Técnicas de comunicación en restauración. 0156. Lengua extranjera (Inglés). 0157. Formación y orientación laboral. 0158. Empresa e iniciativa emprendedora NA04. Inglés básico I.	–Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. –Diplomado, Ingeniero Técnico o Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.

ANEXO 7**Espacios e instalaciones**

Espacios formativos:

Aula polivalente.
Aula de catas.
Taller de bar-cafetería.
Taller de restaurante.

F1116087

DECRETO FORAL 230/2011, de 26 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de los Apartamentos Turísticos en la Comunidad Foral de Navarra.**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

El Artículo 44.13 de la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, atribuye a la Comunidad Foral la competencia exclusiva en materia de promoción y ordenación del turismo.

La Ley Foral 7/2003, de 14 de febrero, de Turismo, contempla como una de las clases de establecimientos de alojamiento turístico los apartamentos turísticos, remitiendo al desarrollo reglamentario la determinación de los requisitos técnicos exigibles y la regulación de los aspectos relativos a la materia turística.

Además la propia Ley Foral posibilita que puedan contemplarse como establecimientos de alojamiento turístico cualesquiera otros que sean objeto de reglamentación especial. En este sentido, y a efectos de completar, diferenciar y mejorar la normativa sobre la tipología y clasificación de apartamentos turísticos, se crea la modalidad de vivienda turística.

Los apartamentos turísticos constituyen una tipología de alojamiento turístico, distinta de la prestada por establecimientos hoteleros, casas rurales, albergues y campamentos de turismo, que en los últimos años ha experimentado un notable auge, resultando necesaria su ordenación con objeto de delimitar sus características específicas y garantizar la calidad de los servicios que prestan.

El Reglamento que se aprueba por medio de este Decreto Foral define los diferentes tipos de alojamientos que se engloban en la definición, de carácter amplio, que de los apartamentos turísticos recoge la Ley Foral 7/2003, de 14 de febrero, de Turismo: edificios de pisos, casas, villas, chalets o similares, o conjunto de ellos.

En cuanto a la preceptiva inscripción en el Registro de Turismo de Navarra con carácter previo al inicio de la actividad de alojamiento turístico, el Reglamento introduce la figura de la declaración responsable que deberá presentar el titular de la actividad, conjuntamente con la documentación complementaria que se determina, adaptándose de este modo a la reciente modificación operada en la Ley Foral de Turismo por la Ley Foral 6/2010, de 6 de abril, de modificación de diversas leyes forales para su adaptación a la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior.

En consecuencia, a propuesta del Consejero de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales, de acuerdo con el Consejo de Navarra, y de conformidad con la decisión adoptada por el Gobierno de Navarra en sesión celebrada el día veintiséis de octubre de dos mil once,

DECRETO:

Artículo único.–Aprobación del Reglamento.

Se aprueba el Reglamento de Ordenación de los Apartamentos Turísticos en la Comunidad Foral de Navarra, cuyo texto se inserta a continuación.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Disposición transitoria primera.–Adaptación de las instalaciones.

1. Los Apartamentos Turísticos inscritos en el Registro de Turismo de Navarra con anterioridad a la entrada en vigor del presente Decreto Foral, dispondrán de un plazo de cinco años para adaptar sus instalaciones y servicios a los requisitos que establece. No obstante, no serán de aplicación, a efectos de su adaptación, las superficies y medidas mínimas establecidas en este Decreto Foral.

2. Transcurrido dicho plazo el Departamento competente en materia de turismo procederá, previa audiencia del interesado, a asignar la categoría que corresponda a aquéllos apartamentos turísticos que no se hubieran adaptado a los requisitos que establece el presente Decreto Foral.