

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

224 *REAL DECRETO 1700/2007, de 14 de diciembre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de trece cualificaciones profesionales de la familia profesional hostelería y turismo.*

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, tiene por objeto la ordenación de un sistema integral de formación profesional, cualificaciones y acreditación, que responda con eficacia y transparencia a las demandas sociales y económicas a través de las diversas modalidades formativas. Para ello, crea el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, definiéndolo en el artículo 2.1 como el conjunto de instrumentos y acciones necesarios para promover y desarrollar la integración de las ofertas de la formación profesional, a través del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, así como la evaluación y acreditación de las correspondientes competencias profesionales, de forma que se favorezca el desarrollo profesional y social de las personas y se cubran las necesidades del sistema productivo.

El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, tal como indica el artículo 7.1, se crea con la finalidad de facilitar el carácter integrado y la adecuación entre la formación profesional y el mercado laboral, así como la formación a lo largo de la vida, la movilidad de los trabajadores y la unidad del mercado laboral. Dicho catálogo está constituido por las cualificaciones identificadas en el sistema productivo y por la formación asociada a las mismas, que se organiza en módulos formativos, articulados en un Catálogo Modular de Formación Profesional.

En desarrollo del artículo 7, se establecieron la estructura y el contenido del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, modificado por el Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre. Con arreglo al artículo 3.2, según la redacción dada por este último real decreto, el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales permitirá identificar, definir y ordenar las cualificaciones profesionales y establecer las especificaciones de la formación asociada a cada unidad de competencia; así como establecer el referente para evaluar y acreditar las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación.

Mediante el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, el Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre, el Real Decreto 1228/2006, de 27 de octubre y los posteriores, cada uno de los cuales ha regulado cualificaciones de determinada familia profesional, se han establecido las cualificaciones profesionales del actual Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que están incorporados al Catálogo Modular de Formación Profesional. Estas cualificaciones podrán ser acreditadas de acuerdo al desarrollo normativo de lo dispuesto en el artículo 8.1 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, y a lo establecido en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Por el presente real decreto se establecen trece nuevas cualificaciones profesionales con su formación asociada, correspondientes a la Familia profesional Hostelería y Turismo, que se definen en los Anexos 325 a 337, avanzando así en la construcción del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. Estas cualificaciones profesionales han sido elaboradas por el Instituto Nacional de las Cualificaciones mediante la metodología aprobada por el Consejo General de Formación Profesional,

en cuya aplicación se ha contado con la participación y colaboración de los agentes sociales y económicos vinculados al sector, así como con las Comunidades Autónomas y demás Administraciones públicas competentes.

Además, la disposición final primera recoge la actualización de determinadas cualificaciones profesionales aprobadas en el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero.

Según establece el artículo 5.1 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, corresponde a la Administración General del Estado, en el ámbito de la competencia exclusiva atribuida al Estado por el artículo 149.1.1.^a y 30.^a de la Constitución española, la regulación y la coordinación del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, sin perjuicio de las competencias que corresponden a las Comunidades Autónomas y de la participación de los agentes sociales.

Conforme al artículo 7.2 de la misma ley orgánica, se encomienda al Gobierno, previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determinar la estructura y el contenido del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y aprobar las cualificaciones que proceda incluir en el mismo, así como garantizar la actualización permanente del mismo. El presente real decreto ha sido informado por el Consejo General de Formación Profesional y por el Consejo Escolar del Estado, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 9.1 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre.

En su virtud, a propuesta de los Ministros de Educación y Ciencia y de Trabajo y Asuntos Sociales, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 14 de diciembre de 2007,

DISPONGO:

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

Este real decreto tiene por objeto establecer determinadas cualificaciones profesionales que se incluyen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y sus correspondientes módulos formativos, que se incorporan al Catálogo Modular de Formación Profesional, regulado por el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, modificado por el Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre. Dichas cualificaciones y su formación asociada correspondiente tienen validez y son de aplicación en todo el territorio nacional y no constituyen una regulación del ejercicio profesional.

Artículo 2. *Cualificaciones profesionales que se establecen.*

Las Cualificaciones profesionales que se establecen corresponden a la Familia Profesional de hostelería y turismo y son las que a continuación se relacionan, ordenadas por niveles de cualificación, cuyas especificaciones se describen en los anexos que se indican:

Operaciones básicas de catering.	
Nivel 1	Anexo CCCXXV
Alojamiento rural. Nivel 2	Anexo CCCXXVI
Servicios de bar y cafetería. Nivel 2	Anexo CCCXXVII
Servicios de restaurante. Nivel 2	Anexo CCCXXVIII
Animación turística. Nivel 3	Anexo CCCXXIX
Creación y gestión de viajes combinados y eventos. Nivel 3	Anexo CCCXXX
Dirección en restauración. Nivel 3	Anexo CCCXXXI

Dirección y producción en cocina. Nivel 3	Anexo CCCXXXII
Gestión de pisos y limpieza en alojamientos. Nivel 3	Anexo CCCXXXIII
Gestión de procesos de servicio en restauración. Nivel 3	Anexo CCCXXXIV
Guía de turistas y visitantes. Nivel 3.	Anexo CCCXXXV
Promoción turística local e información al visitante. Nivel 3	Anexo CCCXXXVI
Sumillería. Nivel 3	Anexo CCCXXXVII

Disposición adicional única. *Actualización.*

Atendiendo a la evolución de las necesidades del sistema productivo y a las posibles demandas sociales, en lo que respecta a las cualificaciones establecidas en el presente real decreto, se procederá a una actualización del contenido de los anexos cuando sea necesario, siendo en todo caso antes de transcurrido el plazo de cinco años desde su publicación.

Disposición final primera. *Actualización de las cualificaciones establecidas en el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, por el que se establecen determinadas cualificaciones profesionales que se incluyen en el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que se incorporan al Catálogo modular de formación profesional.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 295/2004, se procede a la actualización de las cualificaciones profesionales cuyas especificaciones están contenidas en los anexos XCIII, XCIV y XCV:

Uno. Se modifica la cualificación profesional establecida como «Anexo XCIII Cocina», sustituyendo la denominación de la «UC0259_2 Definir ofertas gastronómicas, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos», así como la del módulo formativo asociado «MF0259_2 Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento» por la de «UC0259_2 Definir ofertas gastronómicas sencillas, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos» y la de «MF0259_2 Ofertas gastronómicas sencillas y sistemas de aprovisionamiento», respectivamente.

Se sustituye la denominación de la «UC0262_2 Preparar y presentar todo tipo de elaboraciones culinarias complejas y de creación propia para el servicio» por la «UC0262_2 Preparar y presentar los platos más significativos de las cocinas regionales de España y de la cocina internacional».

Se incorpora la unidad de competencia «UC0711_2 Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería» y el módulo formativo asociado «MF0711_2 Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería» (60 horas), ambos correspondientes al «Anexo CCCXXXVII: Servicios de Bar y Cafetería» del presente real decreto.

En consecuencia se modifica la «formación asociada (820 horas)» por «formación asociada (810 horas)», sustituyendo, respectivamente, la duración de los módulos formativos: «MF0260_2 Preelaboración y conservación de alimentos (270 horas)», «MF0261_2 Técnicas culinarias (270 horas)», «MF0262_2 Productos culinarios (190 horas)» por «MF0260_2 Preelaboración y conservación de alimentos (240 horas)», «MF0261_2 Técnicas culinarias (240 horas)» y «MF0262_2 Productos culinarios (180 horas)».

Se suprimen, en el apartado de «Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes», las ocupaciones de: «Jefe de partida» y «Empleado de economato de unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas».

Se sustituye en la «UC0262_2 Preparar y presentar todo tipo de elaboraciones culinarias complejas y de creación propia para el servicio», la «RP2: Preparar y presentar diferentes tipos de platos de creación propia, que resulten atractivos para los clientes y se ajusten a los objetivos económicos del establecimiento» por la «RP2: Preparar y presentar diferentes tipos de platos de las cocinas regional, nacional e internacional, que resulten atractivos para los clientes y se ajusten a los objetivos económicos del establecimiento».

Se suprime, en los módulos formativos «MF0260_2 Preelaboración y conservación de alimentos» y «MF0261_2 Técnicas culinarias», la capacidad de «Analizar y aplicar las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas, para evitar riesgos de toxiinfecciones alimentarias y contaminación ambiental», así como los contenidos de los apartados de «Seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas», «Limpieza de instalaciones y equipos», «Higiene alimentaria y manipulación de alimentos» y «Uniformidad y equipamiento personal de seguridad».

Se suprime en el módulo formativo «MF0262_2 Productos culinarios», la capacidad de «Analizar y aplicar las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas, para evitar riesgos de toxiinfecciones alimentarias y contaminación ambiental», así como los apartados y sus contenidos de «Aplicación de las normas de seguridad propias de las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas», «Aplicación de las normas, métodos y procedimientos de limpieza de instalaciones y equipos» e «Higiene alimentaria y manipulación de alimentos».

Dos. Se modifica la cualificación establecida como Anexo XCIV «Recepción» sustituyendo respectivamente la «UC0265_3 Gestionar departamentos del área de alojamiento» y el módulo formativo asociado «MF0265_3 Gestión de departamentos del área de alojamientos», por la unidad de competencia «UC0265_3 Gestionar departamentos del área de alojamiento» y el módulo formativo asociado «MF0265_3 Gestión de departamentos del área de alojamiento», ambos correspondientes al «Anexo CCCXXXIII: Gestión de pisos y limpieza en alojamientos» del presente real decreto.

Se incorpora la unidad de competencia «UC1057_2 Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas» y el módulo formativo asociado «MF1057_2 Inglés profesional para turismo (90 horas)», ambos correspondientes al «Anexo CCCXXX: Creación y gestión de viajes combinados y eventos» del presente real decreto.

En consecuencia, se suprime en la «UC0263_3 Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas» y en la «UC0264_3 Realizar las actividades propias de la recepción», en el «CR4.5» y el «CR3.2», respectivamente, los aspectos relativos a la capacidad de comunicación en idioma extranjero. Se elimina, en el «MF0263_3 Acciones comerciales y reservas» y en el «MF0264_3 Recepción y atención al cliente», la capacidad de «Comunicarse oralmente con interlocutores, en la lengua extranjera correspondiente, en el marco de todo tipo de medios, soportes, situaciones y contextos relacionados con la profesión» y la capacidad de «Comunicarse por escrito, en la lengua extranjera correspondiente, en el marco de todo tipo de medios, soportes, situaciones y contextos relacionados con la profesión», así como el contenido de «Idioma extranjero». Por tanto se reduce la duración del «MF0263_3 Acciones comerciales y reservas» de 210 horas a 180 horas y el «MF0264_3 Recepción y atención al cliente» de 270 horas a 210 horas.

Tres. Se modifica la cualificación profesional establecida como Anexo XCV «Venta de servicios y productos turísticos», sustituyendo respectivamente la «UC0268_3

Gestionar unidades de información y distribución turísticas», y el módulo formativo asociado «MF0268_3 Gestión de unidades de información y distribución turísticas», por las que con idéntica denominación y código se establecen en el «Anexo CCCXXXVI: Promoción turística local e información al visitante» del presente real decreto.

Se incorpora la unidad de competencia «UC1057_2 Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas» y el módulo formativo asociado «MF1057_2 Inglés profesional para turismo» (90 horas), ambos correspondientes al «Anexo CCCXXX: Creación y gestión de viajes combinados y eventos» del presente real decreto.

En consecuencia, se suprimen en la «UC0266_3 Vender servicios turísticos y viajes», en los criterios de realización CR1.6, CR2.9, CR3.7 y CR5.5, respectivamente, los aspectos relativos a la capacidad de comunicación en idioma extranjero. Así mismo, se suprimen en el «MF0266_3 Promoción y venta de servicios turísticos», las capacidades «C6: Comunicarse oralmente con interlocutores en la lengua extranjera correspondiente, en el marco de todo tipo de medios, situaciones, soportes y contextos relacionados con la profesión» y «C7: Comunicarse por escrito, en la lengua extranjera correspondiente, en el marco de todo tipo de medios, soportes, situaciones y contextos relacionados con la profesión», así como el contenido de «Idioma extranjero». Por tanto se reduce la

duración del «MF0266_3 Promoción y venta de servicios turísticos» de 270 horas a 180 horas».

Disposición final segunda. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta en virtud de las competencias que atribuye al Estado el artículo 149.1.1.^a y 30.^a de la Constitución Española y al amparo de la disposición final primera apartado 2 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, y de la habilitación que confieren al Gobierno el artículo 7.2 y la disposición final tercera de la citada ley orgánica, así como el artículo 9.1 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

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

Dado en Madrid, el 14 de diciembre de 2007.

JUAN CARLOS R.

La Vicepresidenta Primera del Gobierno
y Ministra de la Presidencia,
MARÍA TERESA FERNÁNDEZ DE LA VEGA SANZ

ANEXO CCCXXV**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES BÁSICAS DE CATERING**Familia Profesional: **Hostelería y Turismo**Nivel: **1**Código: **HOT325_1****Competencia general:**

Realizar el montaje de géneros, elaboraciones culinarias envasadas, menaje, utillaje y materiales varios, en los equipos destinados al servicio de catering, recepcionar la carga procedente del servicio de catering realizado y lavar los materiales y equipos reutilizables.

Unidades de competencia:

UC1089_1: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento y montaje de géneros, elaboraciones culinarias envasadas y material diverso de servicios de catering y disponer la carga para su transporte.

UC1090_1: Realizar las operaciones de recepción y lavado de mercancías procedentes de servicios de catering.

Entorno profesional:**Ámbito profesional:**

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas empresas de catering, generalmente privadas, aunque también pueden ser de carácter público.

Sectores productivos:

Se ubica, principalmente, en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de catering de transportes, a domicilio o colectividades, como sería el sector de hostelería y, en menor medida otros sectores, como el de sanidad, servicios sociales, educación y transporte de pasajeros.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:

Preparador o montador de catering.
Auxiliar de preparación/ montaje de catering.
Auxiliar de colectividades.

Formación asociada: (240 horas)**Módulos Formativos:**

MF1089_1: Aprovisionamiento y montaje para servicios de catering (150 horas)

MF1090_1: Recepción y lavado de servicios de catering (90 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: EJECUTAR OPERACIONES BÁSICAS DE APROVISIONAMIENTO Y MONTAJE DE GÉNEROS, ELABORACIONES CULINARIAS ENVASADAS Y MATERIAL DIVERSO DE SERVICIOS DE CATERING Y DISPONER LA CARGA PARA SU TRANSPORTENivel: **1**Código: **UC1089_1****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Realizar la puesta a punto de las áreas de trabajo de montaje de material de servicios de catering y preparar el turno de trabajo propio o siguiente.

CR1.1 La limpieza de las superficies, equipos, maquinaria y utillaje pertenecientes a la propia zona de trabajo destinada al montaje de material de servicios de catering se realiza, en caso necesario, usando los productos adecuados, utilizando la ropa de trabajo establecida y aplicando las normas de seguridad e higiene y las medidas de autoprotección.

CR1.2 Las instrucciones de seguridad, uso y manipulación de productos utilizados en la limpieza y puesta a punto de las instalaciones y equipos propios del montaje de material de servicios de catering se cumplen, teniendo en cuenta su posible toxicidad y posibilidad de contaminación ambiental.

CR1.3 Las instrucciones relativas al mantenimiento de equipos, máquinas y útiles propios del montaje de material de servicios de catering se aplican para procurar su conservación.

CR1.4 Las instrucciones e información necesaria, propia del montaje de material de servicios de catering se transmiten al turno de personal siguiente, siguiendo el procedimiento establecido por la organización.

RP2: Seleccionar los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, material y equipos apropiados para cada servicio de catering en función de lo especificado en la orden de servicio.

CR2.1 La orden de servicio o los planes de producción se consultan para recabar información acerca de la carga que integra el servicio de catering.

CR2.2 Los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, material y equipos que cada servicio de catering o trayecto establece, se seleccionan utilizando la información procedente de la orden de servicio o los planes de producción.

CR2.3 Los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, material y equipos seleccionados, se ubican en el almacén o en el departamento, para proceder a su montaje.

CR2.4 Las directrices, procedimientos y responsabilidades asignadas, se confirman con el responsable directo, prestando especial atención a los criterios de coordinación y resultados, y anotando, si es preciso, las especificaciones dadas.

RP3: Realizar, bajo supervisión, el proceso de aprovisionamiento interno y, en su caso, externo, de géneros, elaboraciones culinarias envasadas, material y equipos que conforman la carga del servicio de catering.

CR3.1 Los géneros y elaboraciones culinarias envasadas establecidas para cada servicio de catering son solicitados, bajo supervisión, al departamento de cocina, utilizando el procedimiento establecido.

CR3.2 Los materiales y equipos establecidos para cada servicio de catering son solicitados, bajo supervisión, al departamento de economato, lavado o materiales, utilizando el procedimiento establecido.

CR3.3 Los recursos, equipos y materiales de trabajo asignados al grupo, se utilizan y requieren y/o reponen, siempre que se precise, proporcionando el cuidado necesario y comunicando, en su caso, al responsable directo o personas indicadas por él, las anomalías o necesidades detectadas.

CR3.4 La información o aclaraciones necesarias para el servicio, ante situaciones de duda o carencias para el desempeño de la propia actuación profesional, se solicitan al responsable directo o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, expresándose de forma clara y precisa.

CR3.5 Las hojas de pedido se cumplimentan, en caso necesario, bajo supervisión y con criterios de stocks mínimos.

CR3.6 Se comprueba al recibir las mercancías solicitadas que cumplen con:

- Las unidades establecidas o solicitadas.
- La calidad definida.
- La fecha de caducidad.
- El embalaje adecuado.
- La temperatura de conservación idónea.

CR3.7 Las mercancías se almacenan, bajo supervisión, en la zona de montaje, teniendo en cuenta:

- Su naturaleza.
- Temperatura y grado de humedad de conservación.
- Normas básicas de almacenamiento.
- Indicaciones del producto.
- Factores de riesgo.
- Criterios de racionalización que facilitan su aprovisionamiento y distribución.

CR3.8 La documentación de entrega de mercancías se formaliza, bajo supervisión, cumpliendo con los procedimientos establecidos.

CR3.9 Las disfunciones o anomalías observadas se informan con prontitud a su inmediato superior, notificando las bajas por mal estado o rotura.

CR3.10 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso para garantizar las condiciones higiénico-sanitarias finales de los mismos.

CR3.11 La actuación propia se desempeña, en función de las directrices de coordinación recibidas del responsable directo, interactuando con el resto de miembros del grupo de trabajo y respetando las normas de la organización.

RP4: Realizar, bajo supervisión, las acciones de montaje de géneros, elaboraciones culinarias envasadas, menaje, utensilios y material diverso en los recipientes y equipos establecidos para ofrecer servicios de catering, aplicando las normas de seguridad e higiene.

CR4.1 El material y los equipos para el montaje, tales como cestas, cabinas y trolleys, se verifican en cuanto a su número y estado, con el objetivo de cumplir con las especificaciones de la orden de servicio.

CR4.2 La oferta gastronómica procedente de cocina, tales como snacks, postres, platos o sándwiches envasados se monta siguiendo los procedimientos establecidos y la descripción del producto.

CR4.3 Los complementos, menaje y utensilios propios de un servicio de catering, tales como azúcar, infusiones, servilletas, agitadores, cubiertos, vasos, cafeteras, teteras, y pinzas de hielo, se montan siguiendo los procedimientos establecidos y la descripción del producto.

CR4.4 Los artículos que se distribuyen o comercializan, tales como los productos de venta a bordo, relojes, perfumes, gafas de sol o productos promocionales, se montan siguiendo los procedimientos establecidos y la descripción del producto.

CR4.5 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso para garantizar las condiciones higiénico-sanitarias finales de los mismos.

CR4.6 La maquinaria estipulada para el montaje, tales como cintas, empaquetadoras de cubiertos o máquinas de envasar, se utilizan siguiendo el procedimiento establecido.

CR4.7 La propia actuación se desarrolla, reflejando en el desempeño profesional la imagen de la organización, cumpliendo los criterios y pautas establecidos.

CR4.8 El propio desempeño de actividades de trabajo se revisa en referencia a las directrices de coordinación recibidas, adoptando un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación profesional propia.

CR4.9 Las posibles mejoras identificadas se comunican y proponen al responsable directo, explicando los posibles beneficios y, en su caso, dificultades.

RP5: Disponer para su carga géneros, elaboraciones culinarias envasadas, menaje, utillaje y material diverso montado o ubicado en equipos, según procedimientos establecidos.

CR5.1 Los datos que se imprimen o anotan en las etiquetas, tales como número de vuelo o de tren y destino, se recaban consultando el plan de producción o el plan de vuelos.

CR5.2 Las etiquetas se imprimen o anotan con una grafía clara que permita su rápida lectura y evite confusiones en el transporte del servicio de catering.

CR5.3 Los equipos contenedores de la carga del servicio de catering se etiquetan para su identificación por parte del personal de carga/descarga y por sus destinatarios.

CR5.4 La carga del servicio de catering se clasifica en los lugares establecidos asegurando que los equipos que precisen frío se ubican en la cámara correspondiente y que ésta se encuentra a la temperatura establecida.

CR5.5 La carga del servicio de catering se ubica con un orden preciso, utilizando criterios de prioridad en la carga.

CR5.6 El personal de carga/descarga es informado cuando la carga está dispuesta así como de cualquier incidencia o falta que le afecte, para que éste a su vez lo informe al destinatario.

CR5.7 La corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación se asegura, en situaciones de interacción verbal con miembros del entorno de trabajo y/o coordinadores, efectuándose una comunicación efectiva.

CR5.8 La escucha atenta y efectiva se utiliza en la comunicación interpersonal en el trabajo con otros, de acuerdo con el contexto profesional de que se trate y atendiendo a aspectos de comunicación verbal y no verbal.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Productos de limpieza. Productos de mantenimiento de maquinaria y equipos. Ropa de trabajo apropiada. Géneros, elaboraciones culinarias envasadas, material, equipos, menaje y utillaje para ofrecer servicios de restauración. Termómetros. Maquinaria de montaje de equipos de catering. Extintores y sistemas de seguridad. Uniformes y lencería apropiados. Manuales de procedimientos de trabajo. Canales de comunicación de la organización.

Productos y resultados:

Géneros, elaboraciones culinarias envasadas, como platos, *snacks* o sándwiches, aprovisionados, montados o dispuestos para su carga. Materiales, como bandejas para montar, lencería, equipos como *trolleys* o cabinas, menaje como cubertería o vasos y utillaje, como pinzas de hielo o agitadores, aprovisionados, montados y dispuestos para su carga. Temperaturas controladas. Datos registrados en los soportes establecidos, correspondientes a recepción, almacenamiento y distribución.

Aprovechamiento responsable de recursos, equipos y materiales de trabajo. Relaciones de trabajo eficaces. Comunicaciones interpersonales efectivas en el entorno de trabajo. Integración en las actividades del grupo de trabajo. Identificación de oportunidades de mejora en la actuación profesional. Revisión e incorporación de mejoras en la actuación profesional propia.

Información utilizada o generada:

Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Instruccio-

nes de seguridad, uso y manipulación de productos de limpieza y mantenimiento. Instrucciones e información general de los diferentes departamentos de catering. Órdenes de servicio. Planes de producción. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Documentos normalizados, como inventarios, *relevés*, vales de pedidos y transferencias, comandas, facturas, albaranes, fichas de especificación técnica y consumos.

Directrices, manual de la organización, con la normativa de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de comunicación y documentos u otros, uso de recursos, equipos y materiales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: REALIZAR LAS OPERACIONES DE RECEPCIÓN Y LAVADO DE MERCANCÍAS PROCEDENTES DE SERVICIOS DE CATERING

Nivel: 1

Código: UC1090_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Preparar, en su caso, en el lugar donde se ha realizado el servicio de catering, los equipos, mercancías y las elaboraciones sobrantes para su transporte al centro de partida.

CR1.1 En los casos establecidos, el material utilizado se lava en el mismo lugar donde se ha realizado el servicio de restauración y se dispone para su transporte de vuelta.

CR1.2 Los géneros y elaboraciones sobrantes se clasifican en función de su posible uso posterior.

CR1.3 Los géneros y elaboraciones reutilizables se ubican en recipientes adecuados que garanticen su uso posterior.

CR1.4 La temperatura de los géneros y elaboraciones reutilizables se controla con los medios adecuados y se disponen para su transporte de vuelta.

CR1.5 Los materiales y equipos utilizados, tales como termos o cafeteras, se colocan en sus contenedores de forma que no se deterioren y se disponen para su transporte de vuelta.

CR1.6 El material alquilado, como sillas o mesas, se dispone según lo acordado para su envío.

RP2: Recepcionar las mercancías procedentes de los servicios de catering realizados de acuerdo con los procedimientos establecidos.

CR2.1 La carga procedente del servicio realizado se recibe, en su caso, en las cámaras de descarga o en los lugares previamente establecidos.

CR2.2 La carga procedente del servicio realizado se almacena o distribuye a las zonas, cámaras o departamentos establecidos, considerando que:

- Los géneros y elaboraciones culinarias envasadas susceptibles de reutilización se etiquetan para identificarlos como reutilizables y se envían al departamento de cocina.
- El material, equipos, menaje y utillaje reutilizable se envía, en caso necesario, al departamento de lavado, para su uso posterior.
- El material sobrante reutilizable se envía al almacén central, en su caso, para ser distribuido internamente de nuevo.
- Los materiales, en general, se distribuyen al departamento original, para que éste determine su uso posterior.
- La lencería se distribuye a la lavandería del establecimiento o a la empresa contratada para este fin, según el procedimiento establecido.

CR2.3 Los géneros, elaboraciones culinarias y material de los que se precise información acerca de su consumo, se cuentan y se anota su cantidad en los documentos establecidos.

CR2.4 El buen estado de los materiales y equipos procedentes del servicio se comprueba y las roturas o disfunciones se notifican al responsable y se cumplimentan en los documentos establecidos.

RP3: Realizar el lavado de los materiales, menaje, utillaje y equipos procedentes del servicio de catering para garantizar su uso posterior con las máximas garantías higiénico-sanitarias.

CR3.1 Los materiales y equipos de vuelta, tales como cestas, cabinas, trolleys, cubertería y vajilla, se reciben y ubican según su orden de llegada en la sala de lavado o fregadero.

CR3.2 Los residuos se clasifican y desechan según su naturaleza para procurar su reciclaje.

CR3.3 Los materiales y equipos se clasifican según su naturaleza y/o tamaño y se colocan en las máquinas de lavado utilizando las gavetas apropiadas.

CR3.4 El material, menaje, utillaje y equipos procedentes del servicio de catering se lava en el tren de lavado o manualmente en función de su clasificación.

CR3.5 El ahorro de agua y aprovechamiento óptimo de la máquina de lavado se procura durante todo el proceso, cumpliendo las instrucciones de uso.

CR3.6 Las máximas condiciones de higiene y seguridad se garantizan durante todo el proceso, cumpliendo la normativa higiénico-sanitaria y utilizando las medidas de autoprotección establecidas.

CR3.7 Se comprueba la limpieza de los materiales y equipos lavados para cumplir las condiciones de higiene establecidas.

CR3.8 Los materiales y equipos lavados que no cumplan las condiciones de higiene establecidas se someten a un nuevo lavado, en su caso, de forma manual.

CR3.9 Las roturas y disfunciones se anotan con rigor en los documentos establecidos.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Géneros, elaboraciones culinarias envasadas, materiales y equipos procedentes de servicios, tales como sándwiches, pan, fruta, vasos, cubiertos, bandejas, manteles, servilletas, teteras, termos, cabinas o cestas. Cámaras frigoríficas. Máquinas de lavado. Equipos para lavado manual. Productos específicos para lavado. Gavetas de lavado. Extintores y sistemas de seguridad. Uniformes, lencería y calzado apropiados.

Productos y resultados:

Géneros, elaboraciones culinarias envasadas, materiales y equipos procedentes de servicios recepcionados, contados y distribuidos. Materiales y equipos procedentes de servicios, lavados y distribuidos. Residuos clasificados.

Información utilizada o generada:

Instrucciones de trabajo. Manuales de instrucciones de maquinaria de lavado. Instrucciones sobre temperaturas de cámaras frigoríficas. Hojas de recuento. Hojas de roturas o disfunciones. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Documentos normalizados, como inventarios, *relevés*, vales de pedidos y transferencias, comandas, facturas, albaranes, fichas de especificación técnica y consumos. Manuales de procesos normalizados.

MÓDULO FORMATIVO 1: APROVISIONAMIENTO Y MONTAJE PARA SERVICIOS DE CATERING

Nivel: 1

Código: MF1089_1

Asociado a la UC: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento y montaje de géneros, elaboraciones culinarias envasadas y material diverso de servicios de catering y disponer la carga para su transporte

Duración: 150 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Poner a punto y utilizar instalaciones, equipos, máquinas, útiles y herramientas que conforman la dotación básica de los departamentos de montaje, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.

CE1.1 Identificar los elementos que conforman los equipos y maquinaria de los departamentos de montaje, describiendo:

- Funciones.
- Normas de utilización.
- Resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen.
- Riesgos asociados a su manipulación.
- Mantenimiento de uso necesario.

CE1.2 En un supuesto práctico de puesta a punto de dotación de montaje:

- Seleccionar la maquinaria adecuada en función del tipo de género, elaboración culinaria envasada o material a montar, las instrucciones recibidas y el volumen de producción.
- Efectuar el mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones recibidas y verificando su puesta a punto mediante pruebas sencillas.
- Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas y útiles siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

CE1.3 Argumentar la importancia de mantener y cuidar los equipos y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C2: Efectuar procesos de aprovisionamiento de los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, materiales y equipos que conforman cargas de servicios de catering.

CE2.1 En diferentes casos de relación interpersonal en catering, y a través de simulaciones:

- Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor.
- Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso.
- Identificar los errores más comunes que se cometen en la escucha activa.
- Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.
- Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo en catering.

CE2.2 En un supuesto práctico de aprovisionamiento en catering:

- Interpretar la orden de servicio o el plan de producción proporcionado por su superior para recabar información que permita seleccionar los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, material y equipos necesarios para el montaje del servicio.
- Solicitar a los departamentos correspondientes los géneros, elaboraciones culinarias envasadas,

material y equipos necesarios para el montaje del servicio.

- Cumplimentar la documentación requerida para el aprovisionamiento.

CE2.3 En un supuesto práctico de recepción de géneros, elaboraciones culinarias envasadas, materiales y equipos para montar el servicio de catering:

- Interpretar etiquetas y documentación habitual que acompaña a los alimentos, bebidas, materiales y equipos suministrados.
- Asistir en la realización de operaciones de control, utilizando medios e instrucciones aportados para tal fin, detectando desviaciones entre las cantidades y calidades de los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, materiales y equipos solicitados y los recibidos.
- Manipular de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, materiales y equipos procedentes de los distintos departamentos.

CE2.4 En un supuesto práctico de almacenamiento de géneros, elaboraciones culinarias envasadas, material y equipos necesarios para el montaje del servicio de catering:

- Ejecutar operaciones básicas de almacenamiento, ordenando las mercancías de acuerdo con el lugar, dimensiones, equipamiento y sistema establecido, y aplicando rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria.
- Detectar posibles deterioros o pérdidas durante el período de almacenamiento, efectuando las operaciones de retirada e informando a los departamentos de origen.

CE2.5 Reconocer la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de mercancías.

CE2.6 Explicar en qué consiste la escucha activa en un proceso de comunicación efectiva y sus componentes verbales y no verbales.

C3: Efectuar procesos de montaje de géneros, elaboraciones culinarias envasadas, menaje, utensilios y material diverso en los recipientes y equipos establecidos para ofrecer servicios de restauración.

CE3.1 En un supuesto práctico de montaje, interpretar la ficha de descripción del producto o diagrama de carga, con el fin de colocar en el recipiente establecido y en el mismo orden, los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, menaje y material diverso.

CE3.2 En un supuesto práctico de montaje, utilizar, según las instrucciones, las máquinas propias de los departamentos de montaje, tales como cintas transportadoras, empaquetadoras de cubiertos o máquinas de envasar.

CE3.3 Definir en qué consiste el trabajo en equipo, el espíritu de equipo y la sinergia, identificando las posibles estrategias o variantes en las formas de trabajo individual o en grupo.

CE3.4 En casos prácticos de simulación de montaje, en los que se proponen roles determinados de un grupo de trabajo, instrucciones concretas y diferentes pautas de trabajo dadas por un supuesto coordinador:

- Especificar el objetivo fundamental de las instrucciones de trabajo.
- Identificar las actividades a realizar por cada miembro del grupo de trabajo.
- Especificar las actividades y el trabajo a realizar que requieren de la colaboración de otros o con otros así como qué procedimientos hay que seguir para ello.
- Identificar las pautas de coordinación definidas y las personas con quienes hay que coordinarse para realizar las tareas asignadas.

- *Precisar el grado de autonomía para su realización.*
 - *Precisar los resultados que se han de obtener.*
 - *Quién, cómo y cuándo debe controlar el cumplimiento de las instrucciones.*
 - *Realizar peticiones o solicitar aclaraciones, información a un miembro del supuesto grupo de trabajo y o instrucciones al responsable directo.*
- C4: Explicar y realizar el proceso de disposición de cargas que conforma un servicio de catering, identificando las zonas donde se produce.
- CE4.1 Identificar los lugares más habituales en la industria del catering donde se ubican las diferentes cargas de los servicios, haciéndoles corresponder con la naturaleza de cada carga.*
- CE4.2 En un supuesto práctico de puesta a disposición para la carga de equipos contenedores de géneros, elaboraciones culinarias envasadas y material diverso:*
- *Interpretar el plan de producción u hoja de vuelos, para obtener la información necesaria para identificar los equipos para cargar y ofrecer el servicio de catering.*
 - *Cumplimentar las etiquetas con los datos recabados y etiquetar los equipos en la forma y lugar establecidos.*
 - *Disponer las cargas del servicio de catering en el lugar establecido.*
- C5: Reconocer las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a las unidades de montaje de alimentos y bebidas para evitar riesgos de toxiinfecciones alimentarias y contaminación ambiental.
- CE5.1 Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales, utillaje y manipulación de alimentos.*
- CE5.2 Clasificar e interpretar el etiquetado de productos y útiles de limpieza más comunes, de acuerdo con sus aplicaciones, describiendo propiedades, ventajas, modos de utilización y protección ambiental.*
- CE5.3 Identificar los productos y útiles de limpieza autorizados y relacionar los adecuados en cada caso, atendiendo a las características de las unidades de montaje de alimentos y bebidas.*
- CE5.4 Clasificar y explicar los riesgos y toxiinfecciones alimentarias más comunes, identificando sus posibles causas.*
- CE5.5 En un supuesto práctico de limpieza de equipos de catering, cumplir las normas higiénico-sanitarias y de autoprotección y aplicar los métodos de limpieza y orden al operar con equipos, máquinas, útiles y géneros.*
- CE5.6 Reconocer los graves efectos que se derivan de las toxiinfecciones alimentarias producidas como consecuencia del incumplimiento de las normas higiénico-sanitarias en los procesos de aprovisionamiento de géneros y elaboraciones culinarias envasadas.*

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.2; C2 respecto a CE2.2 a CE2.6; C3 respecto a CE3.1, CE3.2 y CE3.4; C4 respecto a CE4.1.

Otras capacidades:

Mostrar un buen hacer profesional en el montaje de catering.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa de catering.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo del catering.

Mostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Contenidos:

1. El departamento de montaje en instalaciones de catering

Definición y organización característica.

Estructuras habituales de establecimientos de catering.

Materiales y equipos de montaje de servicios de catering: Menaje reutilizable: cristalería, cubertería, mantelería, vajilla. Menaje desechable. Material diverso de mayordomía. Equipos, tales como trolleys, cabinas y cestas. Productos promocionales. Bebidas. Compañías de transporte con servicio de catering más habituales. Diagramas de carga en contenedores.

Maquinaria y equipos básicos: identificación, funciones, modos de operación y mantenimiento sencillo.

Características, formación y funcionamiento de grupos de trabajo en un catering.

Organización y formas de trabajo en el contexto profesional de catering.

Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento.

Aplicación al catering del concepto de trabajo en equipo: el espíritu de equipo y la sinergia.

Relaciones con otros departamentos.

Procesos de comunicación interpersonal en el catering: el feed-back y la escucha efectiva. Barreras para la comunicación en catering y soluciones.

Especificidades en la restauración colectiva.

2. El proceso de aprovisionamiento y montaje de servicios de catering

Economato y bodega: Solicitud y recepción de géneros culinarios: métodos sencillos, documentación y aplicaciones. Almacenamiento: métodos sencillos y aplicaciones. Controles de almacén.

Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno de materias primas culinarias: Formalización y traslado de solicitudes sencillas. Ejecución de operaciones en el tiempo y forma requeridos. Documentación.

Seguridad de los productos.

Fases: puesta a punto de material y equipos, interpretación de la orden de servicio, aprovisionamiento de géneros y elaboraciones culinarias, montaje del servicio de catering y disposición para su carga.

Tipos de montaje de servicios de catering. Elaboraciones culinarias habituales en los distintos servicios de catering.

El montaje de productos destinados a la venta a bordo en medios de transporte: Equipos. Productos. Seguridad. Almacenamiento. Documentación habitual.

3. Seguridad e higiene alimentaria en el departamento de montaje de servicios de catering

Uniformidad y equipamiento personal de seguridad de servicios de catering: Tipos de uniformes de montaje. Adecuación y normativa de prendas de protección.

Seguridad y limpieza en las zonas de montaje de instalaciones de catering: Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de las unidades de montaje de catering. Identificación y aplicación de las normas específicas de seguridad. Productos de limpieza de uso común: tipos, clasificación, características principales de uso, medidas de seguridad, normas de almacenaje e interpretación de las especificaciones. Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Procedimientos habituales de limpieza: tipos y ejecución.

Higiene alimentaria y manipulación de alimentos en el departamento de montaje: Requisitos de los manipuladores de alimentos. Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos. Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria. Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos. Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes. Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas. Salud e higiene personal: factores, materiales y aplicaciones. Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos; aplicaciones prácticas. Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria. Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones. Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico o APPCC. Guías de prácticas correctas de higiene o GPCH. Aplicaciones.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Taller de catering de 90 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la ejecución de operaciones básicas de aprovisionamiento y montaje de géneros, elaboraciones culinarias envasadas y material diverso de servicios de catering y disponer la carga para su transporte, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2: RECEPCIÓN Y LAVADO DE SERVICIOS DE CATERING

Nivel: 1

Código: MF1090_1

Asociado a la UC: Realizar las operaciones de recepción y lavado de mercancías procedentes de servicios de catering

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Efectuar procesos de recepción de cargas procedentes de servicios de catering realizados de acuerdo con procedimientos predeterminados.

CE1.1 Identificar las zonas de descarga de materiales y equipos procedentes del servicio realizado y su maquinaria, describiendo:

- Funciones.
- Normas de utilización.
- Riesgos asociados a su uso.
- Mantenimiento básico de uso necesario.

CE1.2 En un supuesto práctico de recepción de carga procedente de un servicio de catering:

- Interpretar la información del etiquetado de los equipos contenedores de la carga procedente del servicio de catering.
- Distribuir al departamento correspondiente, a partir de la información del etiquetado, los géneros y elaboraciones culinarias envasadas sobrantes para que se determine su reutilización.

– Distribuir al departamento de lavado el menaje, utillaje, material y equipos que deban ser lavados.

– Distribuir al departamento original el material diverso y los equipos reutilizables que no precisen lavado.

– Comprobar el buen estado de los materiales y equipos reutilizables y en caso necesario, cumplimentar la hoja de roturas o disfunciones.

CE1.3 En un supuesto práctico de análisis de aceptación de productos o de facturación del servicio de catering:

– Identificar los géneros, elaboraciones culinarias envasadas y productos en general sobrantes que deban ser contados.

– Contar y anotar en el documento correspondiente los géneros, elaboraciones culinarias envasadas y productos en general sobrantes.

C2: Realizar procesos de lavado de materiales y equipos reutilizables procedentes de servicios de catering de acuerdo con procedimientos predeterminados.

CE2.1 Identificar los elementos que conforman la maquinaria y equipos del departamento de lavado tales como el tren de lavado y el lavado a presión, describiendo:

- Funciones.
- Normas de utilización.
- Resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen.
- Aprovechamiento óptimo de la máquina y ahorro de agua.
- Riesgos asociados a su manipulación.
- Mantenimiento de uso necesario.

CE2.2 En un supuesto práctico de lavado de materiales y equipos reutilizables procedentes de un servicio de catering:

– Ubicar en la sala de prelavado los materiales y equipos ordenados según criterios de orden de llegada, prioridad o espacio físico.

– Clasificar los materiales y equipos según su naturaleza y colocarlos en el tren de lavado utilizando los contenedores apropiados para evitar roturas.

– Identificar los materiales habituales procedentes de un servicio de catering que por su naturaleza deban ser lavados manualmente.

– Juzgar la limpieza de materiales y equipos lavados, determinando si deben ser lavados de nuevo o manualmente para obtener los resultados óptimos de higiene.

– Identificar los residuos desechables más habituales procedentes de un servicio de catering y clasificarlos para su reciclaje.

– Identificar los documentos en que se anotan las roturas producidas y disfunciones detectadas en el departamento de lavado.

– Identificar las normas higiénico-sanitarias y de autoprotección.

– Aplicar los métodos de limpieza y orden al operar con equipos, máquinas, útiles y géneros.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.2 y CE1.3; C2 respecto a CE2.2.

Otras capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional en el montaje de catering.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa de catering.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo del catering.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Contenidos:

1. Lavado de material de catering

El departamento de lavado en instalaciones de catering: Definición y organización característica. Estructuras habituales de establecimientos de catering. Especificidades en la restauración colectiva. Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento.

El proceso de lavado de material procedente de servicios de catering: Maquinaria y equipos básicos: identificación, funciones, modos de operación y mantenimiento. Fases: clasificación de material, lavado de material, control final de lavado y disposición para almacenamiento.

2. Seguridad y limpieza en las zonas de lavado en instalaciones de catering

Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de las unidades de lavado de catering.

Identificación y aplicación de las normas específicas de seguridad.

Productos de limpieza de uso común: tipos, clasificación, características principales de uso, medidas de seguridad y normas de almacenaje e interpretación de las especificaciones.

Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Procedimientos habituales: tipos y ejecución.

Uniformidad y equipamiento personal de seguridad: Uniformes de lavado: lencería y zapatos. Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.

3. Higiene, manipulación y clasificación de residuos procedentes de servicios de catering en la zona de lavado

Manejo de residuos y desperdicios.

Eliminación de residuos y control de plagas.

Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos; aplicaciones prácticas.

Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de residuos alimentarios.

Tipos de enfermedades transmitidas por incorrecta manipulación de residuos alimentarios.

Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.

Salud e higiene personal: factores, materiales y aplicaciones.

Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico APPCC.

Guías de prácticas correctas de higiene GPCH. Aplicaciones.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Taller de catering de 90 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la realización de las operaciones de recepción y lavado de mercancías procedentes de servicios de catering, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

ANEXO CCCXXVI

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ALOJAMIENTO RURAL

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Nivel: 2

Código: HOT326_2

Competencia general:

Gestionar y comercializar alojamientos rurales, de modo que se consigan los objetivos económicos y de calidad establecidos, se presten los servicios básicos de alojamiento, restauración e información y se asegure el buen estado de las instalaciones, respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene y de protección ambiental.

Unidades de competencia:

UC1042_2: Gestionar y comercializar servicios propios del alojamiento rural.

UC1043_2: Gestionar y realizar el servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

UC1044_2: Preparar y servir desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona.

UC1045_2: Asegurar el mantenimiento y condiciones de uso de espacios, instalaciones y dotación en alojamientos rurales.

UC0711_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.

Entorno profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad en alojamientos turísticos situados en entornos rurales, como casas o apartamentos, albergues y hoteles rurales, u otros establecimientos de semejante naturaleza, como propietario que gestiona, presta el servicio o asegura su prestación, o como empleado cualificado que realiza sus funciones bajo la dependencia del propietario o superior jerárquico correspondiente.

Sectores productivos:

Esta cualificación se sitúa en el sector de hostelería y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico en el medio rural, aunque también puede ubicarse en sectores tales como el educativo o el de servicios sociales, en cuyo marco se engloban determinados tipos de alojamientos rurales no turísticos.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:

Gestor de alojamientos rurales.
Empleado de hostelería rural.

Formación asociada: (540 horas)

Módulos Formativos

MF1042_2: Gestión y comercialización de alojamientos rurales. (180 horas)

MF1043_2: Recepción y atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales. (90 horas)

MF1044_2: Restauración en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales. (120 horas)

MF1045_2: Mantenimiento y limpieza en alojamientos rurales. (90 horas)

MF0711_2: Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería. (60 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: GESTIONARY COMERCIALIZAR SERVICIOS PROPIOS DEL ALOJAMIENTO RURAL

Nivel: 2

Código: UC1042_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Valorar la posibilidad de implantación de un pequeño establecimiento de alojamiento rural, estimando la potencialidad del proyecto de acuerdo con los medios disponibles y el volumen de negocio previsto.

CR1.1 La información sobre el mercado de la zona, las posibilidades de financiación y subvenciones y la legislación sobre los diferentes aspectos que inciden en la actividad de alojamiento en casas rurales se recaba, estableciendo las relaciones oportunas con las Administraciones locales y asociaciones de turismo rural de la zona.

CR1.2 El análisis previo a la implantación del alojamiento rural se realiza valorando:

- Los objetivos previstos.
- La ubicación física y el ámbito de actuación.
- Los promotores del proyecto.
- El tiempo de ejecución.
- El tipo jurídico de empresa.
- La previsión de recursos humanos.
- La demanda potencial.
- La competencia.

CR1.3 Desde el punto de vista económico se tienen en cuenta, para la implantación, los siguientes aspectos:

- La previsión de gastos e ingresos.
- La estructura y composición del inmovilizado.
- La necesidad de inversión y su financiación.
- La rentabilidad del proyecto.
- La posibilidad de subvenciones y ayudas a la empresa o a la actividad, ofrecidas por las diferentes Administraciones Públicas.

CR1.4 La composición de los recursos humanos necesarios se determina según las funciones y procesos propios de la actividad de alojamiento rural y de los objetivos establecidos, y atendiendo a necesidades de formación y a experiencia.

CR1.5 Se definen los servicios identificando sus características técnicas, los elementos innovadores y caracteres diferenciales frente a la competencia, las instalaciones y equipos, el proceso productivo y el sistema de calidad elegido que vaya a ser objeto de aplicación.

CR1.6 El sistema de seguridad del establecimiento y de protección de los clientes, así como las principales contingencias que puedan producirse, se prevén.

RP2: Realizar los trámites para la puesta en marcha del proyecto empresarial de explotación del alojamiento rural como alojamiento turístico, cumpliendo las formalidades administrativas para la creación del establecimiento.

CR2.1 Las acciones derivadas de las obligaciones legales para la puesta en marcha y desarrollo de la actividad correspondiente a una pequeña empresa de alojamiento rural se identifican y llevan a cabo.

CR2.2 Las formas de contratación idóneas se eligen en función del tamaño, actividad y objetivos del alojamiento rural como empresa.

CR2.3 La documentación necesaria para la constitución de la pequeña empresa de alojamiento rural y la generada por el desarrollo de su actividad económica se identifica, tramita, gestiona, organiza y, en su caso, cumplimenta con rigor.

RP3: Participar en la elaboración del proyecto de diseño, restauración y decoración del alojamiento rural para su adaptación como alojamiento turístico.

CR3.1 Los criterios y estilos arquitectónicos se determinan teniendo en cuenta los propios del entorno.

CR3.2 Los criterios estéticos, ecológicos y ambientales se conjugan de forma que se adecuen al entorno.

CR3.3 La normativa sobre accesibilidad se tiene en cuenta y se aplica en el proyecto de diseño, restauración y decoración del alojamiento.

CR3.4 Los materiales básicos y los elementos decorativos tradicionales se reconocen para su preservación y puesta en valor en el alojamiento.

CR3.5 En la definición de la decoración exterior e interior se colabora para una mayor personalización y adecuación a la idea empresarial.

CR3.6 El equipamiento básico del alojamiento rural se determina conforme a la categoría del establecimiento, capacidad de alojamiento prevista y necesidades de los clientes.

RP4: Calcular la inversión en inmovilizado para la puesta en marcha del alojamiento rural y realizar las gestiones de compra correspondientes.

CR4.1 La identificación de necesidades de mobiliario y equipos y su compra se realiza en función del tipo, categoría y características del alojamiento rural que se vaya a poner en explotación, de los servicios objeto de prestación, y de la estructura y composición del inmovilizado y posibilidades de financiación.

CR4.2 La negociación con los proveedores para la compra inicial de mobiliario y equipos se realiza buscando las condiciones más ventajosas en las operaciones comerciales, y teniendo en cuenta:

- Precios del mercado.
- Plazos de entrega.
- Calidades.
- Condiciones de pago.
- Condiciones de transporte.
- Descuentos.
- Volumen de pedido.
- Liquidez de la empresa.
- Servicio posventa del proveedor.

RP5: Realizar la gestión de aprovisionamiento de las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias derivadas de la explotación del alojamiento rural y controlar los consumos.

CR5.1 El aprovisionamiento y reposición de enseres, productos para la limpieza, lencería de cama y baño y atenciones a clientes, que resulten idóneos para optimizar los recursos y prestar la atención adecuada, se realiza teniendo en cuenta el tamaño y categoría del establecimiento y las expectativas de ocupación.

CR5.2 El aprovisionamiento de materias primas o productos necesarios para la elaboración de desayunos y otras elaboraciones culinarias se realiza teniendo en cuenta la calidad predeterminada, las cantidades necesarias en función del número de clientes, su coste y el margen de beneficios.

CR5.3. La negociación con los proveedores para cubrir las exigencias derivadas de la explotación del establecimientos se realiza buscando las condiciones más ventajosas en las operaciones comerciales, y teniendo en cuenta:

- Precios del mercado.
- Plazos de entrega.
- Calidades.
- Condiciones de pago.

- Condiciones de transporte.
- Descuentos.
- Volumen de pedido.
- Liquidez actual de la empresa.

CR5.4 Las existencias de géneros culinarios, productos de limpieza y mantenimiento y otros que resulten necesarios para el servicio diario se prevé que se ajustan a las necesidades previstas, disponiendo de un *stock* suficiente para hacer frente a las eventualidades.

CR5.5 Se comprueba que los alimentos, bebidas y demás géneros alimentarios recibidos cumplen con la petición de compra, como unidades, pesos netos y nivel de calidad y que las condiciones establecidas en cuanto a fecha de caducidad, estado del embalaje, temperatura y registros sanitarios, se cumplen.

CR5.6 Los artículos se almacenan de acuerdo con criterios de racionalización y cumpliendo las medidas de seguridad e higiene.

CR5.7 Los consumos de mercancías y bienes en general necesarios para cubrir las exigencias de explotación son objeto de control, de modo que se puedan determinar los costes de producción de los distintos servicios prestados en el alojamiento rural.

RP6: Gestionar y controlar la actividad del alojamiento rural como alojamiento turístico de modo que se pueda hacer un seguimiento de los resultados de producción y económicos del establecimiento, así como de la calidad de los servicios, aplicando las medidas correctoras oportunas.

CR6.1 Los sistemas de organización de la información se aplican, seleccionando los adecuados para proporcionar información actualizada sobre la situación económica y financiera del alojamiento rural.

CR6.2 La cumplimentación de los documentos generados en la actividad, como comandas, vales, facturas, albaranes, letras de cambio, cheques, recibos y otros, se comprueba que se realiza en el formato establecido y con los datos necesarios en cada caso, de acuerdo con la legislación vigente.

CR6.3 El método de control que permite auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja se aplica, adoptando las medidas necesarias ante los desajustes o desviaciones ocurridos durante el proceso.

CR6.4 Los resultados de producción y económicos del establecimiento se evalúan aplicando el sistema adoptado.

CR6.5 El precio de los servicios y productos ofertados se fija a partir del cálculo de los costes y del conocimiento del mercado.

CR6.6 Los problemas ocasionados por los desajustes en el proceso general de producción y servicio se resuelven, tomando las medidas que se precisen.

CR6.7 Los métodos adoptados para la gestión y control de la calidad del servicio se aplican con rigor.

RP7: Comercializar la oferta de servicios del alojamiento rural entre sus clientes actuales y potenciales, despertando el interés de compra y procurando la fidelización de los clientes.

CR7.1 La información sobre los clientes actuales y potenciales se obtiene, creando los listados correspondientes en bases de datos e incorporando información sobre sus preferencias, demandas, niveles de gasto y otra de interés comercial.

CR7.2 La oferta de servicios y orientación comercial del alojamiento rural se delimita, en relación con los competidores, determinando sus diferenciales positivos y posición competitiva.

CR7.3 Las actividades para la desestacionalización de la oferta del alojamiento rural se definen y se dan a conocer en los ámbitos adecuados.

CR7.4 Los canales de distribución se identifican y seleccionan utilizando criterios de adecuación a la oferta, para la propuesta de actividades de comercialización.

CR7.5 Los recursos disponibles para llevar a cabo las acciones comerciales se fijan con criterios de racionalidad para los objetivos previstos.

CR7.6 Las técnicas y elementos para lograr la fidelización de los clientes se identifican y, en su caso, se incorporan al plan de comercialización del alojamiento rural.

CR7.7 Las acciones promocionales encaminadas a fidelizar a los clientes actuales y a captar nuevos clientes, y los elementos de soporte para las mismas, se proponen a las entidades externas de comercialización.

CR7.8 Los acuerdos de prestación de servicios se proponen y negocian con las agencias de viajes u otras entidades mediadoras.

CR7.9 La integración en asociaciones para la comercialización se realiza, y la asistencia a ferias, encuentros, bolsas de contratación y demás eventos de esta naturaleza se planifica para una óptima comercialización del proyecto.

CR7.10 En los actos de comercialización, los elementos de promoción se disponen convenientemente, organizando las zonas de exposición con criterios de dinamismo y de atracción para los viandantes y visitantes.

CR7.11 En la ejecución de las acciones de promoción se participa, efectuando un seguimiento de las mismas para evaluar su resultado.

RP8: Valorar la necesidad de medios informáticos para el funcionamiento del alojamiento rural como alojamiento turístico y utilizarlos.

CR8.1 Las nuevas tecnologías se incorporan, tanto para la gestión como para la comercialización del alojamiento rural.

CR8.2 El hardware y el software se propone o decide en función de su necesidad para la actividad del alojamiento rural.

CR8.3 Las aplicaciones informáticas se instalan y se utilizan de forma racional, segura y eficaz.

CR8.4 Internet y el correo electrónico se utilizan de forma segura como fuente de información para la actividad del alojamiento rural y como vía de comunicación para la gestión del establecimiento.

CR8.5 Las páginas web y los canales de reserva vía internet se utilizan como vía de comercialización del alojamiento rural.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Ordenador con aplicaciones informáticas de gestión de alojamiento rural y con conexión a Internet. Impresora. Teléfono y telefax. Impresos y documentos comerciales y administrativos, tanto propios como de proveedores, habituales en la gestión y comercialización de alojamientos rurales. Documentación informativa. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Material de oficina diverso. Equipo e instrumentos de medida. Almacén. Equipos de refrigeración.

Productos y resultados:

Viabilidad de implantación de un pequeño establecimiento de alojamiento rural estimada. Implementación del proyecto empresarial de explotación de la casa rural como alojamiento turístico. Gestión de aprovisionamiento.

to realizada. Control de consumos efectuado. Oferta de servicios del alojamiento rural comercializada. Acuerdos con proveedores. Implantación de sistemas de gestión y comercialización informatizados.

Información utilizada o generada:

Información para la creación de pequeñas empresas. Documentación de organismos públicos relacionados con la actividad, como licencias de actividad, registros sanitarios y otros. Manuales de procesos normalizados. Documentos administrativos normalizados, como inventarios, notas de pedido, facturas, albaranes, letras de cambio, cheques y fichas de control de consumos. Archivos de clientes y proveedores. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Información sobre recursos, servicios y productos turísticos de la zona. Información sobre proveedores y sobre la competencia. Manuales de equipos informáticos y software de gestión. Normativa sobre accesibilidad.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: GESTIONAR Y REALIZAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS PROPIOS DE ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES

Nivel: 2

Código: UC1043_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Realizar las actividades habituales de la recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales, desde la reserva a la salida del cliente, tramitando y gestionando la documentación necesaria, de acuerdo con la normativa vigente.

CR1.1 La documentación propia del servicio de recepción y conserjería, como el registro de clientes, la ficha de cliente o los cuestionarios de satisfacción, se dispone, cumplimenta y gestiona para conseguir una adecuada prestación del servicio.

CR1.2 La verificación del estado de reservas de servicios y su disponibilidad se realiza previamente a la llegada de los clientes, utilizando, en su caso, aplicaciones informáticas.

CR1.3 La asignación de las habitaciones y/o camas se realiza con el fin de conseguir la satisfacción de las demandas, la accesibilidad y la optimización de las reservas y del espacio destinado a alojamiento.

CR1.4 En el proceso de recepción del cliente:

- La bienvenida se ofrece mostrando cortesía y amabilidad, comprobando, en caso necesario, la reserva efectuada.
- Los procedimientos de registro aplicados siguen los criterios establecidos.
- En el caso de un alojamiento de alquiler compartido, se muestra la habitación al cliente, explicándole todo lo relativo al funcionamiento de la casa, los horarios de comedor, instalaciones existentes y medios de seguridad.
- En el caso de un alojamiento de alquiler completo, se muestra la casa a los clientes, enseñándoles el mobiliario y aparatos existentes, como cocina, electrodomésticos, sistemas de calefacción y agua caliente, medios de seguridad y otros, facilitándoles por escrito las instrucciones de funcionamiento y las normas generales de uso.
- En el caso de alojamiento en refugio o albergue de montaña, el mobiliario, espacios comunes, sistemas de calefacción y agua caliente, si los hubiera, y medios de seguridad del alojamiento, se muestran a los clientes o usuarios, facilitándoles por escrito las instrucciones de funcionamiento y las normas generales de uso, así como otras de comportamiento ambiental.

CR1.5 La documentación generada se cumplimenta y archiva y se facilitan los servicios propios de recepción-conserjería del establecimiento durante la estancia del cliente en el establecimiento.

CR1.6 La confidencialidad se mantiene en todo momento y, ante cualquier demanda o atención prestada a un cliente, se actúa con diligencia y absoluta discreción.

CR1.7 En el proceso de salida del cliente:

- La facturación de todos los servicios se comprueba de manera eficaz.
- El sistema de pago convenido se aplica.
- La anotación en la ficha de cliente de las circunstancias de su estancia, días que estuvo, servicios que se le prestaron y otras de interés se realiza, en su caso, en forma y tiempo adecuados.
- El grado de satisfacción se comprueba mediante los métodos establecidos: cuestionarios escritos, charla y preguntas directas a los clientes y otros.
- En la despedida del cliente se actúa de forma cortés, potenciando la materialización de futuras estancias.

CR1.8 La ofimática y las aplicaciones informáticas elegidas para las actividades propias de la recepción se utilizan.

RP2: Utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación adecuados a las necesidades y características de clientes y proveedores.

CR2.1 Los medios técnicos de comunicación disponibles, como Internet, intranet, telefonía, megafonía, telefax y otros, se utilizan, en caso de que los hubiera, de forma responsable, seleccionando el más adecuado en función de la situación planteada.

CR2.2 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

CR2.3 Las comunicaciones, tanto externas como internas, llegan a los destinatarios adecuados, manteniéndose una absoluta reserva y asegurando así la confidencialidad de las mismas.

CR2.4 Las acciones comunicativas objeto de ejecución se realizan y, en su caso, se coordinan de forma que se obtenga la satisfacción de los deseos del cliente, actuando con la mayor celeridad posible, y se facilite y potencie la eficacia en la comunicación con el resto de personal y con las instancias externas con las que el establecimiento se relaciona.

CR2.5 La comunicación y coordinación, en caso de alojamientos en entornos naturales, se mantiene con los guías de montaña y responsables de los servicios encargados del desarrollo de actividades complementarias fuera del establecimiento.

RP3: Prestar información general sobre itinerarios, recursos naturales y culturales del entorno rural y/o natural, meteorología y servicios turísticos complementarios, sensibilizando a los clientes sobre la necesaria conservación de los espacios naturales.

CR3.1 La información general relativa a los recursos naturales, culturales y de ocio del entorno rural se identifica, selecciona e interpreta para poder transmitirla de manera fiable y actualizada, especialmente si se trata de un espacio protegido.

CR3.2 Los listados de recursos naturales o de patrimonio histórico o artístico de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas y de fiestas locales se elaboran especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.

CR3.3 La información sobre los servicios turísticos de la zona, tales como puntos de información, restaurantes, tiendas de artesanía y souvenir, se facilita, complementando la oferta propia del alojamiento rural.

CR3.4 La información sobre las medidas ambientales de aplicación en el entorno, en caso de alojamiento en refugios o albergues de montaña, se pone a disposición de los usuarios de la forma más conveniente y efectiva para sensibilizar sobre la necesaria conservación de los espacios naturales.

CR3.5 La normativa y procedimientos de autorización de accesos a espacios naturales se transmiten a los usuarios en los refugios o albergues ubicados en espacios protegidos o cercanos a ellos.

CR3.6 La legislación sobre medio ambiente se tiene en cuenta en todo tipo de información que se facilite acerca del entorno y de las actividades de ocio que en su marco se realicen, potenciando la toma de conciencia sobre la utilización y conservación de los recursos ambientales.

CR3.7 La propia conducta de respeto y protección ambiental se adecua en todo momento al entorno en el que trabaja para reforzar con el ejemplo los mensajes de sensibilización transmitidos a los clientes o usuarios.

CR3.8 Los diferentes soportes de información disponibles en el alojamiento, como listados de recursos naturales y culturales, guías de viaje, folletos turísticos, libros especializados, periódicos y revistas, relacionados con las diferentes actividades de ocio y tiempo libre que se puedan realizar en el entorno, se facilitan a los clientes, prestándoles la información complementaria que soliciten.

CR3.9 La comunicación y coordinación con los representantes y técnicos de los servicios encargados del desarrollo de las actividades de ocio complementarias fuera del establecimiento se facilita.

CR3.10 En la transmisión de información a los clientes se actúa en todo momento con respeto, amabilidad, expresándose de forma clara, con cordialidad y preocupándose por los intereses de los mismos.

RP4: Atender las peticiones y quejas planteadas por los clientes o usuarios, de forma que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.

CR4.1 Siempre que sea posible se satisfacen los deseos del cliente o usuario con la mayor celeridad, respetando, al mismo tiempo, las normas del establecimiento.

CR4.2 La atención directa al cliente o usuario ante sus peticiones y sugerencias se realiza adoptando una actitud amable y hospitalaria y siguiendo la política marcada por la dirección del establecimiento.

CR4.3 Las quejas o reclamaciones de los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, anotándolas por escrito, tomando las medidas oportunas para su resolución y cumpliendo la normativa vigente.

CR4.4 Las modificaciones que se producen en los servicios prestados se comunican, aportando las explicaciones necesarias, en forma y tiempo adecuados a los clientes o usuarios y, en caso de alojamientos en entornos naturales, al organismo, federación, club o asociación propietaria del establecimiento.

CR4.5 Las actuaciones que se adoptan ante situaciones adversas son las establecidas y adecuadas a cada situación.

CR4.6 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir

una buena interacción y comprensión en la comunicación.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Internet e Intranet. Página web del establecimiento. Equipos y material de oficina. Instrumentos de telecomunicaciones. Equipos e instrumentos de seguridad y vigilancia. Materiales de ayuda para discapacitados. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento. Material promocional y de soporte a la documentación emitida.

Productos y resultados:

Facilitación del servicio de alojamiento propio del entorno rural y/o natural requerido por el cliente o usuario. Atención a los clientes o usuarios. Facturación y cobro de los servicios. Control de los servicios. Atención y gestión de las comunicaciones internas y externas. Información y gestión para la dirección del establecimiento de alojamiento propio de entorno rural y/o natural. Documentaciones oficiales formalizadas, como ficha de policía, hoja de reclamaciones, informes estadísticos o cambios de divisa. Documentos de control de caja formalizados. Documentación de control y reposición de materiales y de documentos tipo formalizada. Quejas y reclamaciones atendidas. Información a clientes o usuarios sobre el funcionamiento y los servicios del establecimiento de alojamiento propio de entorno rural y/o natural y sobre los servicios y recursos del entorno.

Información utilizada o generada:

Manuales de elaboración de informes y estadísticas. Manuales de técnicas de acogida y atención al cliente. Manual de archivo y gestión de la información. Manual de búsqueda y localización de fallos e incidencias. Manual de organización del trabajo en Recepción. Manual de control y mantenimiento de los equipos de seguridad. Información a clientes sobre el funcionamiento y los servicios del establecimiento de alojamiento propio de entorno rural y/o natural y sobre los servicios y recursos del entorno. Información interna referente a las políticas y programas de la empresa, a los procesos, procedimientos y métodos de operación y a los acuerdos y contratos con clientes. Información para las relaciones funcionales internas y jerárquicas. Documentación sobre servicios turísticos y recursos naturales y culturales del entorno. Cartografía de la zona, normas de autoprotección y seguridad en la montaña. Inventario de recursos, servicios y equipamientos de uso público y oferta turística especializada en montaña y turismo de naturaleza. En su caso, folletos del espacio natural protegido donde se ubique el establecimiento.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: PREPARAR Y SERVIR DESAYUNOS, ELABORACIONES CULINARIAS SENCILLAS Y PLATOS SIGNIFICATIVOS DE LA ZONA

Nivel: 2

Código: UC1044_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Definir ofertas gastronómicas sencillas propias de entornos rurales y naturales.

CR1.1 Las ofertas gastronómicas propias del alojamiento se definen teniendo en cuenta:

- Las necesidades y gustos de los clientes reales y potenciales.
- El patrimonio gastronómico de la zona.
- La dieta de montaña, si procede.

- Las posibilidades de abastecimiento de géneros y productos culinarios.
- Los medios físicos, humanos y económicos del alojamiento.
- Un buen equilibrio, tanto en la variedad como en el orden y los costes.
- El valor nutritivo de los alimentos.
- La estacionalidad de los productos.

CR1.2 La rueda de menús y las sugerencias se comprueba que se realizan teniendo en cuenta la rotación de artículos o productos de temporada.

CR1.3 El sistema de rotación de las ofertas gastronómicas del alojamiento se establece permitiendo cambiarlas según la evolución de los hábitos y gustos de la clientela.

CR1.4 Las normas de dietética y nutrición se aplican cuando es necesario.

CR1.5 La presentación impresa de las ofertas gastronómicas propias del alojamiento se formaliza teniendo en cuenta la categoría y tipo de alojamiento, los objetivos económicos y la imagen corporativa.

RP2: Informar a los clientes sobre la oferta gastronómica del establecimiento y sobre las características de la gastronomía local, potenciando su venta.

CR2.1 La información sobre la gastronomía local, platos objeto de elaboración en el establecimiento y bebidas, se facilita de forma que resulten atractivos para la clientela, se satisfaga su curiosidad y se materialice su venta.

CR2.2 La apariencia personal y la atención continua a las peticiones de la clientela permiten transmitir una buena imagen de la empresa, dar confianza a los clientes y facilitar la venta.

CR2.3 Al prestar la información se comprueba que los clientes tienen a su disposición la lista de precios.

CR2.4 Una o varias alternativas se presentan, en caso de no poder ofrecer el servicio gastronómico solicitado por el cliente, intentando que se adapten a los gustos del mismo.

CR2.5 La venta se concreta de acuerdo con los procedimientos establecidos, asegurándose verbalmente de los pedidos de los clientes.

CR2.6 La comunicación con los clientes es fluida y permite conseguir la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

RP3: Elaborar y presentar desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos poco complejos del entorno rural y natural, que respondan a las características de la zona, aplicando la normativa higiénico sanitaria.

CR3.1 El aprovisionamiento interno de géneros y utensilios, para su utilización posterior en la preparación y presentación de desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona, se realiza en función de las necesidades del servicio.

CR3.2 La preelaboración de las materias primas que se van a utilizar para la confección de las elaboraciones culinarias se realiza aplicando las técnicas apropiadas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo y de conservación.

CR3.3 La preparación y presentación de desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos del entorno rural y natural se realiza de acuerdo con la definición del producto, las técnicas sencillas de elaboración y la adaptación a peticiones específicas y sencillas de los clientes.

CR3.4 El envasado de productos gastronómicos artesanales se realiza, en su caso, aplicando las técnicas

correspondientes de elaboración y conservación y cuidando su presentación comercial.

CR3.5 La normativa de seguridad e higiene para el manipulado y procesado de alimentos se cumple en todas las fases de los procesos.

CR3.6 La limpieza, mantenimiento y puesta a punto de los utensilios y equipos utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, los productos y los procedimientos establecidos.

CR3.7 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

RP4: Desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en alojamientos situados en entornos rurales y naturales, de acuerdo con normas sencillas de servicio y atendiendo las peticiones de los clientes para satisfacer sus deseos, necesidades y expectativas.

CR4.1 Las diferentes operaciones de limpieza y puesta a punto de equipos, útiles y menaje de trabajo necesarios para el servicio, se realizan respetando las normas higiénico-sanitarias.

CR4.2 El montaje de mesas y elementos de apoyo necesarios para el servicio de desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona, se realiza.

CR4.3 El servicio de alimentos y bebidas se realiza teniendo en cuenta su desarrollo lógico y las normas elementales de protocolo.

CR4.4 El servicio de alimentos y bebidas se realiza:

- Asegurándose de que los alimentos y bebidas servidos se corresponden con la solicitud del cliente.

- Manteniendo la actitud de servicio mediante la aplicación de técnicas simples.

- Transportando los alimentos de la cocina al comedor en la forma y momento establecidos.

- Transportando el material desbarasado a la cocina con rapidez y eficacia.

CR4.5 Las operaciones de postservicio se realizan conforme a los procedimientos establecidos.

CR4.6 Ante contingencias no previstas en el proceso se adoptan las medidas correctoras necesarias.

CR4.7 Las rupturas y anomalías generadas durante el proceso se solucionan con rapidez, minimizando en lo posible los costes y perjuicios que se derivan.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos de refrigeración. Equipos de cocción. Utensilios para la preparación de comidas sencillas. Menaje de servicio. Géneros culinarios, productos gastronómicos, bebidas y materiales de decoración. Vajillas, cuberterías y cristalerías. Material de acondicionamiento, como envases y etiquetas. Productos de limpieza. Combustibles. Uniformes y lencería apropiados. Extintores y sistemas de seguridad.

Productos y resultados:

Definición de ofertas gastronómicas propias de entornos rurales y naturales. Preparación, presentación y servicio de desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos poco complejos significativos del entorno rural y natural.

Información utilizada o generada:

Documentos normalizados, como inventarios, relevés, vales de pedidos y transferencias, comandas, fichas de especificación técnica o de control de consumos. Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes

de trabajo. Fichas técnicas de fabricación. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad, higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: ASEGURAR EL MANTENIMIENTO Y CONDICIONES DE USO DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y DOTACIÓN EN ALOJAMIENTOS RURALES

Nivel: 2

Código: UC1045_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Comprobar que las instalaciones auxiliares y de seguridad, mobiliario y equipos del establecimiento de alojamiento rural cumplen la normativa vigente, se encuentran en perfectas condiciones de uso y están convenientemente ubicados.

CR1.1 El estado y buen funcionamiento de las instalaciones de agua, iluminación, calefacción y gas del establecimiento y su adecuación a la normativa vigente se comprueba.

CR1.2 El mantenimiento de uso de las instalaciones auxiliares del establecimiento se efectúa o, en su caso, se verifica, con la periodicidad requerida, solventando los fallos detectados con la mayor rapidez posible.

CR1.3 El perfecto estado de uso de los sistemas de emergencia o contra incendios, como extintores, señalizaciones, botiquín y otros, su debida señalización, el fácil acceso para su utilización y demás aspectos exigidos por la normativa de seguridad vigente se asegura.

CR1.4 La accesibilidad al alojamiento se asegura y se comprueba su adecuada señalización.

CR1.5 El estado del mobiliario y su distribución adecuada se comprueba, adoptando las medidas oportunas para su reparación y permitiendo el acceso y movilidad cómodos de los huéspedes.

CR1.6 El estado y funcionamiento de los electrodomésticos y pequeña maquinaria de uso habitual, antes de la llegada de los clientes, se comprueban, asegurando su dotación y adecuado funcionamiento.

CR1.7 La rápida y efectiva reparación de los electrodomésticos o pequeña maquinaria para poder prestar un buen servicio durante la estancia de los clientes se asegura.

RP2: Coordinar y realizar las operaciones de limpieza y arreglo de las habitaciones, demás instalaciones, mobiliario y equipamiento en establecimientos de alojamiento rural, respetando las normas ambientales y de seguridad e higiene y comprobando los resultados.

CR2.1 Las prioridades en cuanto a limpieza y puesta a punto de áreas se establecen, adecuándose y adaptándose a cada tipo de situación, utilizando para ello los procedimientos fijados.

CR2.2 Los productos y materiales más adecuados en función de las superficies que se vayan a limpiar, del tipo de limpieza que se vaya a realizar y del respeto al medio ambiente se eligen para proporcionar al establecimiento el máximo grado de grado de conservación, limpieza y desinfección.

CR2.3 Las instrucciones para el desarrollo de las funciones de limpieza y puesta a punto de las instalaciones, en su caso por parte del personal colaborador, se transmiten de forma clara, asegurándose de su perfecta comprensión y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

CR2.4 La limpieza, desinfección y embellecimiento de superficies se realizan con la periodicidad requie-

rida, utilizando los productos pertinentes según la naturaleza, características y acabado de las mismas, aplicando la proporción idónea en cada caso y teniendo en cuenta su posible toxicidad y la posibilidad de contaminación ambiental.

CR2.5 La maquinaria se utiliza cumpliendo las instrucciones de uso, aplicando criterios de racionalidad, normativa de seguridad y protección ambiental, y respetando el descanso de los clientes.

CR2.6 La limpieza y mantenimiento de los equipos y utillaje empleados se realizan cumpliendo las especificaciones técnicas y respetando la periodicidad requerida en cada caso para su conservación.

CR2.7 El cambio de la ropa de cama y baño se realiza siguiendo criterios de higiene y cuidando la presentación y el sentido estético.

CR2.8 El estado de limpieza y puesta a punto de las habitaciones se verifica para asegurar la prestación del servicio y la satisfacción del cliente.

RP3: Realizar, limpiar y mantener elementos decorativos sencillos en establecimientos de alojamiento rural, aplicando las técnicas y los criterios estéticos, con el fin de lograr que el cliente pueda disfrutar de un entorno confortable.

CR3.1 Los elementos decorativos sencillos y otras operaciones de embellecimiento de las instalaciones del alojamiento rural se realizan teniendo en cuenta, entre otros, los recursos decorativos del entorno, la estacionalidad, y las festividades y aplicando criterios estéticos con el fin de conseguir ambientes agradables para el cliente.

CR3.2 La limpieza y mantenimiento de elementos de decoración como cuadros, porcelanas, marfiles, bronce, tapices y otros, se realiza con la periodicidad adecuada, atendiendo a sus características y utilizando los productos idóneos en cada caso.

CR3.3 El regado, abonado y limpieza de plantas de interior y exterior, así como el mantenimiento de floreros, motivos decorativos o centros de mesa se realiza con la asiduidad y cuidado requeridos en cada caso y aplicando criterios estéticos.

CR3.4 Las composiciones florales o frutales se realizan teniendo en cuenta el color, las proporciones y el soporte, aplicando criterios estéticos y teniendo en cuenta la estacionalidad y las festividades.

RP4: Coordinar y realizar operaciones sencillas de lavado, planchado y presentación de ropas propias del establecimiento, teniendo en cuenta las indicaciones del etiquetado y respetando las normas de protección ambiental y de seguridad e higiene, así como asegurar y comprobar resultados y necesidades de reposición.

CR4.1 Las prioridades que se derivan de las necesidades correspondientes en materia de lencería-lavandería se determinan, coordinándose, en su caso, con las empresas externas de lavandería industrial, por medio de los procedimientos establecidos.

CR4.2 Las instrucciones para el desarrollo de operaciones sencillas de lavado y planchado, en su caso, por parte de personal colaborador, se transmiten de forma clara, asegurándose de su comprensión y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

CR4.3 Las máquinas que se utilicen en las operaciones de lavado, secado y planchado se preparan, programan, ajustan o reajustan para obtener óptimos resultados, minimizando los gastos y respetando el medio ambiente.

CR4.4 La dosificación de productos para el lavado y suavizado se efectúa teniendo en cuenta la técnica

de lavado, especificaciones del etiquetado de las prendas y características de acabado requeridas.

CR4.5 Las distintas fases del proceso de lavado, secado y planchado se desarrollan y controlan de modo que se garantice un óptimo funcionamiento de los medios de producción y se le dé a las prendas o artículos la limpieza, higienización, aroma y aspecto requeridos en cada caso.

CR4.6 Las dudas sobre el tratamiento adecuado de lavado, secado o planchado de prendas delicadas o complejas, se solucionan remitiendo éstas a establecimientos especializados o se propone su remisión.

CR4.7 Las ropas en las que su etiquetado indica que deben ser lavadas a mano son objeto de tratamiento, respetando, en cada caso, las instrucciones técnicas del fabricante.

CR4.8 Las manchas simples identificadas sobre tejidos poco complejos se tratan teniendo en cuenta las limitaciones del etiquetado.

CR4.9 Las prendas y artículos que han sufrido los procesos de lavado, planchado y arreglos sencillos se revisan de manera rigurosa y eficaz, siguiendo criterios de calidad.

CR4.10 El estado de la ropa de habitaciones, como sábanas, toallas, colchas, cortinas y otras y de la ropa de restauración, como manteles, servilletas, faldones, fieltros y otras se controla, para conseguir el óptimo rendimiento y su reposición en caso de deterioro.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos de limpieza y tratamiento de superficies. Maquinaria y equipos específicos para el lavado, secado y planchado de ropa. Productos de limpieza y de tratamiento de superficies. Productos para el lavado, limpieza y apresto de tejidos como detergentes, suavizantes, almidones, quitamanchas, blanqueadores y neutralizantes industriales. Útiles y herramientas, como carros, cubos, básculas, marcadores de ropa sucia y tablas de planchado. Máquinas de coser y accesorios. Elementos para costura como hilos y fornituras. Dotación de lencería y otra ropa. Productos y atenciones para clientes o usuarios. Instalaciones de office con estanterías. Mobiliario de habitaciones. Otros enseres como camas supletorias, cunas, tablas de cama, escaleras de mano y botiquín. Almacenes.

Productos y resultados:

Instalaciones, maquinaria, equipos y productos dispuestos para su uso. Habitaciones, baños y dependencias comunes, limpias y arregladas. Ropa del establecimiento lavada, secada, planchada y almacenada. Aprovisionamiento interno y carro dispuesto para su uso. Office organizado, con la dotación establecida de enseres, ropas y materiales. Impresos y partes cumplimentados. Elementos decorativos limpios. Plantas y flores conservadas y cuidadas. Ornamentación floral. Aplicación de sistemas de organización óptimos y uso de la maquinaria bajo criterios de control de consumos, principalmente energéticos. Almacenes de lencería dispuestos y ordenados. Materiales de ayuda para discapacitados.

Información utilizada o generada:

Información o manuales sobre el uso y conservación de equipos, mobiliario, utensilios y materiales. Manuales o instrucciones de funcionamiento, limpieza y conservación de la maquinaria. Manuales de técnicas de limpieza, lavado y planchado de ropa. Normas de uso, aplicación y toxicidad de los productos de limpieza de superficies. Normas de uso de los productos químicos utilizados en la limpieza, lavado y planchado de la ropa. Material

documental, como órdenes de trabajo, hojas de pedido de material y control de consumos. Información interna referente a procesos, procedimientos, métodos y planes de calidad de la empresa. Planes de mantenimiento de maquinaria e instalaciones. Planes de emergencia. Impresos y documentación específicos. Órdenes de trabajo. Normativas higiénico-sanitarias y de seguridad referidas a locales, instalaciones y utillaje.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5: ACTUAR BAJO NORMAS DE SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA

Nivel: 2

Código: UC0711_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Aplicar y controlar las normas de higiene personal establecidas en la normativa vigente, garantizando la seguridad y salubridad de los productos alimentarios y de las actividades de hostelería.

CR1.1 La vestimenta y equipo reglamentarios se utilizan, conservándolos limpios y en buen estado y renovándolos con la periodicidad establecida.

CR1.2 El estado de limpieza y aseo personal requeridos se mantienen, en especial de aquellas partes del cuerpo que pudieran entrar en contacto con los alimentos.

CR1.3 Los procedimientos de aviso establecidos se siguen en caso de enfermedad que pueda transmitirse a través de los alimentos.

CR1.4 Las heridas o lesiones cutáneas que pudieran entrar en contacto con los alimentos se protegen con un vendaje o cubierta impermeable.

CR1.5 Los hábitos, gestos o prácticas que pudieran proyectar gérmenes o afectar negativamente a los productos alimentarios se evitan.

CR1.6 La legislación vigente sobre higiene y manipulación de productos alimentarios se comprueba que se cumple comunicando en su caso las deficiencias observadas.

RP2: Mantener y controlar las áreas de trabajo y las instalaciones del establecimiento de hostelería y en particular de preparación y servicio de alimentos y bebidas dentro de los estándares higiénicos requeridos por la producción y por la normativa vigente.

CR2.1 Las condiciones ambientales de luz, temperatura, ventilación y humedad se verifica que son las indicadas para llevar a cabo de modo higiénico las actividades del establecimiento y en particular la producción y servicio de alimentos y bebidas.

CR2.2 Las características higiénico-sanitarias de las superficies de los techos, paredes y suelos de las instalaciones y en especial, de aquellas que están en contacto con los alimentos, se comprueba que son las requeridas.

CR2.3 Los sistemas de desagüe, extracción y evacuación se mantienen en perfectas condiciones de uso y los derrames o pérdidas de productos en curso se limpian y eliminan en la forma y con la prontitud exigida.

CR2.4 Las puertas, ventanas y otras aberturas se mantienen, en caso necesario, cerradas o con los dispositivos protectores adecuados para evitar vías de comunicación con el exterior.

CR2.5 Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de locales y para el control de plagas se efectúan.

CR2.6 Los focos posibles de infección y los puntos de acumulación de suciedad se reconocen determi-

nando su origen y tomando las medidas paliativas pertinentes.

CR2.7 La aplicación de los sistemas de control y prevención de animales, parásitos y transmisores de enfermedades se asegura.

CR2.8 Las operaciones de limpieza y desinfección se realizan siguiendo lo señalado en las instrucciones respecto a:

- Productos que se deben emplear y su dosificación.
- Condiciones de operación, tiempo, temperatura y presión.
- Preparación y regulación de los equipos.
- Controles que se deben efectuar.

CR2.9 Las áreas o zonas que se vayan a limpiar o desinfectar se aíslan y señalan hasta que estén en condiciones operativas.

CR2.10 Los productos y equipos de limpieza y desinfección se depositan en su lugar específico para evitar riesgos y confusiones.

RP3: Realizar la limpieza y controlar el buen estado de equipos, maquinaria y utillaje de hostelería de modo que se prolongue su vida útil, no se reduzca su rendimiento y su uso sea más seguro.

CR3.1 Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de equipos, máquinas y utillaje de la actividad de hostelería se efectúan.

CR3.2 Los equipos y las máquinas para la ejecución de las operaciones de limpieza, como parada, vaciado y protección, se comprueba que se encuentran en las condiciones requeridas.

CR3.3 Las operaciones de limpieza manual se comprueba que se ejecutan con los productos idóneos, en las condiciones fijadas y con los medios adecuados.

CR3.4 Las operaciones objeto de ejecución se controlan, manteniendo los parámetros dentro de los límites fijados por las especificaciones e instrucciones de trabajo.

CR3.5 Los niveles de limpieza, desinfección o esterilización alcanzados se comprueba que se corresponden con los exigidos por las especificaciones e instrucciones de trabajo.

CR3.6 Los equipos y las máquinas de la actividad de hostelería se verifica que quedan en condiciones operativas después de su limpieza.

CR3.7 Los productos y materiales de limpieza y desinfección, una vez finalizadas las operaciones, se depositan en su lugar específico, para evitar riesgos y confusiones.

CR3.8 El uso de los aparatos y equipos propios de los distintos procesos se realiza conforme a las indicaciones de uso, mantenimiento y seguridad del fabricante, resolviendo cualquier alteración en el funcionamiento, como calentamiento, chispas u otros, antes de reanudar el uso.

RP4: Conducir y realizar las operaciones de recogida, depuración y vertido de los residuos alimentarios y de otros materiales de hostelería, respetando las normas de protección ambiental.

CR4.1 La cantidad y el tipo de residuos generados por los procesos de hostelería se verifica que se corresponden con lo establecido en los manuales de procedimiento.

CR4.2 La recogida de los distintos tipos de residuos o desperdicios se realiza siguiendo los procedimientos establecidos para cada uno de ellos.

CR4.3 El almacenamiento de residuos se lleva a cabo en la forma y lugares específicos establecidos en las instrucciones, de acuerdo con la normativa vigente.

CR4.4 Las condiciones de depuración y eliminación de residuos se comprueba que son idóneas y que el funcionamiento de los equipos es correcto, regulándose éstos, si fuera preciso, de acuerdo con el tipo de residuo y los requerimientos establecidos en los manuales de procedimiento.

CR4.5 La reducción en la producción de desechos y en las cantidades de productos consumidos y la reutilización de estos últimos se procura, siempre que sea posible, durante el proceso de compra y aprovisionamiento.

RP5: Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y ambientales.

CR5.1 Los derechos y deberes del trabajador y de la empresa o entidad se reconocen en materia de seguridad.

CR5.2 Las normas vigentes en la materia y el plan de seguridad e higiene del que disponga, en su caso, el establecimiento, se respetan y aplican, realizando acciones preventivas, correctoras y de emergencia y aplicando las medidas establecidas.

CR5.3 Los riesgos primarios se conocen y se toman las medidas preventivas establecidas.

CR5.4 Los equipos de protección individual y los medios de seguridad general y de control se identifican para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta.

CR5.5 El área de trabajo, como el puesto, entorno o servidumbres, se mantiene libre de elementos que puedan resultar peligrosos y que puedan dificultar la realización de otros trabajos.

CR5.6 Los productos químicos se manipulan con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección ambiental, conforme a lo indicado en su etiqueta.

CR5.7 La recogida selectiva de residuos se realiza y las alteraciones detectadas en las condiciones ambientales o en el proceso de trabajo se notifican al responsable, proponiendo medidas para su corrección o mejora.

CR5.8 Las medidas de precaución y protección, recogidas en la normativa específica, e indicadas por las señales pertinentes, se cumplen durante la actividad de hostelería.

CR5.9 La actuación ante posibles situaciones de emergencia se efectúa siguiendo los procedimientos de control, aviso o alarma establecidos.

CR5.10 Los medios disponibles para el control de situaciones de emergencia dentro de su entorno de trabajo, se utilizan eficazmente comprobando que quedan en perfectas condiciones de uso.

CR5.11 La actuación en los ensayos de planes de emergencia y evacuación se realiza conforme a las pautas prescritas.

CR5.12 Las técnicas sanitarias básicas y los primeros auxilios se aplican en caso de accidentes.

RP6: Valorar la importancia del agua y de la energía y realizar un uso eficiente en las actividades de hostelería reduciendo su consumo siempre que sea posible.

CR6.1 El mejor aprovechamiento de la luz natural se procura con el fin de ahorrar energía.

CR6.2 La selección y adquisición de equipamientos y electrodomésticos se realiza teniendo en cuenta las normas de eficiencia energética y el consumo anual así como la adecuación de la capacidad al uso previsto.

CR6.3 El estado de las instalaciones eléctricas y de gas se verifica y se detectan posibles disfunciones.

CR6.4 El buen funcionamiento de los aparatos se verifica para detectar posibles disfunciones y asegurar su mantenimiento.

CR6.5 Las políticas, objetivos, métodos y registros relativos al uso eficiente del agua y la energía del establecimiento se identifican y aplican.

CR6.6 El consumo de agua y energía se controla y registra, detectando y analizando las áreas críticas de consumo y las posibles fugas.

CR6.7 Las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, se gestionan de manera que no contaminen el medio ni afecten a la salud pública y se reutilicen siempre que sea factible.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipo personal de higiene. Equipos de protección individual. Medios de limpieza y aseo personal. Equipos de limpieza, desinfección y desinsectación de instalaciones. Sistemas de limpieza, desinfección y esterilización de equipos. Elementos de aviso y señalización. Equipos de depuración y evacuación de residuos. Dispositivos y señalizaciones generales y equipos de emergencia. Legislación aplicada. Documentación de diferentes organismos y administraciones públicas. Protocolos de Sistema de Gestión Ambiental.

Productos y resultados:

Garantía de seguridad y salubridad de las actividades de hostelería. Instalaciones y equipos limpios, desinfectados y en estado operativo. Residuos en condiciones de ser vertidos o evacuados. Medidas de protección ambiental aplicadas. Ahorro de energía, agua y reducción de consumos. Reciclaje, reutilización y reducción de residuos. Propuesta de medidas correctivas. Formación de personal. Información a clientes y proveedores.

Información utilizada o generada:

Manuales de utilización de equipos. Manuales de procedimiento, permisos e instrucciones de trabajo. Señalizaciones de limpieza. Normativa higiénico-sanitaria. Normativa y planes de seguridad y emergencia. Registros de trabajo e incidencias. Registros del sistema APPCC. Descripción de los procesos productivos. Inventario y caracterización de las fuentes contaminantes. Información sobre los productos y materias primas de consumo habitual en hostelería. Instrucciones de operación de los tratamientos de residuos o emisiones a la atmósfera.

MÓDULO FORMATIVO 1: GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ALOJAMIENTOS RURALES

Nivel: 2

Código: MF1042_2

Asociado a la UC: Gestionar y comercializar servicios propios del alojamiento rural

Duración: 180 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Definir las características del subsector de turismo rural en el marco del sistema turístico y, en particular, la actividad de alojamiento de esta naturaleza, considerando las relaciones de los respectivos establecimientos con otras empresas y los circuitos y tipos de información que se generan.

CE1.1 Explicar la evolución del concepto de turismo a lo largo del tiempo, identificando los elementos que componen el sistema turístico.

CE1.2 Interpretar las variables que configuran el mercado turístico, estimando su situación actual y tendencias que se detectan.

CE1.3 Explicar las peculiaridades del turismo rural dentro del mercado turístico.

CE1.4 Describir las características del turismo sostenible y sus factores determinantes.

CE1.5 Diferenciar los diferentes tipos de establecimientos de alojamiento rural, según la normativa autonómica que corresponda.

CE1.6 Describir las relaciones externas con otras empresas.

CE1.7 Describir los circuitos y tipos de información y documentación internos y externos que se producen en el desarrollo de la actividad de alojamiento rural.

C2: Definir proyectos de viabilidad sencillos para la constitución y puesta en marcha de pequeñas empresas de alojamiento rural, utilizando los canales de información correspondientes.

CE2.1 Diferenciar los conceptos de empresa, empresario y establecimiento mercantil.

CE2.2 Identificar los profesionales y entidades estatales, autonómicas y locales que prestan información sobre trámites relativos a constitución de pequeñas empresas y, en particular, las dedicadas a alojamientos rurales, ayudas y subvenciones para su creación, restauración o adecuación, fuentes de financiación, obligaciones fiscales y proyectos de viabilidad empresarial.

CE2.3 Esquematizar, en un cuadro comparativo, las características legales básicas identificadas para cada tipo jurídico de empresario.

CE2.4 Explicar los requisitos legales, trámites, documentos y organismos relacionados con la creación, constitución y puesta en marcha de pequeñas empresas, de acuerdo con la forma jurídica de la figura del empresario adoptada en función de la actividad económica y los recursos disponibles.

CE2.5 Elaborar documentos de proyectos que recojan la presentación y justificación de la idea de negocio, el estudio de mercado, el plan de marketing, la organización y recursos y la viabilidad económica y financiera del establecimiento.

CE2.6 En supuestos prácticos de proyectos de alojamiento rural, definir los servicios identificando sus características técnicas, los elementos innovadores y caracteres diferenciales frente a la competencia, las instalaciones y equipos, el proceso productivo, el sistema de calidad y el sistema de seguridad del establecimiento y de los clientes elegido.

C3: Formular propuestas de adaptación de alojamientos rurales como alojamientos turísticos, partiendo de proyectos-tipo ya realizados, justificando acciones y recursos que resulten viables para su diseño, rehabilitación y decoración.

CE3.1 Identificar los criterios y estilos arquitectónicos de diferentes entornos y aplicarlos a supuestos prácticos de adaptación de alojamientos rurales como alojamientos turísticos.

CE3.2 Conjuguar criterios estéticos, ecológicos y ambientales para la adecuación al entorno en supuestos prácticos de adaptación de alojamientos rurales como alojamientos turísticos.

CE3.3 Describir la normativa sobre accesibilidad que afecta a los alojamientos rurales en su adaptación como alojamientos turísticos.

CE3.4 Reconocer los materiales básicos y los elementos decorativos tradicionales de diferentes entornos para su preservación y puesta en valor.

- CE3.5 Argumentar ideas para la definición de la decoración exterior e interior para una mayor personalización y adecuación a la idea empresarial.*
- CE3.6 Determinar el equipamiento básico del alojamiento rural conforme a la supuesta capacidad de alojamiento prevista y a las necesidades de los hipotéticos clientes.*
- C4: Comparar y aplicar técnicas para la compra de mobiliario y equipos y para el aprovisionamiento y control de consumos de mercancías que resulten necesarios para la puesta en marcha de alojamientos rurales y para cubrir las exigencias derivadas de su explotación.
- CE4.1 Estimar las técnicas de relación con proveedores más adecuadas para resolver situaciones comerciales tipo en pequeñas empresas dedicadas a la actividad de alojamiento rural.*
- CE4.2 Identificar necesidades de mobiliario y equipos, en supuestos prácticos de compra, en función del tipo, categoría y características del alojamiento rural que se vaya a poner en explotación, servicios objeto de prestación, estructura y composición del inmovilizado y posibilidades de financiación.*
- CE4.3 Calcular necesidades de aprovisionamiento externo de mercancías para cubrir supuestas necesidades que se deriven de los servicios prestados, redactando las solicitudes correspondientes.*
- CE4.4 Efectuar o simular la recepción de las mercancías solicitadas y realizar o proponer su posterior ubicación, almacenaje o distribución.*
- CE4.5 Describir diversos sistemas de almacenamiento, indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación, ventajas comparativas y documentación asociada.*
- CE4.6 Identificar necesidades de almacenamiento de alimentos, bebidas, lencería, productos de limpieza y otros, en función de su naturaleza y clase.*
- CE4.7 En supuestos prácticos, efectuar operaciones de control, detectando posibles deterioros o pérdidas y desviaciones entre las cantidades y las calidades de las mercancías solicitadas y las recibidas, adoptando medidas para su resolución.*
- CE4.8 Efectuar operaciones de almacenamiento, manipulando de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, tanto los equipos de control como los propios géneros destinados a almacén o consumo inmediato.*
- CE4.9 Utilizar la documentación necesaria para el control del almacén.*
- CE4.10 En supuestos prácticos de control de consumos de mercancías y bienes en general necesarios para cubrir supuestas exigencias de explotación, determinar los costes de producción de los distintos servicios prestados en el alojamiento rural.*
- C5: Estimar posibles precios de ofertas de alojamiento y gastronómicas propias de alojamientos rurales, de acuerdo con planes de negocio.
- CE5.1 Describir los métodos de presupuestación y fijación de precios de servicios en alojamientos rurales.*
- CE5.2 Partiendo de determinadas ofertas de alojamiento y gastronómicas, propias de alojamientos rurales:*
- *Obtener costes directos e indirectos de los servicios o productos ofrecidos, indicando los documentos consultados y realizando los cálculos pertinentes.*
 - *Cumplimentar la documentación específica.*
 - *Calcular precios de la oferta de alojamiento y gastronómica del alojamiento rural.*
- CE5.3 Argumentar la importancia de la seguridad en la conservación de la documentación e información, tratándolas con rigor.*
- C6: Aplicar los sistemas y procesos de gestión y control necesarios para el ejercicio de la actividad de alojamiento rural.
- CE6.1 Identificar los sistemas y procesos de gestión económica y financiera que mejor se adaptan a la actividad de alojamiento rural.*
- CE6.2 A partir de datos supuestos de actividades de alojamiento rural, realizar el diario de producción y cierre de caja.*
- CE6.3 Aplicar métodos sencillos para auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja.*
- CE6.4 Identificar los sistemas y procesos de gestión de la producción y del servicio que mejor se adaptan a la actividad de alojamiento rural y a distintos niveles de producción.*
- CE6.5 Identificar los sistemas y procesos de gestión comercial que mejor se adaptan a la actividad de alojamiento rural y a distintos niveles de producción.*
- CE6.6 Comparar y aplicar sistemas de organización de la información adecuados para proporcionar datos actualizados sobre la situación económico-financiera del alojamiento rural.*
- CE6.7 Aplicar métodos sencillos para la gestión y control de la calidad de los servicios prestados.*
- C7: Aplicar técnicas comerciales, de promoción de ventas y de negociación, adecuadas a los alojamientos rurales, estimando su importancia para el logro de los objetivos empresariales.
- CE7.1 Definir segmentos de la demanda de alojamiento rural y reconocer fuentes de información que permitan identificar sus componentes.*
- CE7.2 En supuestos prácticos de comercialización, crear ficheros de clientes actuales y potenciales en los que se puedan incluir los datos relevantes para los objetivos de promoción de ventas y otras acciones de marketing.*
- CE7.3 En supuestos prácticos de comercialización, identificar los elementos caracterizadores de los servicios prestados por determinados alojamientos rurales, y efectuar comparaciones de las que se deduzcan diferenciales positivos o negativos con respecto a otras ofertas de la zona de semejante naturaleza.*
- CE7.4 Describir las técnicas de promoción de ventas y argumentar propuestas de acciones promocionales e ideas y conceptos para el desarrollo de los soportes correspondientes, como cronogramas, fichas de visitas, argumentarios y otros.*
- CE7.5 Identificar las técnicas y elementos para lograr la fidelización de los clientes de alojamientos rurales.*
- CE7.6 Explicar las funciones de los canales de distribución y diferenciar los tipos y formas de distribución del turismo rural.*
- CE7.7 Describir técnicas sencillas de negociación y aplicarlas en situaciones suficientemente caracterizadas.*
- CE7.8 Reconocer y describir las técnicas sencillas de merchandising aplicables en los alojamientos rurales.*
- CE7.9 Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de acciones promocionales.*
- C8: Distinguir y utilizar los equipos y programas informáticos de gestión del alojamiento rural.
- CE8.1 Relacionar las necesidades de medios informáticos con la actividad de alojamiento rural.*

CE8.2 Identificar las funciones y los procedimientos fundamentales de las aplicaciones de usuario y de gestión del alojamiento rural.

CE8.3 Instalar y utilizar las aplicaciones informáticas siguiendo las especificaciones establecidas.

CE8.4 Identificar las funciones de Internet como fuente de información y como vía de comercialización para la actividad de alojamiento rural.

CE8.5 Utilizar Internet y el correo electrónico como fuente de información para supuestas actividades de alojamiento rural y como vía de comunicación para la gestión de alojamientos de esta naturaleza.

CE8.6 Simular la utilización de páginas web y canales de reserva vía Internet como vía de comercialización de alojamientos rurales.

CE8.7 Argumentar la conveniencia de utilización de los medios informáticos para el funcionamiento de los alojamientos rurales como alojamientos turísticos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C2 respecto a CE2.6; C3 respecto a CE3.1 y CE3.2; C4 respecto a CE4.2, CE4.3, CE4.4 y CE4.7 a CE4.10; C5 respecto a CE5.2; C6 respecto a CE6.2, CE6.3 y CE6.7; C7 respecto a CE7.2, CE7.3, CE7.7 y CE7.9; C8 respecto a CE8.3, CE8.5 y CE8.6.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional en la gestión y comercialización de alojamientos rurales.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados en la gestión y comercialización de alojamientos rurales.

Demostrar creatividad en la comercialización de alojamientos rurales.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria sobre gestión y comercialización de alojamientos rurales.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. El sector turístico, el turismo rural y el alojamiento rural

El sector turístico. Diferentes formas de turismo. Definiciones y terminología.

El turismo rural o alternativo. El valor del turismo rural. Costes y beneficios ofrecidos y buscados.

Agroturismo: causas de su desarrollo. Colectivos interesados: agricultores y campesinos, habitantes urbanos, Administraciones.

El turismo rural para las Administraciones públicas en la Unión Europea y en España.

Normativas y tipologías de turismo rural según las diferentes Comunidades Autónomas.

Perfil y hábitos del cliente de turismo rural. Valores buscados. Servicios buscados.

Competencia y competitividad del turismo rural.

Tipos de alojamientos rurales. Características. Servicios ofertados.

Puntos fuertes y débiles del sector. Amenazas y oportunidades.

2. Puesta en marcha de un alojamiento rural

El alojamiento rural: Tipos y categorías de alojamientos rurales según las normativas autonómicas. Estructuras organizativas y funcionales.

Plan de negocio de alojamiento rural: Análisis de mercado. Servicios y proceso productivo. Plan de inversiones.

Plan de marketing del alojamiento rural. Organización y personal. Viabilidad económica y financiera del alojamiento rural. Trámites de constitución y puesta en marcha.

Empresa, empresario y establecimiento mercantil: Tipo jurídico de empresario: individual y social. Distinción entre empresa, empresario y establecimiento mercantil.

El empresario individual y el empresario social. Profesionales, organismos y asociaciones estatales, autonómicos y locales que asesoran en materia de procesos, procedimientos económico-administrativos y comercialización

característicos de los alojamientos rurales. Valoración de la importancia que tiene la creación y buen funcionamiento de pequeñas empresas para el desarrollo de la economía nacional y para la integración sociolaboral.

Gestión y control de calidad del alojamiento rural.

Gestión de la seguridad en alojamientos rurales.

Gestión de la seguridad en alojamientos rurales.

3. Rehabilitación, restauración y decoración inicial del alojamiento rural

Valoración del patrimonio inmobiliario.

Casa rural, casa de pueblo y casa de campo.

Identificación de los principales elementos del entorno del alojamiento y su paisaje.

Criterios estéticos, ecológicos y ambientales para la adecuación al entorno.

Conservación de los criterios arquitectónicos de la época y del lugar.

Importancia de los materiales básicos y elementos característicos.

Tipos de rehabilitación según modalidades.

El mobiliario.

Zonas, infraestructuras y servicios.

Oferta complementaria.

4. Comercialización del servicio de alojamiento rural

Estrategia de precios.

Posicionamiento.

El proceso de compra y las ventas.

Identificación del público objetivo.

Canales de distribución.

Acciones de promoción y publicidad.

La desestacionalización.

La comercialización directa: Las ferias. Las guías. El boca a boca. Los Mailing. Las asociaciones empresariales. Las bolsas de contratación. Internet.

La comercialización indirecta: Las agencias minoristas. Las agencias mayoristas. Los sistemas y centrales de reservas. Oficinas de turismo.

Marketing aplicado.

Fijación de precios de los servicios: Componentes del precio. Métodos de fijación de precios de los servicios ofertados.

Métodos de fijación de precios de los servicios ofertados.

5. Compra, aprovisionamiento y control de consumos y costes en alojamientos rurales

Compra inicial de mobiliario y equipos. Reposición.

Gestión del aprovisionamiento en el alojamiento rural: Cálculo de necesidades de aprovisionamiento de alimentos, bebidas, productos de limpieza y demás mercancías para el alojamiento rural. El ciclo de compra. El inventario permanente y su valoración: métodos de valoración de existencias. Negociación con proveedores.

Gestión del aprovisionamiento en el alojamiento rural: Cálculo de necesidades de aprovisionamiento de alimentos, bebidas, productos de limpieza y demás mercancías para el alojamiento rural. El ciclo de compra. El inventario permanente y su valoración: métodos de valoración de existencias. Negociación con proveedores.

Gestión del aprovisionamiento en el alojamiento rural: Cálculo de necesidades de aprovisionamiento de alimentos, bebidas, productos de limpieza y demás mercancías para el alojamiento rural. El ciclo de compra. El inventario permanente y su valoración: métodos de valoración de existencias. Negociación con proveedores.

Recepción y almacenamiento de mercancías: Inspección, control, ubicación, distribución y almacenamiento de productos y materiales según naturaleza y destino. Gestión y control de inventarios. Registros documentales.

Control de consumos y costes: Definición y clases de costes. Cálculo del coste de materias primas y productos; registro documental. Control de consumos. Aplicación de métodos.

6. Gestión económica-administrativa de la actividad de alojamiento rural

Análisis sencillo de la situación económico-financiera del alojamiento rural.

Diario de producción y cierre de caja.

Aplicación de métodos sencillos para auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja.

Comparación y aplicación de sistemas de organización de la información.

Normalización y formalización de documentación que se genera en la actividad.

7. Gestión informática del servicio de alojamiento rural

Aplicaciones informáticas específicas para alojamientos rurales: Equipos y programas informáticos de usuario y de gestión. Instalación y uso de aplicaciones informáticas específicas. Internet como fuente de información y vía de comercialización.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la gestión y comercialización de servicios propios del alojamiento rural, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2: RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN ALOJAMIENTOS PROPIOS DE ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES

Nivel: 2

Código: MF1043_2

Asociado a la UC: Gestionar y realizar el servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Describir los procesos de reserva y recepción habituales en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su puesta en práctica.

CE1.1 Describir los objetivos, servicios, funciones y tareas habituales de una recepción en los alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

CE1.2 Identificar diferentes formas de organizar una recepción, según el tipo de alojamiento de entorno rural y/o natural.

CE1.3 Identificar las fuentes de reservas de alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales y describir sus procedimientos.

CE1.4 Identificar la documentación procedente de las reservas para su uso y archivo posterior.

CE1.5 Describir los métodos de obtención, archivo y difusión de la información generada en la recepción, justificando el grado de confidencialidad adecuado.

CE1.6 Distinguir los procedimientos aplicables a las fases de entrada, estancia y salida de un cliente en un alojamiento propio del entorno rural y/o natural.

CE1.7 Argumentar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes o usuarios.

CE1.8 En supuestos prácticos de desarrollo de procesos de reservas y recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales:

- *Desarrollar las operaciones inherentes a las fases de reserva, entrada, estancia y salida de un cliente, según el tipo de alojamiento.*
- *Aplicar los procedimientos de gestión de la información en la recepción, explotando las aplicaciones informáticas específicas.*

C2: Definir los procesos de gestión de cobros y facturación de servicios habituales en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su realización.

CE2.1 Explicar los diferentes medios de pago legales habituales en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

CE2.2 Identificar e interpretar la normativa vigente aplicable a los contratos de hospedaje y reserva.

CE2.3 Reconocer las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.

CE2.4 En supuestos prácticos de gestión cobros y facturación de servicios :

- *Realizar las operaciones de facturación y cobro a partir de los datos de estancia y servicios consumidos.*
- *Presentar informes de gestión y justificar el origen de las desviaciones en los resultados esperados, argumentando las medidas correctoras propuestas.*

CE2.5 Argumentar la necesidad de intervenir en los procesos de facturación y cobro con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C3: Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en alojamientos propios del entorno rural y/o natural, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.

CE3.1 Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en estos establecimientos.

CE3.2 Ejemplificar diversas situaciones de solución de conflictos ante la formulación de quejas y reclamaciones habituales en estos establecimientos.

CE3.3 Describir los procesos de acogida, despedida y atención al cliente o usuario, identificando las etapas y los factores clave para conseguir su satisfacción.

CE3.4 Identificar y describir los atributos de los servicios, recursos, meteorología, infraestructuras y productos turísticos del entorno rural y/o natural, para prestar información sobre ellos y para valorar el impacto que tienen sobre el desarrollo turístico de la zona.

CE3.5 En simulaciones prácticas, aplicar las técnicas y habilidades de comunicación apropiadas a cada situación que impliquen atención e información desde la recepción del establecimiento.

CE3.6 Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes o usuarios con cortesía y amabilidad, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen del establecimiento que presta el servicio.

CE3.7 Justificar la necesaria participación personal en la aplicación de la mejora de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios turísticos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.7 y CE1.8; C2 respecto a CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.2, CE3.5, CE3.6 y CE3.7.

Otras capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo habituales en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional en el servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Adaptarse a la organización, integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente o usuario de alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes o usuarios de alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias habituales en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria destinada a los clientes o usuarios de alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos

1. Gestión de reservas en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales

Tratamiento de las reservas.

Desarrollo de los procedimientos de confirmación, modificación y cancelación de reservas.

Análisis de técnicas de gestión de reservas y aplicación.

Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de reservas.

2. La recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales

Objetivos, servicios, funciones y tareas.

Organización.

Relaciones internas y externas.

Identificación y adecuación de documentación.

Operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así como actividades de preparación de la llegada: análisis y aplicaciones prácticas.

Operaciones y procesos durante la estancia de clientes: análisis y aplicaciones prácticas.

Operaciones y procesos durante la salida de clientes: análisis y aplicaciones prácticas.

Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación. Análisis de las operaciones de facturación y cobro, tanto contado como crédito, de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados.

Cierre diario. Otras.

Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

3. Comunicación aplicada al servicio de alojamiento propio de entornos rurales y/o naturales

Desarrollo de técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas a la recepción.

Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.

Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más usuales.

Resolución de problemas de comunicación.

Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.

Solicitud de información desde la recepción, utilizando distintas vías posibles.

La información sobre el entorno: análisis y explicación de sus recursos, meteorología, servicios, infraestructuras y productos turísticos específicos.

Manejo de planos, mapas y manuales relacionados con recursos, servicios y productos turísticos del entorno.

4. Atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales

Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes.

Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.

Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.

La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

— Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la gestión y realización del servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

— Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

— Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3: RESTAURACIÓN EN ALOJAMIENTOS UBICADOS EN ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES

Nivel: 2

Código: MF1044_2

Asociado a la UC: Preparar y servir desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

- C1: Definir ofertas gastronómicas sencillas propias de alojamientos situados en entornos rurales y/o naturales.
- CE1.1 *Identificar los grupos de alimentos, explicando sus aportaciones nutritivas.*
- CE1.2 *Describir ofertas gastronómicas propias de alojamientos situados en entornos rurales y/o naturales, indicando los elementos que las componen, características y categoría.*
- CE1.3 *En supuestos prácticos de definición de ofertas gastronómicas sencillas para alojamientos situados en entornos rurales y/o naturales determinados:*
- *Identificar las variables derivadas de factores dietéticos, económicos, de variedad, gusto y otros, que se deben tener en cuenta para confeccionar ofertas gastronómicas sencillas.*
 - *Componer ofertas gastronómicas sencillas que resulten equilibradas dietéticamente, variadas y de calidad, presentándolas en forma y términos adecuados y de acuerdo con los objetivos económicos establecidos.*
 - *Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de presentación de ofertas gastronómicas del alojamiento.*
- C2: Caracterizar las materias primas alimentarias de uso común, describiendo variedades, cualidades y peculiaridades e identificando los factores culinarios que se deben tener en cuenta en el proceso de elaboración o conservación.
- CE2.1 *Identificar las materias primas alimentarias de uso común, describiendo sus características físicas, como forma, color y tamaño, sus cualidades gastronómicas o aplicaciones culinarias básicas y sus necesidades de preelaboración básica y de conservación.*
- CE2.2 *Describir fórmulas usuales de presentación y comercialización de materias primas culinarias, indicando cualidades, características y necesidades de regeneración y conservación.*
- CE2.3 *Identificar lugares apropiados para la conservación y técnicas aplicables de regeneración de materias primas culinarias.*
- CE2.4 *A partir de determinadas ofertas gastronómicas sencillas típicas de la zona y con los datos que fueran necesarios:*
- *Deducir necesidades cuantitativas y cualitativas de materias primas.*
 - *Precisar niveles de calidad de los géneros que se vayan a utilizar.*
 - *Formalizar fichas de especificación técnica para los géneros que se vayan a utilizar.*
- C3: Utilizar equipos, máquinas y útiles que conforman la dotación básica para la preparación de elaboraciones culinarias sencillas, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de un rendimiento óptimo.
- CE3.1 *Identificar los equipos, máquinas y útiles de uso común para la preparación de elaboraciones culinarias sencillas, explicando sus funciones, las normas de utilización, los resultados cuantitativos y cualita-*
- tivos que se obtienen, los riesgos asociados a su manipulación y el mantenimiento de uso necesario.*
- CE3.2 *Justificar la utilización de útiles, herramientas, equipos y maquinaria en función del tipo de género y elaboración, instrucciones recibidas y volumen de producción.*
- CE3.3 *Efectuar mantenimientos de uso de diferentes equipos, máquinas y útiles de uso común para la preparación de elaboraciones culinarias sencillas, de acuerdo con instrucciones aportadas o recibidas.*
- CE3.4 *Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas y útiles siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.*
- CE3.5 *Argumentar el compromiso de mantener y cuidar los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.*
- C4: Preparar y presentar desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona de acuerdo con la definición del producto y aplicando las respectivas normas de elaboración.
- CE4.1 *En un supuesto práctico de explotación de un alojamiento en un entorno rural y/o natural, realizar las operaciones de aprovisionamiento interno de géneros que resulten necesarias para poder ofrecer desayunos, elaboraciones sencillas y platos significativos de la zona.*
- CE4.2 *Aplicar las técnicas correspondientes de elaboración y presentación de desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de una zona determinada, a partir de la información suministrada, siguiendo los procedimientos y cumpliendo las normas de manipulación de alimentos.*
- C5: Aplicar métodos de regeneración, conservación y envasado de alimentos.
- CE5.1 *Justificar los lugares y métodos de almacenamiento, regeneración, conservación o envasado de materias primas, preelaboraciones y elaboraciones culinarias en función del destino o consumo asignado, las características derivadas de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.*
- CE5.2 *Efectuar las operaciones necesarias para los procesos de regeneración, conservación o envasado de materias primas, productos gastronómicos artesanales, preelaboraciones y elaboraciones culinarias, de acuerdo con su estado, métodos y equipos seleccionados y cumpliendo las instrucciones recibidas y la normativa higiénico-sanitaria .*
- C6: Diseñar y realizar decoraciones simples con géneros y productos gastronómicos, aplicando técnicas sencillas gráficas y de decoración.
- CE6.1 *A partir de motivos decorativos, idear formas de decoración y elegir la técnica adecuada en cada caso.*
- CE6.2 *Aplicar técnicas gráficas sencillas para la realización de bocetos o modelos gráficos.*
- CE6.3 *Deducir variaciones en el diseño realizado, conforme a criterios tales como tamaño, materias primas que se vayan a emplear, forma y color, entre otras.*
- CE6.4 *Realizar los bocetos o modelos gráficos aplicando las técnicas necesarias.*
- CE6.5 *Realizar las respectivas decoraciones sobre bocetos y modelos gráficos.*
- CE6.6 *Mostrar sensibilidad y gusto artísticos al diseñar las decoraciones.*
- C7: Desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en el comedor, utilizando las técnicas idóneas según tipo y/o categoría del alojamiento.

CE7.1 Identificar las técnicas de servicio más utilizadas en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales, caracterizándolas, explicando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad según el tipo de alojamiento.

CE7.2 Describir los platos más significativos de diferentes entornos rurales y/o naturales..

CE7.3 De acuerdo con planes o necesidades de trabajo determinados:

- *Describir y simular el proceso de acogida y atención al cliente.*
- *Describir y simular el proceso de venta de alimentos, bebidas y complementos en el alojamiento.*
- *Describir la composición de una oferta gastronómica determinada de forma que resulte atractiva.*
- *Seleccionar y usar los equipos y útiles necesarios para el servicio.*
- *Realizar el servicio de comidas, bebidas y complementos en sala, con la máxima rapidez y eficacia y con el estilo y elegancia que este proceso a la vista del cliente requiere.*
- *Despedir al cliente, o simular su despedida, de acuerdo con procedimientos definidos y aplicando las técnicas de comunicación adecuadas.*

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.3 a CE3.5; C4 respecto a CE4.1 y CE4.2; C5 respecto a CE5.2; C6 respecto a todos sus criterios; C7 respecto a CE7.3.

Otras capacidades:

Respetar los procedimientos y normas internas de alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional en el servicio de restauración de alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales.

Cumplir con las normas de correcta prestación del servicio de restauración de alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en el servicio de restauración de alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. Ofertas gastronómicas propias de entornos rurales y/o naturales y materias primas alimentarias

Ofertas gastronómicas en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales: Grupos de alimentos. Definición de los elementos y variables de las ofertas gastronómicas características de entornos rurales y/o naturales. Diseño de ofertas de comidas sencillas propias de entornos rurales y/o naturales.

Materias primas alimentarias: Clasificación gastronómica: variedades más características de la zona, peculiaridades, cualidades y aplicaciones gastronómicas básicas. Clasificación comercial: formas de comercialización y tratamien-

tos que le son inherentes. Necesidades de conservación y regeneración.

2. Técnicas culinarias elementales

Clasificación, descripción y aplicaciones.

Procesos de ejecución: fases, instrumentos, procedimientos, resultados y controles.

Tratamiento de los géneros durante los procesos.

Terminología culinaria.

3. Preelaboración y elaboración culinaria propia de alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales

Aprovisionamiento interno de géneros. Tratamientos característicos de las materias primas. Aplicaciones de las materias primas.

Elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para preparaciones culinarias sencillas: Clasificación, descripción y aplicaciones. Obtención de elaboraciones básicas, aplicando las respectivas técnicas y procedimientos culinarios elementales.

Elaboración de desayunos. Tipos de ofertas y composición.

Elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona: Definición y tipología de elaboraciones.

Esquemas de realización de elaboraciones tipo: fases, riesgos y control de resultados. Realización de las elaboraciones culinarias. Guarniciones: clases, aplicaciones y elaboración. Presentación y decoración.

Utilización de equipos de cocina propios de elaboraciones culinarias.

4. Regeneración, conservación y presentación comercial de alimentos en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales

Sistemas y métodos básicos de regeneración y conservación de géneros y elaboraciones culinarias y presentación comercial de productos gastronómicos artesanales: Clases, caracterización y equipos. Técnicas. Fases de los procesos, riesgos en la ejecución, resultados y controles. Identificación de necesidades de regeneración, conservación o presentación comercial. Aplicación de técnicas o métodos apropiados y ejecución de operaciones.

Utilización de equipos de cocina propios de regeneración y conservación de alimentos.

5. Preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales

Tipos de comedores según tamaño, ubicación, tipo de alojamiento y/o categoría.

El preservicio: Proceso y secuencia de operaciones más importantes: descripción y ejecución. Disposición de la decoración y ambientación.

El servicio: Comparación de tipos de servicio según tipo de alojamiento. Procesos, normas generales y técnicas de servicio. Aplicaciones según tipos. Normas básicas de protocolo y de comportamiento en la mesa: descripción y aplicación. Formalización de comandas.

El postservicio: Tipos y modalidades de postservicio. Supervisión de instalaciones y equipamiento. Secuencia y ejecución de operaciones de postservicio según tipo y modalidad.

6. Atención al cliente en restauración

Atención al cliente: tipos de clientes y tratamiento. Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas, normas de protocolo y de conducta e imagen personal. Protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

- Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²
- Taller de cocina de 135 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la preparación y servicio de desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4: MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS RURALES

Nivel: 2

Código: MF1045_2

Asociado a la UC: Asegurar el mantenimiento y condiciones de uso de espacios, instalaciones y dotación en alojamientos rurales

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Asociar necesidades de mantenimiento y condiciones de uso de instalaciones, habitaciones y demás dependencias a tipos de alojamientos rurales y servicios ofertados.

CE1.1 Identificar necesidades de mantenimiento en función del tipo, capacidad, categoría y ubicación del alojamiento rural y de los servicios ofertados.

CE1.2 Diferenciar las zonas que componen el establecimiento de alojamiento rural, indicando sus funciones y características.

CE1.3 Identificar las instalaciones, sistemas, máquinas y equipos propios de alojamientos rurales.

CE1.4 Identificar los muebles y enseres propios de los alojamientos rurales.

CE1.5 Argumentar las implicaciones de asumir o no, el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y de obtener el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C2: Verificar y asegurar el estado y condiciones de uso de los equipos, máquinas y útiles que conforman las dotaciones básicas de establecimientos de alojamiento rural, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.

CE2.1 Explicar los tipos, manejo y riesgos de los equipos, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en la limpieza y mantenimiento de habitaciones y demás dependencias de alojamientos rurales.

CE2.2 Explicar los tipos, manejo, limpieza, mantenimiento de uso y normas de seguridad de las máquinas, útiles y herramientas utilizados habitualmente en el lavado, secado y planchado de ropa.

CE2.3 Describir las aplicaciones, limpieza y mantenimiento de uso de equipos, maquinaria, herramientas y utensilios habituales en la dotación de alojamientos rurales de alquiler completo.

CE2.4 En casos prácticos de limpieza y mantenimiento de máquinas y útiles propios de alojamientos rurales:

- *Seleccionar los productos y utensilios necesarios para su limpieza y mantenimiento.*

— *Realizar el mantenimiento de uso de las máquinas utilizadas habitualmente para la limpieza de establecimientos de alojamiento, como aspiradoras, máquinas de limpieza a vapor, abrillantadoras, enceradoras y pulidoras, entre otras.*

— *Realizar el mantenimiento de uso de las máquinas utilizadas habitualmente para el lavado, secado y planchado de ropa, como lavadoras, secadoras y planchas, entre otras.*

— *Efectuar la limpieza de otras máquinas, herramientas y utensilios.*

C3: Aplicar técnicas de limpieza y puesta a punto de habitaciones y demás dependencias de establecimientos de alojamiento rural, utilizando la maquinaria y útiles adecuados.

CE3.1 Identificar pavimentos, elementos textiles, materiales y revestimientos utilizados habitualmente en los diferentes establecimientos de alojamiento, describiendo las características más importantes de cada uno de ellos.

CE3.2 Identificar los productos de limpieza, mantenimiento y conservación de superficies, desinfectantes, insecticidas y ambientadores, señalando sus principales componentes, la forma de uso y las aplicaciones más habituales.

CE3.3 Reconocer la lencería y los productos de acogida de uso habitual en establecimientos de alojamiento.

CE3.4 En casos prácticos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas nobles y comunes:

— *Seleccionar los productos, utensilios y maquinaria necesarios.*

— *Seleccionar la técnica de limpieza más adecuada al caso planteado.*

— *Realizar la limpieza y puesta a punto de habitaciones y demás instalaciones, siguiendo los parámetros de orden y métodos estipulados e indicando los puntos clave que se deben tener en cuenta.*

— *Describir los trámites y la trayectoria que se deben realizar para recoger, enviar para su limpieza y reponer la ropa particular de los clientes.*

CE3.5 Especificar la forma de procesar los objetos olvidados por los clientes o usuarios.

C4: Aplicar técnicas de limpieza y mantenimiento del mobiliario y elementos decorativos, utilizando los productos y útiles adecuados.

CE4.1 Identificar los tipos de mobiliario característicos de habitaciones, salones, áreas públicas y jardines más utilizados en establecimientos de alojamiento rural.

CE4.2 Identificar los elementos decorativos de uso habitual en establecimientos de alojamiento rural.

CE4.3 Aplicar técnicas de limpieza, mantenimiento y conservación de elementos decorativos y mobiliario, seleccionando los materiales y productos utilizables y la técnica más adecuada en cada caso.

CE4.4 Realizar el mantenimiento y conservación de plantas de interior, así como composiciones florales y frutales, teniendo en cuenta criterios estéticos, de estacionalidad y las diferentes festividades.

CE4.5 Identificar diferentes tipos de iluminación utilizados en establecimientos de alojamiento, explicando los efectos que los colores y la luz tienen sobre las personas.

C5: Aplicar técnicas de lavado, escurrido y secado de ropa, utilizando el procedimiento más adecuado a cada caso y realizar el mantenimiento y reposición de productos, utensilios y lencería.

CE5.1 Identificar y clasificar las ropas según sus tipos y requisitos de composición y conservación del etiquetado.

CE5.2 Identificar los diferentes programas y procesos de lavado, escurrido y secado y su aplicación según las características de las prendas que se van a tratar.

CE5.3 Identificar y utilizar las protecciones necesarias en el manejo de equipos, máquinas y utensilios y en la manipulación de ropa sucia, como gafas, guantes o mascarillas y otros.

CE5.4 Lavar, tratar, escurrir y secar las ropas con los programas y productos adecuados a su composición y grado de suciedad.

CE5.5 Realizar el mantenimiento y reposición de productos, utensilios y lencería, cumpliendo con los stocks prefijados y controlando la caducidad de las existencias.

C6: Describir y ejecutar las técnicas de planchado, doblado y presentación de ropa, aplicando el procedimiento adecuado y utilizando la maquinaria establecida.

CE6.1 Identificar las ropas según sus tipos y requisitos de composición y especificaciones de planchado del etiquetado.

CE6.2 Describir los aditivos y demás productos utilizados para el planchado, indicando sus aplicaciones, precauciones y riesgos en su uso.

CE6.3 Ejecutar procesos de planchado de ropa en función del tipo de prenda, tejido y fibra, y de la maquinaria utilizable.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.3 y CE4.4; C5 respecto a todos sus criterios; C6 respecto a CE6.3.

Otras capacidades:

Cumplir con las normas de correcta producción.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla en el mantenimiento y limpieza de alojamientos rurales.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Mantener una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con el mantenimiento y limpieza en alojamientos rurales.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. Instalaciones, habitaciones y demás dependencias propias de establecimientos de alojamiento rural

Instalaciones y equipos básicos.

Instalaciones complementarias y auxiliares.

La habitación del alojamiento rural. Tipos.

2. Técnicas de limpieza y puesta a punto de instalaciones, habitaciones y demás dependencias propias de establecimientos de alojamiento rural

Equipos, maquinaria, útiles y herramientas: descripción, aplicaciones, limpieza y mantenimiento de uso. Normas de seguridad en su utilización.

Productos utilizados en la limpieza: tipos, aplicaciones y rendimientos. Beneficios e inconvenientes. Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención.

Técnicas de limpieza: descripción y aplicación. Control de resultados.

3. Mobiliario y decoración propio de establecimientos de alojamiento rural

Mobiliario: clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones, aplicaciones y tipo y categoría de alojamiento. Ubicación y distribución.

Revestimientos, alfombras y cortinas: clasificación y caracterización según tipo y categoría de alojamiento rural. Otros elementos de decoración.

Limpieza y mantenimiento de mobiliario y elementos decorativos: productos utilizados, aplicaciones y técnicas.

Sistemas de iluminación. Aplicaciones.

Decoración floral: técnicas y aplicaciones.

4. Productos textiles. Etiquetado. Clasificación para el lavado y planchado

Productos textiles: las fibras, las telas y las ropas.

Técnicas de identificación y clasificación de la ropa para el lavado y planchado, aplicación.

Comportamiento de los distintos tipos de fibras y de telas al lavado y planchado.

Interpretación de etiquetas.

5. Lavado, limpieza, secado y planchado de ropa

El lavado de ropa: tipos.

Maquinaria: características, funcionamiento y precauciones de uso.

Productos y proceso de lavado.

Programas de lavado y especificaciones de utilidad.

El planchado: tipos. El proceso de planchado y plegado.

Productos asociados al planchado.

6. Almacenamiento y distribución interna de ropa y productos para el lavado y planchado

Almacenamiento de ropa y de productos y utensilios para el lavado y planchado.

Criterios de almacenaje de ropa.

Rotación y ubicación de existencias de lencería.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

— Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

— Taller de hostelería de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con asegurar el mantenimiento y condiciones de uso de espacios, instalaciones y dotación en alojamientos rurales, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

— Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

— Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5: SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA

Nivel: 2

Código: MF0711_2

Asociado a la UC: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Reconocer y aplicar las normas y medidas vigentes y necesarias para asegurar la calidad higiénico-sanitaria de la actividad de hostelería.

CE1.1 Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales y utillaje de hostelería.

CE1.2 Estimar las consecuencias para la salubridad de los productos y seguridad de los consumidores de la falta de higiene en los procesos y medios de producción o servicio y en los hábitos de trabajo.

CE1.3 Identificar los requisitos higiénico-sanitarios que deben cumplir las instalaciones y equipos de hostelería.

CE1.4 Identificar y aplicar las medidas de higiene personal y reconocer todos aquellos comportamientos o actitudes susceptibles de producir una contaminación en cualquier tipo de alimentos.

CE1.5 Describir las principales alteraciones sufridas por los alimentos, identificando los agentes causantes de las mismas, su origen, mecanismos de transmisión y multiplicación.

CE1.6 Clasificar y explicar los riesgos y principales toxoinfecciones de origen alimentario y sus consecuencias para la salud y relacionarlas con las alteraciones y agentes causantes.

CE1.7 Explicar los sistemas y procedimientos adecuados para la gestión y eliminación de residuos en la actividad de hostelería.

CE1.8 Identificar, clasificar y comparar los distintos productos y tratamientos de limpieza, tales como la desinfección, esterilización, desinsectación y desratización, y sus condiciones de empleo.

CE1.9 En supuestos prácticos de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización, debidamente caracterizados:

- Identificar todas aquellas acciones de higiene y comportamiento personal que se deben adoptar.
- Seleccionar los productos y tratamientos utilizables.
- Fijar los parámetros objeto de control.
- Enumerar los equipos necesarios.
- Establecer la frecuencia del proceso de higienización.
- Realizar las operaciones necesarias para limpiar, desinfectar, desinsectar y desratizar.

C2: Evaluar la problemática ambiental originada en la actividad de hostelería y el control de los residuos producidos.

CE2.1 Clasificar los distintos tipos de residuos generados de acuerdo con su origen, estado, reciclaje y necesidad de depuración.

CE2.2 Reconocer los efectos ambientales de los residuos, contaminantes y otras afecciones originadas por la actividad de hostelería.

CE2.3 Reconocer los parámetros que posibilitan el control ambiental en los procesos de hostelería y de depuración de residuos.

CE2.4 Jerarquizar las medidas adoptables para la protección ambiental en hostelería.

CE2.5 Describir las técnicas de recogida, selección, reciclado, depuración, eliminación y vertido de residuos.

C3: Adoptar las medidas de seguridad y controlar su cumplimiento en todas las situaciones de trabajo de la actividad de hostelería.

CE3.1 Analizar los factores y situaciones de riesgo para la seguridad y las medidas de prevención y protección aplicables en la actividad de hostelería.

CE3.2 Interpretar los aspectos más relevantes de la normativa y de los planes de seguridad relativos a: derechos y deberes del trabajador y de la empresa, reparto de funciones y responsabilidades, medidas preventivas, señalizaciones, normas específicas

para cada puesto, actuación en caso de accidente y de emergencia.

CE3.3 Identificar los riesgos o peligros más relevantes en la actividad de hostelería y analizar las medidas de seguridad aplicables en el diseño del local e instalaciones, condiciones ambientales, estado del puesto de trabajo, entorno y servidumbres, medidas de seguridad y protecciones de maquinarias, señalización de situaciones de riesgo y emergencias, equipos de protección individual, toxicidad o peligrosidad y manejo apropiado de los productos.

CE3.4 Identificar y aplicar las pautas de actuación adoptables en situaciones de emergencia y en caso de accidentes, como el manejo de equipos contra incendios, procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas sanitarias básicas y de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación.

C4: Valorar la importancia del agua y de las fuentes de energía e identificar las medidas para su uso eficiente en las actividades de hostelería.

CE4.1 Relacionar el uso de las fuentes de energía en un establecimiento de hostelería.

CE4.2 Reconocer el uso de las energías renovables y sus posibilidades en un establecimiento de hostelería.

CE4.3 Identificar las instalaciones eléctricas, de gas y otras de un establecimiento de hostelería y los puntos críticos donde pueden presentar disfunciones.

CE4.4 Analizar buenas prácticas en el consumo del agua y de la energía en un establecimiento de hostelería e identificar posibles acciones que supongan su disminución.

CE4.5 Caracterizar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo.

CE4.6 Identificar y valorar los distintos métodos para el tratamiento de las aguas.

CE4.7 En supuestos prácticos de establecimientos de hostelería debidamente caracterizados:

- Valorar la repercusión económica del uso eficiente del agua y de la energía.
- Explicar un programa de ahorro de agua y de energía y sus medidas de seguimiento y control.
- Relacionar las medidas que pueden repercutir en el ahorro de agua y de energía.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.4 y CE1.9; C3 respecto a CE3.4.

Otras capacidades:

Respetar y demostrar sensibilidad ambiental.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir con las normas de correcta prestación del servicio.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demstrar un buen hacer profesional.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demstrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Demstrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos:

1. Higiene alimentaria y manipulación de alimentos

Normativa general de higiene aplicable a la actividad.

Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes.

Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.

Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano.

Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos; aplicaciones.

Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.

Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.

Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).

Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH). Aplicaciones.

Alimentación y salud: Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos. Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos. Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.

Personal manipulador: Requisitos de los manipuladores de alimentos. Reglamento. Salud e higiene personal: factores, medidas, materiales y aplicaciones. Vestimenta y equipo de trabajo autorizados. Gestos. Heridas y su protección. Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos. Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.

2. Limpieza de instalaciones y equipos de hostelería

Concepto y niveles de limpieza.

Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos.

Procesos de limpieza: desinfección, esterilización, desinsectación y desratización. Productos de limpieza de uso común: Tipos, clasificación. Características principales de uso. Medidas de seguridad y normas de almacenaje. Interpretación de las especificaciones.

Sistemas, métodos y equipos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Procedimientos habituales: tipos y ejecución.

Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos.

3. Incidencia ambiental de la actividad de hostelería

Agentes y factores de impacto.

Tratamiento de residuos: Manejo de residuos y desperdicios. Tipos de residuos generados. Residuos sólidos y envases. Emisiones a la atmósfera. Vertidos líquidos.

Normativa aplicable sobre protección ambiental.

Otras técnicas de prevención o protección.

4. Gestión del agua y de la energía en establecimientos de hostelería

Consumo de agua. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente del agua.

Consumo de energía. Ahorro y alternativas energéticas. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente de la energía.

5. Buenas prácticas ambientales en los procesos productivos de establecimientos de hostelería

Compras y aprovisionamiento.

Elaboración y servicio de alimentos y bebidas.

Limpieza, lavandería y lencería.

Recepción y administración.

Mantenimiento.

6. Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de hostelería

Seguridad: Factores y situaciones de riesgo más comunes. Identificación e interpretación de las normas específicas de seguridad. Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de la actividad de hostelería. Medidas de prevención y protección: En instalaciones. En utilización de máquinas, equipos y utensilios. Equipamiento personal de seguridad. Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.

Situaciones de emergencia: Procedimientos de actuación, aviso y alarmas. Incendios. Escapes de gases. Fugas de agua o inundaciones. Planes de emergencia y evacuación. Primeros auxilios.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

— Aula de gestión de 45 m²

— Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la actividad, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

— Formación académica de Diplomado y de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

— Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

ANEXO CCCXXVII

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: SERVICIOS DE BAR Y CAFETERÍA

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Nivel: 2

Código: HOT327_2

Competencia general:

Desarrollar los procesos de preservicio, servicio y postservicio propios del bar-cafetería, aplicando con autonomía las técnicas correspondientes, acogiendo y atendiendo al cliente, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos, respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene en la manipulación alimentaria y gestionando administrativamente pequeños establecimientos de esta naturaleza.

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 ambiental en hostelería.

UC1051_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.

Entorno profesional:

Ámbito profesional

Desarrolla su actividad en bares-cafeterías de pequeño tamaño, frecuentemente de tipo familiar, pudiendo ser trabajador autónomo o por cuenta ajena. También desarrolla su actividad profesional en grandes y en medianas empresas de restauración, bares y cafeterías del sector público o privado. En este caso, realiza sus funciones bajo la dependencia del jefe o segundo jefe de restaurante o sala, o superior jerárquico equivalente.

Sectores productivos

Esta cualificación se ubica en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de elaboración y servicio de alimentos y bebidas; principalmente en el sector de hostelería y, en su marco, los subsectores de hotelería y restauración, tanto la tradicional como la moderna, pero también, en menor medida, en sectores y subsectores tales como el de sanidad, educación o transportes y comunicaciones.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Barman.

Camarero de bar-cafetería.

Encargado de bar-cafetería.

Formación asociada: (630 horas)

Módulos Formativos

MF1046_2: Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa. (90 horas)

MF1047_2: Bebidas. (90 horas)

MF1048_2: Servicio de vinos. (90 horas)

MF1049_2: Elaboración y exposición de comidas en el bar-cafetería. (90 horas)

MF1050_2: Gestión del bar-cafetería. (120 horas)

MF0711_2: Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería. (60 horas)

MF1051_2: Inglés profesional para servicios de restauración. (90 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: DESARROLLAR LOS PROCESOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN BARRA Y MESA

Nivel: 2

Código: UC1046_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Desarrollar el proceso de preservicio en el bar-cafetería, poniéndolo a punto de acuerdo con las normas establecidas, las características del local y el tipo de servicio.

CR1.1 El proceso de apertura del local se realiza ejecutando, entre otras, las siguientes acciones:

- Recogida de llaves del bar-cafetería, en su caso.
- Supervisión general del local para detectar posibles anomalías.
- Notificación de las averías o desperfectos detectados, en su caso.
- Ventilación del local.

CR1.2 Los diferentes vales de aprovisionamiento interno se cumplimentan.

CR1.3 El montaje o *mise en place* del bar-cafetería se realiza a partir de las órdenes de servicio del día

o procedimiento que las sustituya, desarrollando las siguientes fases de operaciones:

- Limpieza del local, barra, mobiliario, equipos, útiles y menaje de trabajo propios del bar-cafetería.
- Montaje de la estación central.
- Repaso del material para el montaje.
- Revisión y puesta en marcha de los equipos del bar-cafetería.
- Preparación del pequeño material.
- Revisión de cartas y sugerencias propias del bar-cafetería.

CR1.4 En el montaje del bar-cafetería se tiene en cuenta:

- La fórmula de restauración o tipo de servicio.
- La superficie y características del local.
- El aforo y número de usuarios.
- La oferta de alimentos y bebidas.
- Los medios humanos, materiales y técnicos disponibles.
- Las expectativas de la clientela.

CR1.5 La decoración y ambientación musical se realizan de acuerdo con el tipo de bar-cafetería, fórmula de restauración y tipo de clientela habitual.

CR1.6 La oferta de platos, carta de bebidas, sugerencias del día, ingredientes y proceso de elaboración se analizan para informar a los clientes.

RP2: Acoger y atender en todo momento a los clientes del bar-cafetería, de modo que se sientan bien recibidos, se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos de la empresa.

CR2.1 Se saluda y atiende a los clientes con cortesía y rapidez, procurando satisfacer sus demandas, una vez conocidos sus deseos, intenciones y peticiones.

CR2.2 La apariencia personal, la realización de las operaciones de servicio de acuerdo con las normas establecidas y la atención continua a las peticiones de la clientela permiten transmitir una buena imagen de la empresa, dar confianza a los clientes y facilitar la venta.

CR2.3 La información se presta comprobando que los clientes tienen a su disposición la lista de precios.

CR2.4 La venta se concreta de acuerdo con los procedimientos establecidos, asegurándose verbalmente de los pedidos de los clientes.

CR2.5. La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir la interacción y comprensión suficientes en el proceso de comunicación para prestar el servicio.

RP3: Servir alimentos, bebidas y otros complementos en barra y mesa de acuerdo con las normas de servicio.

CR3.1 El desarrollo del servicio se realiza teniendo en cuenta:

- Las normas operativas del establecimiento.
- La fórmula de restauración.
- Los medios de trabajo definidos en las normas básicas de servicio en barra y mesa.
- La secuencia lógica del servicio.

CR3.2 El servicio de alimentos, bebidas y complementos en barra y mesa se realiza:

- Procurando en todo momento su realización con la máxima rapidez y eficacia.
- Tramitando las solicitudes según orden de petición.
- Asegurándose de que los productos servidos se corresponden con la solicitud del cliente.
- Aplicando las técnicas de servicio apropiadas o establecidas para cada producto.
- Transportando los alimentos de la cocina a la barra en la forma y momento adecuados.

- Transportando el material desbarasado al office con rapidez y eficacia.
- Manteniendo limpia y ordenada la barra en todo momento.

RP4: Emitir tique de caja o factura, cobrar y despedir a los clientes según las normas establecidas, de modo que se pueda controlar el resultado económico del bar-cafetería y potenciar la materialización de futuras ventas.

CR4.1 El tique de caja o factura se emite o confecciona al solicitarlo el cliente, según las normas y procedimientos del establecimiento.

CR4.2 La información sobre las tarjetas de crédito que el establecimiento acepta se presta al cliente, y se comprueba, en caso de utilizar este medio de pago:

- La fecha de caducidad de la misma.
- La firma del cliente con un documento de identificación.
- La recepción del comprobante de pago por parte del cliente.

CR4.3 La conformidad del tique o factura es objeto de verificación.

CR4.4 Se despide a los clientes cortésmente, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando la materialización de futuras ventas.

RP5: Realizar las operaciones de postservicio en el bar-cafetería de forma que se prevengan posibles riesgos y se mantengan y adecuen instalaciones, equipos y géneros para servicios posteriores.

CR5.1 El almacenamiento y reposición de géneros se realiza teniendo en cuenta:

- Las normas operativas del establecimiento.
- El tipo de envasado.
- Las características de conservación.
- Las necesidades del servicio.
- El momento de utilización.
- La rotación de stocks.

CR5.2 La adecuación del bar-cafetería y su material se realiza ejecutando las operaciones o teniendo en cuenta:

- Las normas operativas del establecimiento.
- La distribución de la zona según previsiones.
- La ventilación del local.
- El repaso de las instalaciones, mobiliario y equipos.

CR5.3 El fin del servicio se realiza ejecutando las operaciones o teniendo en cuenta:

- Las normas operativas del establecimiento.
- La limpieza y desinfección de útiles y equipos.
- El traslado de material.
- La ventilación del local.
- La supervisión y desconexión de máquinas y su mantenimiento preventivo.
- El cierre de la instalación.

Contexto profesional:

Medios de producción

Barra y mobiliario de bar-cafetería. Mobiliario auxiliar. Equipos de frío. Maquinaria y utensilios propios de bar-cafetería. Terminal de punto de venta. Ordenador e impresora. Aplicaciones informáticas específicas. Extintores y sistemas de seguridad. Bebidas, géneros y elaboraciones culinarias sencillas. Material para decoración. Vajillas, cuberterías, cristalerías. Productos de limpieza. Combustible. Uniformes y lencería apropiados.

Productos y resultados

Mise en place del bar-cafetería. Decoración y ambientación del bar-cafetería. Prestación del servicio de alimentos, bebidas y complementos en barra y mesa. Limpieza

y mantenimiento de equipos. Facturación y cobro de los servicios prestados. Cierre del bar-cafetería.

Información utilizada o generada

Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados. Menús, cartas y sugerencias del bar-cafetería. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: ASESORAR SOBRE BEBIDAS DISTINTAS A VINOS, PREPARARLAS Y PRESENTARLAS

Nivel: 2

Código: UC1047_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Definir la carta de bebidas distintas a vinos de modo que resulte atractiva para la clientela y potencie su venta.

CR1.1 La carta de bebidas distintas a vinos se define teniendo en cuenta:

- Los gustos de los clientes potenciales.
- El suministro de géneros.
- Los medios físicos, humanos y económicos.
- El tipo de servicio que se va a realizar.
- Un buen equilibrio, tanto en la variedad de las bebidas ofertadas como en su precio.
- La estacionalidad.
- El tipo de establecimiento y fórmula de restauración.

CR1.2 El sistema de rotación de la carta de bebidas se establece permitiendo cambiarla según la evolución de los hábitos y gustos de la clientela y los objetivos del establecimiento.

CR1.3 La presentación impresa de las cartas de bebidas se formaliza teniendo en cuenta: categoría del establecimiento, objetivos económicos e imagen corporativa.

RP2: Determinar el grado de calidad de los géneros necesarios para la preparación, presentación y servicio de bebidas distintas a vinos, de modo que el producto ofrecido tenga el nivel de calidad que espera el cliente y se cumplan los objetivos económicos del establecimiento.

CR2.1 La calidad de los géneros se determina teniendo en cuenta los gustos y necesidades de los clientes y los objetivos económicos del establecimiento.

CR2.2 Las características cuantitativas y cualitativas de cada uno de los géneros utilizados se identifican, elaborando las fichas de especificación técnica.

CR2.3 Las fichas de especificación técnica se actualizan de acuerdo con los cambios habidos en el mercado y en la oferta de bebidas.

RP3: Realizar el aprovisionamiento interno de géneros y utensilios, para su utilización posterior en la preparación y presentación de bebidas distintas a vinos, en función de su tipo y de las necesidades del servicio.

CR3.1 El aprovisionamiento interno de bebidas, materias primas y utensilios se realiza en función de las bebidas objeto de preparación, siguiendo el plan de trabajo establecido o las necesidades de servicio.

CR3.2 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se formalizan siguiendo instrucciones previas.

CR3.3 Los géneros y productos necesarios para la preparación de las bebidas se disponen en los lugares previstos.

CR3.4 El acopio de utensilios se realiza teniendo en cuenta las necesidades establecidas en el plan de trabajo o necesidades de servicio.

CR3.5 Las existencias mínimas de géneros y bebidas se comprueban y se comunica su cantidad a la persona o departamento adecuados.

CR3.6 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso.

RP4: Preparar y presentar bebidas distintas a vinos de acuerdo con la definición del producto o normas básicas de su elaboración.

CR4.1 Las bebidas se preparan:

- Utilizando los métodos establecidos.
- Respetando las normas básicas de manipulación.
- Ajustando las cantidades a la ficha técnica de producción.
- Utilizando el equipamiento y recipientes adecuados para racionalizar y mantener la calidad del producto objeto de preparación.

CR4.2 En la preparación se comprueba que las bebidas están a la temperatura de servicio y que, además, no han sufrido ningún tipo de alteración o deterioro.

CR4.3 Se comprueba que la bebida preparada se ajusta a la petición del cliente.

CR4.4 Las operaciones de acabado y presentación de la bebida se realizan respetando:

- La decoración propia del producto.
- El tipo de servicio objeto de realización.

CR4.5 Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

RP5: Asesorar sobre bebidas distintas a vinos de modo que el producto ofrecido se adapte a las expectativas del cliente y a los intereses económicos del establecimiento.

CR5.1 La sugerencia de bebidas se realiza de acuerdo con el programa de ventas del establecimiento y teniendo en cuenta:

- El tipo de clientes.
- Los objetivos de ventas.
- El momento del día.
- La situación en que se encuentran los clientes y sus gustos.

CR5.2 La apariencia personal se cuida para dar confianza a los clientes y facilitar la venta.

CR5.3 A petición del cliente, se informa sobre las características y peculiaridades de la bebida sugerida o solicitada.

CR5.4 La información sobre el precio de las bebidas se procura dar, verbalmente o por medio de la carta, al sugerir el consumo de las bebidas.

CR5.5 La venta se concreta mediante la toma de la comanda o de acuerdo con otro procedimiento establecido, procurando:

- Escribir con grafía clara.
- Respetar las normas de protocolo.
- Confirmar el pedido de los clientes.

CR5.6 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir la interacción y comprensión suficientes en el proceso de comunicación para prestar el servicio.

Contexto profesional:

Medios de producción

Equipos informáticos. Equipos, medios y materiales de oficina. Almacenes. Equipos de frío. Mobiliario de bar-cafetería. Mobiliario auxiliar. Maquinaria y utensilios propios

de un bar. Utensilios varios para preparación de bebidas. Extintores y sistemas de seguridad. Bebidas. Material para decoración de bebidas. Cristalería. Productos de limpieza. Combustible. Uniformes y lencería apropiados.

Productos y resultados

Definición de la carta de bebidas. Preparación, presentación y servicio en barra y mesa de bebidas. Limpieza y mantenimiento de equipos. Atención al cliente.

Información utilizada o generada

Estadísticas y estudios de mercado. Plan de comercialización. Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados. Carta de bebidas. Fichas técnicas de producción de bebidas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: SERVIR VINOS Y PRESTAR INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE LOS MISMOS

Nivel: 2

Código: UC1048_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Definir cartas sencillas de vinos de modo que resulten atractivas para la clientela, potencien su venta y se adecuen a la oferta gastronómica del establecimiento.

CR1.1 La carta de vinos se define teniendo en cuenta:

- Las posibilidades de suministro.
- Las ofertas realizadas por los proveedores.
- Las existencias en la bodega.
- La relación calidad/precio.
- Los gustos de los clientes actuales o potenciales.
- La oferta gastronómica del establecimiento.
- Un buen equilibrio, tanto en la variedad de los vinos ofertados como en su precio.
- El tipo de establecimiento y fórmula de restauración.

CR1.2 El sistema de rotación de la carta de vinos se establece permitiendo cambiarla según las existencias en bodega, la evolución de los hábitos, gustos de la clientela y los objetivos del establecimiento.

CR1.3 La presentación impresa de la carta de vinos se formaliza teniendo en cuenta: categoría del establecimiento, objetivos económicos e imagen corporativa.

RP2: Realizar el aprovisionamiento de vinos de consumo habitual para la bodega, en función de las características de la demanda, controlando sus existencias y consiguiendo las condiciones óptimas de conservación.

CR2.1 Los tipos y calidades de los vinos objeto de compra se determinan, teniendo en cuenta las características de la clientela y los objetivos económicos del establecimiento.

CR2.2 La operación de compra se establece, determinando las características de cantidad, tipo, origen, calidad y precio de los vinos que se deben controlar en la recepción, teniendo en cuenta el control de existencias y la inmovilización del capital.

CR2.3 La disposición de los vinos en bodega se define, teniendo en cuenta los tipos, añadas, características de conservación, rotación de los vinos y factores de riesgo.

CR2.4 La conservación y reposo de los vinos en bodega se controla, teniendo en cuenta la tempe-

ratura, humedad, olores, iluminación, vibraciones y distribución.

CR2.5 Las existencias mínimas de vinos en bodega se comprueban y, en su caso, se comunica su cantidad a la persona o departamento adecuado.

CR2.6 Las bajas por mal estado o rotura se notifican para que se contemplen en los inventarios.

CR2.7 Las condiciones de limpieza, ambientales y sanitarias de la bodega se mantienen para impedir el desarrollo bacteriológico y asegurar la conservación de los vinos.

RP3: Realizar el aprovisionamiento de la bodeguilla o cava del día, para garantizar las necesidades del servicio, respetando las características de mantenimiento de los vinos.

CR3.1 El aprovisionamiento interno de la bodeguilla o cava del día se realiza siguiendo el plan de trabajo establecido o necesidades de servicio y sugerencias gastronómicas del día.

CR3.2 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se formalizan siguiendo instrucciones previas.

CR3.3 Los vinos se disponen en los lugares previstos, respetando sus temperaturas de servicio.

CR3.4 Las existencias mínimas de vinos de la cava del día se comprueban y, en su caso, se comunica su cantidad a la persona o departamento adecuado.

CR3.5 El funcionamiento y temperatura de los equipos y máquinas que se deben utilizar en el mantenimiento de los vinos se controla.

RP4: Ofertar vinos, informando a los clientes sobre su idoneidad en función del menú elegido o degustado y tiempo, estación o momento del día, para satisfacer las expectativas de la clientela y conseguir los objetivos económicos del establecimiento.

CR4.1 La sugerencia de vinos se realiza teniendo en cuenta:

- Programa de ventas del establecimiento.
- Tipo de cliente y gustos manifestados por éste.
- Tipo de aperitivos.
- Tipo de platos.
- Estación o tiempo atmosférico.
- Momento del día.
- Ocasión o celebración.

CR4.2 En la información al cliente se tiene en cuenta el tipo de vino, características, origen o zona vinícola, marca de etiqueta y edad o añada.

CR4.3 La apariencia personal permite dar confianza a los clientes y facilitar la venta.

CR4.4 La venta del vino se concreta de acuerdo con los procedimientos establecidos:

- Asegurándose verbalmente del pedido formulado.
- Comprobando que los clientes tienen a su disposición la lista de precios.
- Mostrando la botella para que el cliente compruebe las indicaciones de su etiquetado antes de su servicio.
- Guardando las reglas de protocolo en su presentación.

CR4.5 La comunicación con los clientes es fluida y permite conseguir la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

RP5: Servir vinos de acuerdo con los tipos y normas de servicio.

CR5.1 La comanda se verifica antes de servir, comprobando que los vinos se corresponden con la solicitud de los clientes.

CR5.2 El servicio de vinos se desarrolla teniendo en cuenta:

- Las normas operativas del establecimiento.
- La fórmula de restauración.
- Los medios de trabajo definidos en las normas básicas de servicio.
- El tipo de servicio.
- El desarrollo lógico del servicio.
- Las normas de protocolo en el servicio.

CR5.3 El servicio de vinos se ejecuta:

- Procurando en todo momento su realización con la máxima rapidez y eficacia.
- Guardando las reglas de protocolo en el servicio.
- Tramitando las comandas según el orden establecido.
- Asegurándose de que el vino servido se corresponde con la solicitud del cliente.
- Aplicando las técnicas de servicio apropiadas o establecidas.
- Realizando el descorche con el sacacorchos adecuado en presencia del cliente, o sirviéndolo por copas garantizando su conservación.
- Utilizando la cristalería adecuada al vino.
- Retirando el vaso o copa cuando la bebida ha sido consumida.
- Ofertando la reposición de la consumición.
- Mostrando una actitud de servicio según lo establecido.

CR5.4 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir la interacción y comprensión suficientes en el proceso de comunicación para prestar el servicio.

RP6: Realizar catas sencillas de los tipos de vinos más significativos, identificando sus características, sabores básicos y defectos más comunes, empleando el vocabulario adecuado y formalizando las fichas de cata.

CR6.1 El acopio de los útiles necesarios para la cata se realiza de acuerdo al tipo de cata y número de vinos que se vayan a catar, disponiéndolos para su uso.

CR6.2 El aspecto visual de los vinos se analiza utilizando el recipiente y las condiciones de iluminación establecidas e identificando sus características positivas o defectos.

CR6.3 La fase olfativa de la cata de vinos se realiza en lugares exentos de aromas u olores, utilizando la copa reglamentaria, removiéndola e introduciendo la nariz en la copa para detectar los olores o aromas.

CR6.4 En la fase gustativa de la cata se analiza el vino ingiriendo un sorbo no muy grande y detectando sus sabores en el ataque, paso en boca, impresión final y postgusto.

CR6.5 Las fichas para la valoración de los vinos en la cata se formalizan, aplicando las normas de puntuación.

Contexto profesional:

Medios de producción

Mobiliario y equipos propios de la bodega. Equipos de refrigeración. Maquinaria y utensilios propios de la bodeguilla, cava o bodega del día. Termómetros. Higrómetros. Extintores y sistemas de seguridad. Carros de transporte. Botellas y envases. Sacacorchos y abrebotellas. Tastevin. Decantadores. Catavinos. Jarras para restos de catas. Frascas o jarras para decantar. Otras cristalerías. Bandejas. Champaneras. Litos y paños diversos. Productos de limpieza. Uniformes y lencería apropiados.

Productos y resultados

Gestión de aprovisionamiento de vinos y control de bodega. Conservación y mantenimiento de vinos. Venta y servicio de vino y atención al cliente. Cata de vinos. Limpieza y mantenimiento de equipos.

Información utilizada o generada

Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados, como inventarios, vales de pedidos, fichas de control de consumos y fichas de cata. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: PREPARAR Y EXPONER ELABORACIONES SENCILLAS PROPIAS DE LA OFERTA DE BAR-CAFETERÍA

Nivel: 2

Código: UC1049_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Definir ofertas gastronómicas del bar-cafetería de modo que resulten atractivas, equilibradas y apropiadas para los clientes.

CR1.1 Las ofertas gastronómicas propias de bar-cafetería se definen teniendo en cuenta:

- Las necesidades y gustos de los clientes potenciales.
- El suministro de materias primas.
- Los medios físicos, humanos y económicos del bar-cafetería.
- El tipo de servicio que se va a realizar.
- Un buen equilibrio, tanto en la variedad como en el orden y los costes.
- El valor nutritivo de los alimentos.
- La estacionalidad de los productos.
- El tipo de local y su ubicación.

CR1.2 La rueda de menús y las sugerencias se comprueba que se realizan teniendo en cuenta la rotación de artículos o productos de temporada.

CR1.3 El sistema de rotación de las ofertas gastronómicas de bar-cafetería se establece permitiendo cambiarlas según la evolución de los hábitos y gustos de la clientela.

CR1.4 Las normas de dietética y nutrición se aplican cuando es necesario.

CR1.5 La presentación impresa de las ofertas gastronómicas de bar-cafetería se formaliza teniendo en cuenta: categoría del bar-cafetería, objetivos económicos e imagen corporativa.

RP2: Determinar el grado de calidad de las materias primas para que el producto ofrecido tenga el nivel de calidad que espera el cliente y se cumplan los objetivos económicos del bar-cafetería.

CR2.1 La calidad de las materias primas se determina teniendo en cuenta los gustos y necesidades de los clientes y los objetivos económicos del bar-cafetería.

CR2.2 Las características cuantitativas y cualitativas de cada uno de los géneros utilizados se identifican, elaborando las fichas de especificación técnica.

CR2.3 Las fichas de especificación técnica se actualizan de acuerdo con los cambios habidos en el mercado y en las ofertas gastronómicas.

RP3: Preparar y presentar desayunos, aperitivos, canapés, bocadillos, sandwiches y platos combinados de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración.

CR3.1 El aprovisionamiento interno de géneros y utensilios, para su utilización posterior en la preparación y presentación de comidas sencillas, se realiza en función de las necesidades del servicio.

CR3.2 La elaboración de desayunos, aperitivos, canapés, bocadillos, sandwiches y platos combinados se realiza aplicando técnicas básicas de elaboración y respondiendo a características de presentación tales como:

- La temperatura, si son calientes o fríos.
- El sabor, si son dulces o salados.
- La complejidad, si son sencillos o múltiples.
- La naturaleza del soporte y tipo de pan utilizado, en su caso.

CR3.3 El acabado y presentación de las elaboraciones sencillas se realiza atendiendo a su tipología, de acuerdo con las normas definidas al efecto.

CR3.4 Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR3.5 Las normas de manipulación de alimentos se cumplen en todo momento, evitando fuentes de contaminación.

RP4: Aplicar métodos sencillos de regeneración, conservación y envasado de géneros culinarios y elaboraciones culinarias propias del bar-cafetería para su posterior consumo o distribución, siguiendo instrucciones o normas establecidas.

CR4.1 La regeneración, conservación y envasado de géneros culinarios y de elaboraciones culinarias se realizan para su distribución siguiendo las instrucciones recibidas y presentando el producto de acuerdo con las normas definidas, teniendo en cuenta:

- Las características de la comida.
- Los procedimientos establecidos.
- Los recipientes, envases y equipos asignados.
- Las temperaturas y humedad.
- Las técnicas preestablecidas de envasado tradicional o al vacío.

CR4.2 La regeneración de géneros y determinadas elaboraciones se realiza utilizando métodos preestablecidos.

CR4.3 La temperatura requerida durante el proceso se mantiene actuando sobre los reguladores de los equipos de calor y de frío utilizados.

CR4.4 Los utensilios y equipos utilizados en el proceso se limpian, aplicando los productos y métodos determinados, con la frecuencia establecida.

CR4.5 Los equipos y medios energéticos establecidos para la realización de los procesos se utilizan de forma racional, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR4.6. Las normas de manipulación de alimentos se cumplen en todo momento, evitando fuentes de contaminación.

RP5: Diseñar decoraciones sencillas para exponer las elaboraciones culinarias propias de bar-cafetería en todo tipo de expositores.

CR5.1 El boceto o modelo gráfico que detalla la composición de la decoración se plasma, con creatividad e imaginación, en el soporte correspondiente, teniendo en cuenta el motivo decorativo seleccionado y siguiendo, en su caso, las orientaciones recibidas del superior jerárquico.

CR5.2 Las técnicas y elementos decorativos que mejor se adecuen a los géneros y productos gastronómicos objeto de exposición se seleccionan previamente, teniendo en cuenta el tipo de bar-cafetería, tipo de oferta gastronómica y de servicio en el bar-cafetería, tipo de clientela y sus gustos, clase

de expositores, estacionalidad y programa de ventas del bar-cafetería.

CR5.3 Los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se escogen de forma que sean aptos para la aplicación de la técnica decorativa seleccionada y la consecuente realización de la composición diseñada con antelación.

CR5.4 El lugar y orden de colocación de los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se establece siguiendo criterios de sabor, tamaño, color, naturaleza del producto y temperatura de conservación.

CR5.5 Las necesidades de equipos y utensilios para el montaje de todo tipo de expositores se deducen y definen.

RP6: Montar y decorar expositores con géneros, productos gastronómicos y demás materiales en el bar-cafetería, de modo que su colocación resulte equilibrada y sea atractiva para los clientes.

CR6.1 Las técnicas decorativas seleccionadas se aplican y los elementos decorativos se emplean adecuándose a la composición diseñada previamente y adaptándose al tipo de bar-cafetería, tipo de oferta gastronómica y de servicio, tipo de clientela y sus gustos, clase de expositores, estacionalidad y programa de ventas.

CR6.2 Los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se ubican y ordenan conforme lo establecido, y ateniéndose a criterios de sabor, tamaño, color, naturaleza del producto y temperatura de conservación.

CR6.3 Se emplean los equipos y utensilios para el montaje previamente definidos, adecuándose a las existencias y necesidades del momento.

CR6.4 Las normas de manipulación de alimentos se cumplen en todo momento, evitando fuentes de contaminación.

Contexto profesional:

Medios de producción

Equipos de refrigeración. Equipos de frío. Equipos generadores de ozono. Maquinaria propia del área de bar-cafetería. Expositores. Máquinas de vacío. Plancha. Equipos de cocción. Utensilios para preparación de comidas sencillas. Menaje de servicio. Géneros culinarios, productos gastronómicos, bebidas y materiales de decoración. Vajillas, cuberterías, cristalerías. Material de acondicionamiento como envases y etiquetas. Materiales de oficina. Productos de limpieza. Combustibles. Uniformes y lencería apropiados. Extintores y sistemas de seguridad.

Productos y resultados

Definición de ofertas gastronómicas propias de bar-cafetería. Determinación de grado de calidad de géneros culinarios. Preparación y presentación de elaboraciones sencillas propias de la oferta de bar-cafetería. Conservación, envasado y regeneración de comidas sencillas. Montaje y decoración de expositores de bar. Limpieza y mantenimiento de equipos.

Información utilizada o generada

Plan de comercialización. Documentos normalizados, como inventarios, relevés, vales de pedidos y transferencias, comandas, fichas de especificación técnica o de control de consumos. Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Fichas técnicas de fabricación. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5: GESTIONAR EL BAR-CAFETERÍA

Nivel: 2

Código: UC1050_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Valorar la posibilidad de implantación de un pequeño bar-cafetería de acuerdo con los medios disponibles y el volumen de negocio previsto.

CR1.1 La información sobre el mercado de la zona, las posibilidades de financiación y subvenciones y la legislación sobre los diferentes aspectos que inciden en la actividad de bar-cafetería se recaba.

CR1.2 El análisis previo a la implantación del bar-cafetería se realiza valorando:

- Los objetivos previstos.
- La ubicación física y el ámbito de actuación.
- Los promotores del proyecto.
- El tiempo de ejecución.
- El tipo jurídico de empresario.
- La previsión de recursos humanos.
- La demanda potencial.
- La competencia.

CR1.3 Desde el punto de vista económico se tienen en cuenta para la implantación los siguientes aspectos:

- La previsión de gastos e ingresos.
- La estructura y composición del inmovilizado.
- Las necesidades de inversión y su financiación.
- La rentabilidad del proyecto.
- La posibilidad de subvenciones y ayudas a la empresa o a la actividad, ofrecidas por las diferentes Administraciones Públicas.

CR1.4 La composición de los recursos humanos necesarios se determina según las funciones y procesos propios de la actividad de bar-cafetería y de los objetivos establecidos, y atendiendo a necesidades de formación, experiencia y condiciones actitudinales.

CR1.5 Los servicios se definen identificando sus características técnicas, los elementos innovadores y caracteres diferenciales frente a la competencia, las instalaciones y equipos, el proceso productivo y el sistema de calidad.

CR1.6 Se determina la estrategia de precios, la política de ventas, el posicionamiento, las acciones de promoción y publicidad, los canales de distribución y el servicio post-venta.

RP2: Realizar la gestión de las compras y del aprovisionamiento de las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias de la producción del bar-cafetería.

CR2.1 La negociación con los proveedores se realiza buscando las condiciones más ventajosas en las operaciones comerciales, y teniendo en cuenta:

- Precios del mercado.
- Plazos de entrega.
- Calidades.
- Condiciones de pago.
- Condiciones de transporte.
- Descuentos.
- Volumen de pedido.
- Liquidez actual de la empresa.
- Servicio posventa del proveedor.

CR2.2 En la solicitud de las mercancías necesarias para cubrir las exigencias de la producción del bar-cafetería, se tienen en cuenta las previsiones de producción y los mínimos y máximos de existencias previamente determinados.

CR2.3 Se comprueba que los alimentos, bebidas y demás géneros recibidos cumplen con la petición de compra, en cuanto a las unidades, pesos netos y nivel de calidad, y se verifica la fecha de caducidad, el estado del embalaje, la temperatura y los registros sanitarios.

CR2.4 Las fases de solicitud, compra y recepción de mercancías se diferencian, a fin de cumplir el proceso de control administrativo y de calidad.

RP3: Almacenar los alimentos, bebidas y demás géneros recibidos, de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.

CR3.1 Los géneros se almacenan teniendo en cuenta sus características organolépticas, temperatura y grado de humedad de conservación, normas básicas de almacenamiento y factores de riesgo.

CR3.2 La distribución de materias primas y productos en almacenes y cámaras, se realiza de modo que se alcance un óptimo aprovechamiento del volumen de almacenamiento disponible, se asegure su integridad y se facilite su identificación y manipulación.

CR3.3 La documentación derivada del proceso, como fichas de almacén o partes de baja por mal estado o rotura, se cumplimentan debidamente.

CR3.4 Las condiciones de limpieza, ambientales y sanitarias de los almacenes, se verifican para impedir el desarrollo bacteriológico y asegurar la conservación de los géneros.

RP4: Controlar los consumos de modo que se puedan determinar los costes de alimentos, bebidas y otros géneros empleados en el proceso de producción y servicio de bar-cafetería.

CR4.1 Se verifica que los vales de pedido de alimentos, bebidas y otros géneros se cumplimentan según el procedimiento establecido.

CR4.2 Los datos correspondientes a la recepción, almacenamiento, distribución y consumo se comprueban y registran en los soportes y con los procedimientos y códigos preestablecidos.

CR4.3 A partir de las fichas de consumo se estima el coste de los productos elaborados y servidos.

RP5: Realizar el cierre diario de la producción y la liquidación de caja según las normas y procedimientos establecidos.

CR5.1 El diario de producción se confecciona al final del día, comprobando:

- La concordancia entre la producción del día y la suma de los tiques de caja o facturas.
- El desglose de bebidas, alimentos y, en su caso, otros productos.
- Los ingresos atípicos.
- Los datos de la operación tales como número de clientes, costes estándar de la producción.

CR5.2 El arqueo y la liquidación de caja se realizan controlando los pagos y depósitos realizados.

CR5.3 Los soportes físicos disponibles se utilizan, aplicando las normas y procedimientos administrativos establecidos.

CR5.4 Las desviaciones y anomalías detectadas durante todo el proceso administrativo son objeto de información documental.

RP6: Gestionar y controlar la actividad de bar-cafetería de modo que se pueda hacer un seguimiento de los resultados de producción y económicos del establecimiento y aplicar las medidas correctoras oportunas.

CR6.1 El proceso de control se adapta al tipo de bar-cafetería y a su nivel de producción.

CR6.2 Los sistemas de organización de la información adecuados para proporcionar información actualizada sobre la situación económico-financiera del bar-cafetería son objeto de aplicación.

CR6.3 Se comprueba que la cumplimentación de los documentos generados en la actividad, como comandas, vales, facturas, albaranes, letras de cambio, cheques, recibos y otros, se realiza en el formato establecido y con los datos necesarios en cada caso de acuerdo con la legislación vigente.

CR6.4 El método de control que permite auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja se aplica, adoptando las medidas necesarias ante los desajustes o desviaciones ocurridos durante el proceso.

CR6.5 Los resultados de producción y económicos del establecimiento se evalúan aplicando el sistema adoptado.

CR6.6 El precio de la oferta de productos y servicios del bar-cafetería se fija a partir del cálculo de los costes y del conocimiento del mercado.

CR6.7 Los problemas ocasionados por los desajustes en el proceso general de producción y servicio en el bar-cafetería se resuelven, tomando las medidas que se precisen.

CR6.8 Los métodos adoptados para la gestión y control de la calidad del servicio se aplican.

RP7: Valorar la necesidad de medios informáticos para el funcionamiento del bar-cafetería en función de las necesidades del establecimiento.

CR7.1 El hardware y el software necesarios para la actividad del bar-cafetería se propone o decide.

CR7.2 Las aplicaciones informáticas se instalan y se utilizan de forma racional, segura y eficaz.

CR7.3 Internet y el correo electrónico se utilizan de forma segura como fuente de información para la actividad del bar-cafetería y como vía de comunicación para la gestión del establecimiento.

CR7.4 La posibilidad de la utilización de Internet como vía de comercialización y promoción del establecimiento se valora y, en su caso, se desarrolla.

Contexto profesional:

Medios de producción

Equipos informáticos. Equipos, medios y materiales de oficina. Equipos e instrumentos de medida. Almacenes. Equipos de refrigeración. Material de acondicionamiento, como envases y etiquetas. Extintores y sistemas de seguridad.

Productos y resultados

Estimación de la viabilidad de implantación de un pequeño bar-cafetería como negocio. Negociación con proveedores. Gestión de aprovisionamiento y almacenamiento. Control de consumos. Gestión económica del bar-cafetería. Gestión comercial del bar-cafetería. Control general de la actividad del bar-cafetería.

Información utilizada o generada

Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones para recepción y almacenamiento de mercancías. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados, como inventarios, relevés, vales de pedidos y transferencias, comandas, facturas, albaranes, letras de cambio, cheques, fichas de especificación técnica y fichas de control de consumos. Documentación de organismos públicos relacionados con la actividad. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6: ACTUAR BAJO NORMAS DE SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA

Nivel: 2

Código: UC0711_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Aplicar y controlar las normas de higiene personal establecidas en la normativa vigente, garantizando la seguridad y salubridad de los productos alimentarios y de las actividades de hostelería.

CR1.1 La vestimenta y equipo reglamentarios se utilizan, conservándolos limpios y en buen estado y renovándolos con la periodicidad establecida.

CR1.2 El estado de limpieza y aseo personal requeridos se mantienen, en especial de aquellas partes del cuerpo que pudieran entrar en contacto con los alimentos.

CR1.3 Los procedimientos de aviso establecidos se siguen en caso de enfermedad que pueda transmitirse a través de los alimentos.

CR1.4 Las heridas o lesiones cutáneas que pudieran entrar en contacto con los alimentos se protegen con un vendaje o cubierta impermeable.

CR1.5 Los hábitos, gestos o prácticas que pudieran proyectar gérmenes o afectar negativamente a los productos alimentarios se evitan.

CR1.6 La legislación vigente sobre higiene y manipulación de productos alimentarios se comprueba que se cumple comunicando en su caso las deficiencias observadas.

RP2: Mantener y controlar las áreas de trabajo y las instalaciones del establecimiento de hostelería y en particular de preparación y servicio de alimentos y bebidas dentro de los estándares higiénicos requeridos por la producción y por la normativa vigente.

CR2.1 Las condiciones ambientales de luz, temperatura, ventilación y humedad se verifica que son las indicadas para llevar a cabo de modo higiénico las actividades del establecimiento y en particular la producción y servicio de alimentos y bebidas.

CR2.2 Las características higiénico-sanitarias de las superficies de los techos, paredes y suelos de las instalaciones y en especial, de aquellas que están en contacto con los alimentos, se comprueba que son las requeridas.

CR2.3 Los sistemas de desagüe, extracción y evacuación se mantienen en perfectas condiciones de uso y los derrames o pérdidas de productos en curso se limpian y eliminan en la forma y con la prontitud exigida.

CR2.4 Las puertas, ventanas y otras aberturas se mantienen, en caso necesario, cerradas o con los dispositivos protectores adecuados para evitar vías de comunicación con el exterior.

CR2.5 Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de locales y para el control de plagas se efectúan.

CR2.6 Los focos posibles de infección y los puntos de acumulación de suciedad se reconocen determinando su origen y tomando las medidas paliativas pertinentes.

CR2.7 La aplicación de los sistemas de control y prevención de animales, parásitos y transmisores de enfermedades se asegura.

CR2.8 Las operaciones de limpieza y desinfección se realizan siguiendo lo señalado en las instrucciones respecto a:

- Productos que se deben emplear y su dosificación.

- Condiciones de operación, tiempo, temperatura y presión.

- Preparación y regulación de los equipos.

- Controles que se deben efectuar.

CR2.9 Las áreas o zonas que se vayan a limpiar o desinfectar se aíslan y señalan hasta que estén en condiciones operativas.

CR2.10 Los productos y equipos de limpieza y desinfección se depositan en su lugar específico para evitar riesgos y confusiones.

RP3: Realizar la limpieza y controlar el buen estado de equipos, maquinaria y utillaje de hostelería de modo que se prolongue su vida útil, no se reduzca su rendimiento y su uso sea más seguro.

CR3.1 Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de equipos, máquinas y utillaje de la actividad de hostelería se efectúan.

CR3.2 Los equipos y las máquinas para la ejecución de las operaciones de limpieza, como parada, vaciado y protección, se comprueba que se encuentran en las condiciones requeridas.

CR3.3 Las operaciones de limpieza manual se comprueba que se ejecutan con los productos idóneos, en las condiciones fijadas y con los medios adecuados.

CR3.4 Las operaciones objeto de ejecución se controlan, manteniendo los parámetros dentro de los límites fijados por las especificaciones e instrucciones de trabajo.

CR3.5 Los niveles de limpieza, desinfección o esterilización alcanzados se comprueba que se corresponden con los exigidos por las especificaciones e instrucciones de trabajo.

CR3.6 Los equipos y las máquinas de la actividad de hostelería se verifica que quedan en condiciones operativas después de su limpieza.

CR3.7 Los productos y materiales de limpieza y desinfección, una vez finalizadas las operaciones, se depositan en su lugar específico, para evitar riesgos y confusiones.

CR3.8 El uso de los aparatos y equipos propios de los distintos procesos se realiza conforme a las indicaciones de uso, mantenimiento y seguridad del fabricante, resolviendo cualquier alteración en el funcionamiento, como calentamiento, chispas u otros, antes de reanudar el uso.

RP4: Conducir y realizar las operaciones de recogida, depuración y vertido de los residuos alimentarios y de otros materiales de hostelería, respetando las normas de protección ambiental.

CR4.1 La cantidad y el tipo de residuos generados por los procesos de hostelería se verifica que se corresponden con lo establecido en los manuales de procedimiento.

CR4.2 La recogida de los distintos tipos de residuos o desperdicios se realiza siguiendo los procedimientos establecidos para cada uno de ellos.

CR4.3 El almacenamiento de residuos se lleva a cabo en la forma y lugares específicos establecidos en las instrucciones, de acuerdo con la normativa vigente.

CR4.4 Las condiciones de depuración y eliminación de residuos se comprueba que son idóneas y que el funcionamiento de los equipos es correcto, regulándose éstos, si fuera preciso, de acuerdo con el tipo de residuo y los requerimientos establecidos en los manuales de procedimiento.

CR4.5 La reducción en la producción de desechos y en las cantidades de productos consumidos y la reutilización de estos últimos se procura, siempre

que sea posible, durante el proceso de compra y aprovisionamiento.

RP5: Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y ambientales.

CR5.1 Los derechos y deberes del trabajador y de la empresa o entidad se reconocen en materia de seguridad.

CR5.2 Las normas vigentes en la materia y el plan de seguridad e higiene del que disponga, en su caso, el establecimiento, se respetan y aplican, realizando acciones preventivas, correctoras y de emergencia y aplicando las medidas establecidas.

CR5.3 Los riesgos primarios se conocen y se toman las medidas preventivas establecidas.

CR5.4 Los equipos de protección individual y los medios de seguridad general y de control se identifican para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta.

CR5.5 El área de trabajo, como el puesto, entorno o servidumbres, se mantiene libre de elementos que puedan resultar peligrosos y que puedan dificultar la realización de otros trabajos.

CR5.6 Los productos químicos se manipulan con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección ambiental, conforme a lo indicado en su etiqueta.

CR5.7 La recogida selectiva de residuos se realiza y las alteraciones detectadas en las condiciones ambientales o en el proceso de trabajo se notifican al responsable, proponiendo medidas para su corrección o mejora.

CR5.8 Las medidas de precaución y protección, recogidas en la normativa específica, e indicadas por las señales pertinentes, se cumplen durante la actividad de hostelería.

CR5.9 La actuación ante posibles situaciones de emergencia se efectúa siguiendo los procedimientos de control, aviso o alarma establecidos.

CR5.10 Los medios disponibles para el control de situaciones de emergencia dentro de su entorno de trabajo, se utilizan eficazmente comprobando que quedan en perfectas condiciones de uso.

CR5.11 La actuación en los ensayos de planes de emergencia y evacuación se realiza conforme a las pautas prescritas.

CR5.12 Las técnicas sanitarias básicas y los primeros auxilios se aplican en caso de accidentes.

RP6: Valorar la importancia del agua y de la energía y realizar un uso eficiente en las actividades de hostelería reduciendo su consumo siempre que sea posible.

CR6.1 El mejor aprovechamiento de la luz natural se procura con el fin de ahorrar energía.

CR6.2 La selección y adquisición de equipamientos y electrodomésticos se realiza teniendo en cuenta las normas de eficiencia energética y el consumo anual así como la adecuación de la capacidad al uso previsto.

CR6.3 El estado de las instalaciones eléctricas y de gas se verifica y se detectan posibles disfunciones.

CR6.4 El buen funcionamiento de los aparatos se verifica para detectar posibles disfunciones y asegurar su mantenimiento.

CR6.5 Las políticas, objetivos, métodos y registros relativos al uso eficiente del agua y la energía del establecimiento se identifican y aplican.

CR6.6 El consumo de agua y energía se controla y registra, detectando y analizando las áreas críticas de consumo y las posibles fugas.

CR6.7 Las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, se gestionan de manera que no contaminen el medio ni afecten a la salud pública y se reutilicen siempre que sea factible.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipo personal de higiene. Equipos de protección individual. Medios de limpieza y aseo personal. Equipos de limpieza, desinfección y desinsectación de instalaciones. Sistemas de limpieza, desinfección y esterilización de equipos. Elementos de aviso y señalización. Equipos de depuración y evacuación de residuos. Dispositivos y señalizaciones generales y equipos de emergencia. Legislación aplicada. Documentación de diferentes organismos y administraciones públicas. Protocolos de Sistema de Gestión Ambiental.

Productos y resultados:

Garantía de seguridad y salubridad de las actividades de hostelería. Instalaciones y equipos limpios, desinfectados y en estado operativo. Residuos en condiciones de ser vertidos o evacuados. Medidas de protección ambiental aplicadas. Ahorro de energía, agua y reducción de consumos. Reciclaje, reutilización y reducción de residuos. Propuesta de medidas correctivas. Formación de personal. Información a clientes y proveedores.

Información utilizada o generada:

Manuales de utilización de equipos. Manuales de procedimiento, permisos e instrucciones de trabajo. Señalizaciones de limpieza. Normativa higiénico-sanitaria. Normativa y planes de seguridad y emergencia. Registros de trabajo e incidencias. Registros del sistema APPCC. Descripción de los procesos productivos. Inventario y caracterización de las fuentes contaminantes. Información sobre los productos y materias primas de consumo habitual en hostelería. Instrucciones de operación de los tratamientos de residuos o emisiones a la atmósfera.

UNIDAD DE COMPETENCIA 7: COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Nivel: 2

Código: UC1051_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Comprender información oral sencilla en inglés en el ámbito de la actividad de restauración, con el objeto de atender las peticiones de los clientes.

CR1.1 La expresión oral del cliente en inglés formulada lenta y claramente se comprende cuando se refiere a situaciones predecibles tales como:

- Saludo y despedida.
- Petición de información sobre la oferta gastronómica.
- Petición de la oferta gastronómica.
- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Petición de facturación y petición de información de sistemas de cobro.
- Comunicación de quejas y reclamaciones.
- Petición de información variada sobre el entorno.

CR1.2 La comprensión oral de detalles generales en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, claridad de la pronunciación, costumbres en el

uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP2: Extraer información de documentos breves y sencillos escritos en inglés en el ámbito de la actividad de restauración, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR2.1 La documentación escrita de complejidad muy reducida en inglés se comprende en su parte más relevante cuando se refiere a situaciones predecibles tales como:

- Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restaurante-bar.
- Consulta de un manual de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
- Interpretación de menús y recetas.

CR2.2 Los condicionantes que pueden afectar a la comprensión de la comunicación escrita en inglés, tales como el canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, iluminación deficiente e impresión de baja calidad se tienen en cuenta para mejorar la comprensión del mensaje.

RP3: Producir mensajes orales sencillos en inglés en situaciones habituales de la actividad de restauración, con el objeto de mejorar la prestación del servicio y materializar las ventas.

CR3.1 La expresión oral en inglés se realiza produciendo mensajes breves y sencillos pronunciados lenta y claramente para asegurar su comprensión, referidos a situaciones propias de la actividad de restauración, tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

CR3.2 La expresión oral en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP4: Producir o cumplimentar en inglés documentos escritos breves y sencillos, necesarios para la comercialización de la oferta y la gestión de las actividades de restauración.

CR4.1 La expresión escrita en inglés se realiza produciendo mensajes breves con un vocabulario sencillo ajustados a criterios básicos de corrección gramatical, referidos a situaciones propias de la actividad de restaurante-bar, tales como:

- Listas de distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.
- Información sobre la oferta gastronómica del establecimiento y precios de la misma.
- Horarios del establecimiento.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
- Documentos y comunicaciones sencillos para la gestión y promoción del establecimiento.

CR4.2 La comunicación escrita básica en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Canal de comunicación.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

RP5: Comunicarse oralmente con uno o varios clientes en inglés, manteniendo conversaciones sencillas, para mejorar el servicio ofrecido.

CR5.1 La interacción en inglés se realiza produciendo y comprendiendo mensajes breves y sencillos, pronunciados lenta y claramente referidos a situaciones propias de la actividad de restauración, tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Comunicación y resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

CR5.2 La interacción en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua, tiempo del que se dispone para la interacción y claridad de la pronunciación, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Contexto profesional:

Medios de producción

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de restaurante-bar. Diccionario. Material de oficina.

Productos y resultados

Comunicación interactiva sencilla con clientes en inglés para la prestación del servicio de restauración. Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad de restauración.

Información utilizada o generada

Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales de hostelería, catálogos, periódicos y revistas especializadas en restauración. Información publicada en las redes. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias.

MÓDULO FORMATIVO 1: TÉCNICAS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN BARRA Y MESA

Nivel: 2

Código: MF1046_2

Asociado a la UC: Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Desarrollar el proceso de puesta a punto o mise-en-place de mobiliario, instalaciones y equipos del bar-cafetería, para adecuarlo a la posterior realización del servicio.

- CE1.1 Distinguir los diferentes modelos de organización de un bar-cafetería, expresando ventajas e inconvenientes de cada uno.*
- CE1.2 Describir el proceso de puesta a punto del bar-cafetería.*
- CE1.3 Identificar las necesidades de mobiliario y equipos para desarrollar diferentes tipos de servicio en barra, describiendo sus características y posibles aplicaciones.*
- CE1.4 Identificar las necesidades de mobiliario y equipos para desarrollar diferentes tipos de servicio en mesa, describiendo sus características y posibles aplicaciones.*
- CE1.5 Realizar el aprovisionamiento interno de géneros, materiales y determinadas elaboraciones en el orden y tiempo preestablecidos, cumplimentando la documentación necesaria y aplicando la normativa higiénico-sanitaria.*
- CE1.6 Seleccionar y aplicar los medios decorativos idóneos según el tipo de bar-cafetería.*
- CE1.7 Realizar las operaciones de montaje de mobiliario, elementos de apoyo, utensilios y otros instrumentos necesarios, de tal manera que el bar-cafetería esté en perfectas condiciones para desarrollar el servicio en barra.*
- CE1.8 Ejecutar la exposición de alimentos en barra, incorporando las elaboraciones culinarias en el orden y lugar determinados por necesidades técnicas, calificación gastronómica y, en su caso, instrucciones preestablecidas, para obtener los niveles de calidad predeterminados.*
- C2: Desarrollar el proceso de servicio de alimentos, bebidas y complementos en barra y mesa, de acuerdo con las normas de servicio y los procedimientos de organización y control propios del bar-cafetería.
- CE2.1 Describir los procesos técnicos de servicio en barra de comidas, bebidas y complementos, y las tareas tipo asociadas a cada uno de estos procesos.*
- CE2.2 Proponer modificaciones en las técnicas y procesos de servicio, a partir de supuestos determinados, justificando ventajas económicas o de calidad.*
- CE2.3 En situaciones simuladas, seleccionar y usar los útiles, recipientes y menaje necesarios para el servicio en barra y mesa de alimentos y bebidas.*
- CE2.4 En situaciones simuladas, sugerir el consumo de alimentos y bebidas en barra y mesa, teniendo en cuenta el tipo, estado y gustos de los supuestos clientes, objetivos de ventas y momento del día, y prestando el asesoramiento oportuno sobre el producto en cuestión.*
- CE2.5 En situaciones simuladas, realizar el servicio de alimentos, bebidas y complementos en barra con rapidez, pulcritud y precisión, de acuerdo con normas de servicio predeterminadas o instrucciones definidas.*
- CE2.6 Asumir la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.*
- C3: Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en barra y mesa, y diferenciar y aplicar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.
- CE3.1 Identificar los diferentes tipos de clientes de un bar-cafetería, describiendo sus actitudes y comportamientos habituales.*
- CE3.2 Identificar las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas en barra y mesa, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.*
- CE3.3 Proponer ofertas gastronómicas propias de un bar-cafetería que se ajusten a los gustos y hábitos de un tipo de demanda previamente definida.*
- CE3.4 Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan en un bar-cafetería.*
- CE3.5 Estimar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes en un bar-cafetería.*
- CE3.6 Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.*
- CE3.7 Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas en un bar-cafetería.*
- CE3.8 En supuestos prácticos de demanda de información o presentación de reclamaciones en un bar-cafetería:*
- *Identificar y seleccionar la información según la situación planteada.*
 - *Simular la resolución de necesidades concretas de información, adaptándola según tipos de bares-cafeterías y clientes.*
 - *Simular la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura y objetiva.*
 - *Determinar cuándo procede el registro de la consulta o reclamación presentada.*
- C4: Aplicar los diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro, analizando sus características y las ventajas e inconvenientes de cada uno.
- CE4.1 Describir el proceso habitual de facturación en un bar-cafetería.*
- CE4.2 Identificar los diferentes sistemas de cobro característicos de un bar-cafetería, analizando sus características, ventajas e inconvenientes.*
- CE4.3 En supuestos prácticos de facturación y sistemas de cobro:*
- *Aplicar diferentes sistemas de cobro.*
 - *Emitir tickets de caja o factura.*
- CE4.4 Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en el proceso de facturación y cobro en restauración.*
- C5: Desarrollar el proceso de cierre del bar-cafetería conforme a procedimientos predeterminados.
- CE5.1 Describir los procesos habituales de trabajo que se realizan en el cierre del bar-cafetería.*
- CE5.2 Deducir necesidades de géneros para reponer existencias de bebidas y de complementos.*
- CE5.3 En situaciones simuladas, desarrollar los procesos de trabajo de finalización de jornada, de acuerdo con instrucciones definidas y aplicando las normas de seguridad.*
- CE5.4 En situaciones simuladas, aplicar los procedimientos y medios de limpieza del local, mobiliario y equipos en el momento del cierre.*
- CE5.5 Cumplimentar y distribuir las comunicaciones relativas a reposición de géneros y material y posibles averías, anomalías o incidencias.*
- CE5.6 Identificar las operaciones habituales de supervisión y mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones.*
- Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1 respecto a CE1.4, CE1.5, CE1.6 y CE1.7; C2 respecto a CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.8; C5 respecto a CE5.3 y CE5.4.
- Otras capacidades:
Reconocer el proceso de prestación de servicio de la organización.
Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir con las normas de correcta prestación del servicio.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. El bar-cafetería

El bar-cafetería como establecimiento y como departamento: Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos. Competencias profesionales básicas del barman.

Instalaciones, mobiliario y equipos básicos para el servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa: Clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones. Ubicación y distribución. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.

2. Preservicio, servicio y postservicio en el bar-cafetería

El preservicio en el bar-cafetería: Proceso y secuencia de operaciones más importantes: descripción y ejecución. Complimentación de documentación. Decoración y ambientación del bar-cafetería. El servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa: Tipos de servicio. Aplicación de técnicas de servicio de alimentos en barra y mesa. El servicio de bebidas en barra: clases, descripción y aplicaciones. El servicio de productos complementarios: tipos de productos y aplicaciones. Complimentación de comandas sencillas.

El postservicio en el bar-cafetería: Tipos y modalidades de postservicio en el bar-cafetería. Secuencia y ejecución de operaciones de postservicio en el bar-cafetería según tipo y modalidad.

3. Atención al cliente en restauración

Atención al cliente: tipos de clientes y tratamiento. Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas, normas de protocolo y de conducta e imagen personal. Protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

4. Venta y facturación de servicios en restauración

Técnicas, formas y procesos de *merchandising* y venta directa de alimentos y bebidas en el restaurante y en el bar-cafetería: descripción y aplicación.

La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

Facturación y cobro en restauración: Sistemas y tipos de facturación. Sistemas de cobro: al contado y a crédito; aplicación.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con el desarrollo de los procesos de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2: BEBIDAS

Nivel: 2

Código: MF1047_2

Asociado a la UC: Asesorar sobre bebidas distintas a vinos, prepararlas y presentarlas

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Definir cartas de bebidas distintas a vinos que resulten atractivas para clientelas potenciales y favorezcan la consecución de los objetivos de venta del establecimiento.

CE1.1 Describir cartas de bebidas, indicando elementos que las componen, características y categoría.

CE1.2 Relacionar cartas de bebidas con tipos de establecimientos y fórmulas de restauración.

CE1.3 En supuestos prácticos la carta de bebidas distintas a vinos se define y presenta teniendo en cuenta:

- *Los gustos de los clientes potenciales.*
- *Las posibilidades de suministro de géneros.*
- *Los medios físicos, humanos y económicos con que se cuenta.*
- *El tipo de establecimiento, fórmula de restauración y servicio.*
- *Un buen equilibrio, tanto en la variedad de las bebidas ofertadas como en su precio.*
- *La estacionalidad.*

— *La categoría del establecimiento, sus objetivos económicos y su imagen corporativa.*

CE1.4 Justificar sistemas de rotación de la carta de bebidas en función de la evolución previsible de los hábitos y gustos de la clientela, de las existencias, de las posibilidades de suministro y de los objetivos del establecimiento.

CE1.5 Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de presentación de cartas de bebidas.

C2: Definir características de los géneros necesarios para la preparación, presentación y servicio de bebidas distintas a vinos, estableciendo niveles de calidad en función de las expectativas de supuestas clientelas y objetivos económicos del establecimiento.

- CE2.1 A partir de determinadas cartas de bebidas debidamente caracterizadas, y con los datos que fueran necesarios:*
- *Deducir necesidades cuantitativas y cualitativas de géneros.*
 - *Precisar niveles de calidad de los géneros que se vayan a utilizar, teniendo en cuenta, como variables básicas: gustos y necesidades de los clientes, categoría de la oferta de bebidas, tipo de servicio, objetivos económicos y posibilidades de provisión.*
 - *Formalizar las fichas de especificación técnica de los géneros que se vayan a utilizar, justificando posibles alternativas en función de variables estacionales, de suministro o económicas, y utilizando eficazmente los medios ofimáticos disponibles para la formalización de las fichas correspondientes.*
- C3: Caracterizar las bebidas alcohólicas y no alcohólicas más significativas, distintas a los vinos, analizando sus procesos de elaboración, aprovisionamiento y conservación y relacionando la influencia de estos procesos en sus características.
- CE3.1 Explicar el proceso de elaboración de las bebidas alcohólicas y no alcohólicas más importantes, distintas a los vinos, indicando su origen, evolución y características organolépticas, y relacionando las peculiaridades del proceso con dichas características.*
- CE3.2 Describir las operaciones de aprovisionamiento interno y control de conservación, indicando la forma de desarrollar los procesos específicos y las fases, equipos y útiles que intervienen en función del tipo de bebida en cuestión.*
- CE3.3 Identificar, por medio de la degustación, las principales características organolépticas de cada bebida.*
- C4: Utilizar equipos, máquinas, útiles y herramientas necesarios para la preparación y conservación de bebidas distintas a vinos, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de un rendimiento óptimo.
- CE4.1 Identificar los equipos, útiles y herramientas necesarios para la preparación, conservación y servicio de bebidas, explicando: funciones; aplicaciones específicas; normas de utilización; modos de operar característicos; resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen; riesgos asociados a su manipulación y mantenimiento de uso necesario.*
- CE4.2 Justificar la utilización de útiles, herramientas y equipos en función de los tipos de bebidas e ingredientes, instrucciones recibidas y volumen de producción o servicio establecido.*
- CE4.3 Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas y útiles para la preparación y conservación de bebidas, siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.*
- CE4.4 Efectuar el mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones aportadas o recibidas.*
- CE4.5 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.*
- C5: Analizar y desarrollar los procesos de preparación, presentación y conservación de las bebidas alcohólicas y no alcohólicas, más significativas, distintas a vinos.
- CE5.1 Clasificar las preparaciones de bebidas en función de: componentes básicos; técnicas aplicables; tipo de servicio; otros criterios de aplicación.*
- CE5.2 Describir las técnicas de preparación de distintos tipos de bebidas indicando: fases de aplicación y procesos; procedimientos y modos operativos; instrumentos base que se deben utilizar; resultados que se obtienen.*
- CE5.3 Calcular y solicitar las cantidades de bebidas y géneros necesarios para la provisión interna en función de planes de trabajo determinados.*
- CE5.4 Distribuir las bebidas y géneros en forma, lugar y cantidad adecuados para poder aplicar las técnicas de elaboración en cuestión.*
- CE5.5 Ejecutar las técnicas de elaboración de bebidas siguiendo las fichas técnicas o procedimientos que las sustituyan, en el orden y tiempo estipulados, utilizando los diferentes útiles y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria y de seguridad.*
- CE5.6 Efectuar las operaciones de decoración y presentación de las bebidas, mostrando sensibilidad y gusto artísticos.*
- CE5.7 Controlar cada una de las fases de elaboración y proponer posibles medidas correctivas, de acuerdo con los resultados parciales y finales obtenidos, para alcanzar niveles de calidad predeterminados.*
- CE5.8 Identificar y describir, por medio de la degustación, las diferentes características básicas de los combinados preparados.*
- CE5.9 Justificar los lugares y métodos de almacenamiento y conservación más apropiados teniendo en cuenta el destino o consumo asignado a las preparaciones de bebidas, las características que se derivan de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria y de seguridad.*
- C6: Practicar posibles variaciones en la preparación de bebidas, ensayando técnicas, combinaciones o alternativas de ingredientes y formas de presentación y decoración.
- CE6.1 Seleccionar instrumentos y fuentes de información actualizada para obtener alternativas y modificaciones en las preparaciones de coctelería, atendiendo a las características de las bebidas alcohólicas y tendencias actuales de consumo.*
- CE6.2 Proponer alternativas o modificaciones en el proceso, ingredientes o formas de presentación.*
- CE6.3 Trasladar los procesos y resultados obtenidos a la elaboración de nuevas preparaciones, deduciendo las variaciones técnicas que implica la adaptación.*
- CE6.4 Valorar los resultados obtenidos en cuanto a presentación, color, sabor y mezclas por medio de la degustación y en función de factores predeterminados, comparándolos, en su caso, con las elaboraciones originales.*
- CE6.5 Justificar la posible oferta comercial del nuevo producto, evaluando su viabilidad económica y adaptación a la demanda potencial.*
- C7: Desarrollar el proceso de servicio de todo tipo de bebidas en barra y mesa, de acuerdo con las normas de servicio y los procedimientos de organización y control propios del bar-cafetería.
- CE7.1 Describir los procesos técnicos de servicio en barra y mesa de diferentes bebidas distintas a vinos y las tareas tipo asociadas a cada uno de estos procesos.*
- CE7.2 En situaciones prácticas, sugerir el consumo de bebidas distintas a vinos, teniendo en cuenta el tipo, estado y gustos de los supuestos clientes, objetivos de ventas y momento del día, y prestando el asesoramiento oportuno.*
- CE7.3 Seleccionar y usar los útiles y recipientes necesarios para el servicio en barra y mesa de bebidas.*
- CE7.4 Realizar el servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas en barra con rapidez, pulcritud y preci-*

sión, de acuerdo con normas de servicio predeterminadas o instrucciones definidas.

CE7.5. Asumir la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.1; C5 respecto a CE5.4, CE5.5, CE5.6 y CE5.7; C7 respecto a CE7.3 y CE7.4.

Otras capacidades:

Cumplir con las normas de correcta producción.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. Cartas de bebidas y aprovisionamiento

Cartas de bebidas distintas a vinos: Comparación de distintos tipos de cartas de bebidas. Definición y diseño de cartas de bebidas.

Aprovisionamiento interno de bebidas y otros géneros: Formalización de fichas de especificación técnica de bebidas y otros géneros. Cálculo de necesidades de aprovisionamiento interno de bebidas y otros géneros.

2. Equipos, máquinas y utensilios necesarios para la preparación, presentación, conservación y servicio de bebidas

Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.

Ubicación y distribución.

Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.

3. Bebidas simples distintas a vinos

Bebidas no alcohólicas: Clasificación, características, tipos. Esquemas de elaboración: fases más importantes. Aplicaciones. Conservación, presentación y servicio en barra y mesa.

Aperitivos, cervezas, aguardientes, licores: Clasificación, características, tipos. Descripción de su elaboración. Identificación de las principales marcas. Conservación, presentación y servicio en barra y mesa.

Cafés, infusiones, chocolates: Clasificación, características, tipos. Descripción de su elaboración. Identificación de las principales marcas. Conservación, presentación y servicio en barra y mesa.

4. Bebidas combinadas alcohólicas y no alcohólicas

Clasificación. Definición y características tipo de un cóctel. Series de coctelería.

Normas básicas de preparación y conservación.

Combinados internacionales más característicos.

Preparación, decoración, presentación y servicio en barra de cócteles.

Análisis organoléptico sencillo por medio de su degustación.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m².

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el asesoramiento sobre bebidas distintas a vinos, preparación y presentación, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3: SERVICIO DE VINOS

Nivel: 2

Código: MF1048_2

Asociado a la UC: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Definir cartas sencillas de vinos adecuados a diferentes ofertas gastronómicas, que resulten atractivas para clientelas potenciales y favorezcan la consecución de objetivos de venta de supuestos establecimientos.

CE1.1 Describir cartas de vinos, indicando elementos que las componen, características y categoría.

CE1.2 Relacionar cartas de vinos con tipos de establecimientos, fórmulas de restauración y ofertas gastronómicas determinadas.

CE1.3 En supuestos prácticos, la carta de vinos se define y presenta teniendo en cuenta:

- *El tipo y categoría del establecimiento, fórmula de restauración, tipo de servicio, objetivos económicos e imagen corporativa.*
- *La oferta gastronómica del establecimiento.*
- *Los medios físicos, humanos y económicos con que se cuenta.*
- *Los gustos de los clientes potenciales.*
- *Las posibilidades de suministro de vinos.*
- *Las ofertas realizadas por los proveedores.*
- *Las existencias en la bodega.*
- *Un buen equilibrio, tanto en la variedad de los vinos ofertados como en su precio.*
- *La estacionalidad.*

CE1.4 Justificar sistemas de rotación de la carta de vinos en función de la evolución previsible de los

- hábitos y gustos de la clientela, de las existencias, de las posibilidades de suministro y de los objetivos del establecimiento.*
- CE1.5 Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de presentación de cartas de vinos.*
- C2: Calcular necesidades de aprovisionamiento externo de vinos de consumo habitual conforme a ofertas gastronómicas y expectativas de venta predeterminadas.
- CE2.1 Identificar los medios documentales y los instrumentos de comunicación para efectuar solicitudes de aprovisionamiento de vinos y describir los circuitos de las operaciones realizadas en el departamento de compras.*
- CE2.2 A partir de supuestas ofertas gastronómicas o planes de trabajo:*
- *Determinar las necesidades de suministro de vinos, indicando cantidades.*
 - *Cumplimentar solicitudes de aprovisionamiento externo de vinos de consumo habitual.*
 - *Valorar la importancia de la seguridad en la conservación de la documentación e información, tratándolas con rigor.*
- C3: Efectuar la recepción de los vinos para su posterior almacenaje y distribución.
- CE3.1 Identificar señas y atributos de calidad de los vinos, interpretando etiquetas y documentación que los acompañan.*
- CE3.2 Describir métodos de control en la recepción de vinos, identificando instrumentos y medios necesarios.*
- CE3.3 En un supuesto práctico de recepción de vinos, efectuar operaciones de control, utilizando los medios e instrucciones aportados para tal fin.*
- CE3.4 En un supuesto práctico de control en la recepción, detectar posibles desviaciones entre las cantidades y las calidades de los vinos solicitados y los recibidos, y proponiendo medidas para su resolución.*
- C4: Describir sistemas de almacenamiento de vinos en bodega, controlar consumos y ejecutar las operaciones inherentes a su conservación.
- CE4.1 Describir diversos sistemas de almacenamiento de vinos en bodega, indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación, ventajas comparativas y documentación asociada.*
- CE4.2 Identificar necesidades de almacenamiento de los vinos en función de su tipología, edad o añadas, características de conservación, rotación de los vinos y factores de riesgo.*
- CE4.3 Relacionar las necesidades de almacenamiento de los vinos con los lugares adecuados de la bodega y con su temperatura, humedad, olores, iluminación, vibraciones y distribución óptimas para obtener su conservación.*
- CE4.4 En un supuesto práctico de almacenamiento ordenar los vinos en la bodega de acuerdo con el lugar, equipamiento y sistema establecido, aplicando la normativa higiénico-sanitaria y los tiempos de consumo.*
- CE4.5 En un supuesto práctico de almacenamiento detectar posibles deterioros o roturas de botellas durante el proceso, efectuando las operaciones de retirada y limpieza e indicando los posibles departamentos o personas a los que se debería informar en los distintos tipos de establecimiento.*
- CE4.6 Formalizar documentaciones y libros necesarios para el control de bodegas.*
- C5: Desarrollar un proceso de aprovisionamiento interno de vinos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios, controlando en la bodega o cava del día su temperatura de servicio.
- CE5.1 Complimentar documentaciones habituales para el aprovisionamiento interno de vinos.*
- CE5.2 Realizar el aprovisionamientos internos de vinos en el orden y tiempo preestablecidos y aplicando la normativa higiénico-sanitaria.*
- CE5.3 Elegir y justificar el lugar de depósito de los vinos en la bodega.*
- CE5.4 Controlar en la bodega la temperatura de servicio de los vinos.*
- CE5.5 Aplicar normas de utilización de equipos y máquinas para el mantenimiento y conservación de los vinos, siguiendo los procedimientos establecidos y obteniendo resultados predeterminados.*
- C6: Realizar catas sencillas de los tipos de vinos más significativos, identificando sus características y sabores básicos, empleando el vocabulario adecuado y utilizando las fichas de cata.
- CE6.1 Identificar los distintos tipos y fases de las catas, describiendo los elementos necesarios: copas, locales, condiciones ambientales y temperaturas óptimas para su degustación.*
- CE6.2 Describir las diferentes características organolépticas de los vinos, empleando el vocabulario específico.*
- CE6.3 Describir las principales zonas vitivinícolas nacionales e internacionales, identificando las principales denominaciones de origen.*
- CE6.4 En ejercicios de cata, detectar diferencias de sabores básicos en vinos:*
- *Blancos jóvenes.*
 - *Rosados.*
 - *Tintos jóvenes.*
 - *De crianza.*
 - *Defectuosos.*
 - *Generosos.*
 - *Espumosos.*
 - *De las principales denominaciones de origen.*
- CE6.5 Identificar y complimentar las fichas de cata, aplicando las normas de puntuación de los vinos.*
- C7: Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de vinos más efectivas, y los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.
- CE7.1 Identificar los diferentes tipos de clientes, describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.*
- CE7.2 Identificar las diferentes técnicas de venta de vinos, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.*
- CE7.3 Proponer el vino que se ajuste a los gustos y hábitos de un tipo de demanda previamente definida.*
- CE7.4 Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de servicio y consumo de vinos.*
- CE7.5 Estimar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes.*
- CE7.6 Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.*
- CE7.7 Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.*
- CE7.8 En supuestos prácticos de demanda de información o presentación de reclamaciones relacionadas con el servicio o consumo de vinos:*

- *Identificar y seleccionar la información según la situación planteada.*
- *Simular la resolución de necesidades concretas de información, adaptándola según tipos de establecimientos y clientes.*
- *Simular la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.*
- *Determinar cuándo procede el registro de la consulta o reclamación presentada.*

CE7.9 Argumentar la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

C8: Desarrollar un proceso predeterminado de servicio de vinos, utilizando las técnicas más apropiadas para cada tipo y normas de servicio.

CE8.1 Identificar las diferentes técnicas de servicio de vinos, caracterizándolas, explicando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para cada tipo y normas de servicio en concreto.

CE8.2 Realizar las operaciones previas al servicio de vinos y su preparación, teniendo en cuenta las normas específicas de cada vino y del protocolo vinícola.

CE8.3 De acuerdo con planes de trabajo y fórmulas de servicio determinados:

- *Describir y simular el proceso de acogida y atención al cliente, identificando las etapas y los factores clave para conseguir su satisfacción.*
- *Describir y simular el proceso de venta de vinos, explicando sus fases y las diferentes maneras que existen para su concreción.*
- *Describir las características de una oferta de vinos determinada, de forma que resulte atractiva, sugiriendo los vinos que mejor se adecuen al menú propuesto o solicitado.*
- *Explicar la relación que mantiene el personal especializado en vinos con otros departamentos o profesionales durante el servicio y formalizar las comunicaciones que se requieran en supuestos prácticos.*
- *Seleccionar y usar los útiles e instrumentos necesarios para el servicio.*
- *Realizar el servicio de vinos de acuerdo con las instrucciones definidas, y aplicando las técnicas de servicio correspondientes con la máxima rapidez y eficacia, estilo y elegancia que este proceso a la vista del cliente requiere.*
- *Proponer modificaciones en el proceso de servicio cuando se observa algún desajuste o queja por parte del consumidor real o simulado.*
- *Despedir al cliente, o simular su despedida, de acuerdo con procedimientos definidos y aplicando las técnicas de comunicación adecuadas.*

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.3 y CE1.5; C2 respecto a CE2.2; C3 respecto a CE3.1, CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.4 a CE4.6; C5 respecto a CE5.1 a CE5.5; C6 respecto a CE6.4 y CE6.5; C7 respecto a CE7.3, CE7.8 y CE7.9; C8 respecto a CE8.2 y CE8.3

Otras capacidades:

Cumplir con las normas de prestación del servicio de vinos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla en la prestación del servicio de vinos.

Mostrar un buen hacer profesional en la prestación del servicio de vinos.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Mostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Mostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Mostrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. Cartas de vinos, procesos de aprovisionamiento y conservación

Cartas de vinos: Elementos, características y categoría. Comparación de distintos tipos. Definición. Diseño de cartas sencillas.

Aprovisionamiento: Aprovisionamiento externo: El ciclo de compra. Registros documentales de compras. Transporte. Envasado. Presentación y etiquetado. Recepción, almacenamiento y conservación: La bodega. Tipos. Dimensiones. Características. Factores que se deben tener en cuenta: temperatura, humedad, olores, iluminación y vibraciones. La bodeguilla o cava del día. Inspección, control, distribución, compartimentación, almacenamiento y conservación de vinos. Registros documentales. Gestión y control de inventarios. El inventario permanente y su valoración: métodos de valoración de existencias.

2. Los vinos y su cata

Geografía vitivinícola española y mundial.

Definición y composición. Tipos de vinos y procesos de elaboración.

El suelo y su influencia en la composición de los vinos.

Componentes del vino y su influencia en la degustación.

Cata o degustación sencilla: Definiciones y metodología de la cata. Técnicas y elementos importantes de la cata: copas, locales, condiciones ambientales y temperaturas óptimas para su degustación. Tipos de cata. Fases de la cata. La vista y el examen visual. El olfato y los olores del vino. El bouquet. Aromas primarios, secundarios y terciarios en la cata. El gusto, localización de sabores. Los cuatro sabores elementales. Estímulos sensitivos. Equilibrio entre aromas y sabores. Alteraciones y defectos de los vinos. Lenguaje del catador: Vocabulario gustativo. Ficha de cata. Maneras de puntuar los vinos.

3. Ofertas gastronómicas y servicio de vinos

Ofertas gastronómicas y servicio de vinos: Adecuación entre tipos de ofertas gastronómicas, platos y tipos de vinos. Tipos de servicio de vinos: características; ventajas e inconvenientes; procesos y secuencias de operaciones más importantes; puntos críticos, imprevistos y medidas correctoras. Instrumentos y recipientes para el servicio de vinos. Protocolo vinícola y normas generales en el servicio de los distintos tipos de vinos. Desarrollo de los procesos de servicio de vinos según fórmula de restauración gastronómica, tipo de servicio y tipo de vino.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el servicio de vinos y prestación de información básica sobre los mismos, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4: ELABORACIÓN Y EXPOSICIÓN DE COMIDAS EN EL BAR-CAFETERÍA

Nivel: 2

Código: MF1049_2

Asociado a la UC: Preparar y exponer elaboraciones sencillas propias de la oferta de bar-cafetería

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar y definir ofertas gastronómicas características de bar-cafetería, estimando sus diferencias.

CE1.1 Analizar los grupos de alimentos, explicando sus aportaciones nutritivas.

CE1.2 Describir ofertas gastronómicas propias de bar-cafetería, indicando elementos que las componen, características y categoría.

CE1.3 Relacionar ofertas gastronómicas de elaboraciones sencillas con diferentes fórmulas de restauración de los diversos tipos de bares-cafeterías.

CE1.4 Para un tipo de bar-cafetería determinado y ofrecidos los datos necesarios:

- *Identificar y analizar las variables derivadas de necesidades tipo, tales como las de índole dietético, económico, de variedad y gusto, que se deben tener en cuenta para confeccionar sus ofertas gastronómicas.*
- *Componer ofertas gastronómicas de elaboraciones sencillas que resulten equilibradas dietéticamente, variadas y de calidad, presentándolas en forma y términos adecuados y de acuerdo con los objetivos económicos establecidos.*
- *Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de presentación de ofertas gastronómicas de bar-cafetería.*

C2: Caracterizar las materias primas alimentarias de uso común en las elaboraciones culinarias sencillas propias de bar-cafetería, describiendo variedades y cualidades e identificando los factores culinarios o parámetros que deben conjugarse en el proceso de elaboración o conservación.

CE2.1 Identificar las materias primas alimentarias de uso común en las elaboraciones culinarias sencillas propias del bar-cafetería, describiendo sus características físicas como forma, color y tamaño, sus cualidades gastronómicas o aplicaciones culinarias básicas y sus necesidades de preelaboración básica y de conservación.

CE2.2 Describir fórmulas usuales de presentación y comercialización de dichas materias primas culinarias, indicando calidades, características y necesidades de regeneración y conservación.

CE2.3 Identificar lugares apropiados para necesidades de conservación y técnicas aplicables a necesi-

dades de regeneración de dichas materias primas culinarias.

CE2.4 A partir de determinadas ofertas gastronómicas de elaboraciones sencillas y con los datos que fueran necesarios:

- *Deducir necesidades cuantitativas y cualitativas de materias primas.*
- *Precisar niveles de calidad de los géneros que se vayan a utilizar, teniendo en cuenta, como variables básicas, la categoría de la oferta, el tipo de servicio, los objetivos económicos y los proveedores.*
- *Formalizar fichas de especificación técnica para los géneros que se vayan a utilizar, justificando posibles alternativas en función de variables estacionales, de suministro o económicas, y utilizando eficazmente los medios ofimáticos disponibles para su formalización.*

C3: Utilizar equipos, máquinas y útiles que conforman la dotación básica para la preparación de elaboraciones culinarias sencillas propias de la oferta de bar-cafetería, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de un rendimiento óptimo.

CE3.1 Identificar los equipos, máquinas y útiles de uso común para la preparación de elaboraciones culinarias sencillas, explicando: funciones, normas de utilización, resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen, riesgos asociados a su manipulación, mantenimiento de uso necesario.

CE3.2 Justificar la utilización de útiles, herramientas, equipos y maquinaria en función del tipo de género y elaboración, instrucciones recibidas y volumen de producción.

CE3.3 Efectuar mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones aportadas o recibidas.

CE3.4 Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas y útiles siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

CE3.5 Asumir el compromiso de mantener y cuidar los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C4: Preparar y presentar elaboraciones culinarias sencillas propias de la oferta de bar-cafetería de acuerdo con la definición del producto, aplicando las respectivas normas de elaboración.

CE4.1 Realizar las operaciones de aprovisionamiento interno de géneros, interpretando fichas técnicas o procedimientos alternativos y cumplimentando los vales o documentos previstos.

CE4.2 Aplicar las técnicas correspondientes de elaboración y presentación de desayunos, aperitivos, canapés, bocadillos, sandwiches, platos combinados y otras elaboraciones sencillas, a partir de la información suministrada, siguiendo los procedimientos adecuados y cumpliendo las normas de manipulación de alimentos.

C5: Aplicar métodos de regeneración, conservación y envasado de alimentos.

CE5.1 Justificar los lugares y métodos de almacenamiento, regeneración, conservación o envasado de materias primas, preelaboraciones y elaboraciones culinarias más apropiados en función del destino o consumo asignado, las características derivadas de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.

CE5.2 Efectuar las operaciones necesarias para los procesos de regeneración, conservación o envasado de materias primas, preelaboraciones y elaboracio-

nes culinarias, de acuerdo con su estado y métodos y equipos seleccionados, siguiendo un orden lógico, cumpliendo las instrucciones recibidas y la normativa higiénico-sanitaria .

C6: Diseñar decoraciones con géneros y productos gastronómicos, aplicando técnicas gráficas y de decoración.

CE6.1 A partir de motivos decorativos, elegir o idear formas y técnicas de decoración.

CE6.2 Seleccionar técnicas gráficas para la realización de bocetos o modelos gráficos.

CE6.3 Deducir variaciones en el diseño realizado conforme a criterios tales como tamaño, materias primas que se vayan a emplear, forma, color, entre otras.

CE6.4 Realizar los bocetos o modelos gráficos aplicando las técnicas necesarias.

CE6.5 Mostrar sensibilidad y gusto artísticos al diseñar las decoraciones.

C7: Analizar y desarrollar el proceso de montaje de expositores y barras de degustación en el bar-cafetería, aplicando técnicas decorativas para conseguir conjuntos de elementos atractivos, equilibrados y armónicos.

CE7.1 En supuestos prácticos y a partir de información suministrada sobre tipo de bar-cafetería, servicio y productos:

- *Deducir necesidades de equipos, utensilios, materiales y elaboraciones específicas.*
- *Realizar el aprovisionamiento interno en el orden y tiempo establecidos.*
- *Describir y desarrollar el proceso de puesta a punto de expositores y barras de degustación, indicando la forma de actuar ante anomalías que suelen producirse en esta fase.*
- *Clasificar los productos objeto de exposición en función de variables como sabor, color, tamaño, posibilidades de asociación, temperatura de conservación y época del año.*
- *Efectuar la terminación del montaje de expositores y barras de degustación incorporando las elaboraciones específicas en el orden y lugar determinados por necesidades técnicas, calificación gastronómica y, en su caso, instrucciones preestablecidas, para obtener los niveles de calidad predeterminados, mostrando sensibilidad y gusto artísticos.*
- *Aplicar rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria y de seguridad en todas las operaciones del proceso.*

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.2, CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.1 y CE4.2; C5 respecto a CE5.2; C7 respecto a CE7.1.

Otras capacidades:

Cumplir con las normas de correcta producción.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Mostrar un buen hacer profesional.

Adaptarse a la organización, integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Mostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Mostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Mostrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Habituar al ritmo de trabajo de la empresa.

Contenidos:

1. Ofertas gastronómicas propias de bar-cafetería y materias primas alimentarias

Ofertas gastronómicas de bar-cafetería: Grupos de alimentos. Definición de los elementos y variables de las ofertas gastronómicas características de bar-cafetería. Diseño de ofertas de comidas sencillas propias de bar-cafetería.

Materias primas alimentarias: Clasificación gastronómica: variedades más importantes, caracterización, cualidades y aplicaciones gastronómicas básicas. Clasificación comercial: formas de comercialización y tratamientos que le son inherentes; necesidades de conservación y regeneración.

2. Equipos de cocina para bar-cafetería, aprovisionamiento interno y preelaboración

Maquinaria y equipos básicos de cocina para elaboraciones sencillas propias de bar-cafetería: Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones. Ubicación y distribución. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación y control. Aprovisionamiento interno y preelaboración de géneros y productos para elaboraciones culinarias sencillas: Aprovisionamiento interno. Tratamientos característicos de las materias primas. Aplicaciones.

3. Técnicas culinarias elementales

Clasificación, descripción y aplicaciones.

Procesos de ejecución: fases, instrumentos, procedimientos, resultados y controles.

Tratamiento de los géneros durante los procesos.

Terminología culinaria.

4. Elaboración culinaria en el bar-cafetería

Elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para preparaciones culinarias sencillas: Clasificación, descripción y aplicaciones. Obtención de elaboraciones básicas, aplicando las respectivas técnicas y procedimientos culinarios elementales.

Elaboraciones culinarias sencillas propias de la oferta de bar-cafetería: Definición y tipología de aperitivos sencillos, canapés, bocadillos, sandwiches, platos combinados y otras elaboraciones sencillas. Esquemas de realización de desayunos, de elaboraciones tipo: fases, riesgos y control de resultados. Realización de elaboraciones culinarias sencillas. Justificación de posibles variaciones. Guarniciones: clases, aplicaciones y elaboración. Presentación y decoración. Justificación de posibles variaciones.

5. Regeneración, conservación y presentación de alimentos en el bar-cafetería

Sistemas y métodos básicos de regeneración, conservación y presentación comercial de géneros y productos

culinarios: Clases, caracterización y equipos. Técnicas. Fases de los procesos, riesgos en la ejecución, resultados y controles. Identificación de necesidades de conservación y presentación comercial. Aplicación de técnicas o métodos apropiados y ejecución de operaciones.

Expositores de alimentos y barras de degustación en el bar-cafetería: Clasificación, descripción y medidas básicas. Ubicación, distribución y mantenimiento de uso. Montaje y decoración.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²
- Taller de cocina de 135 m².

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la preparación y exposición de elaboraciones sencillas propias de la oferta de bar-cafetería, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5: GESTIÓN DEL BAR-CAFETERÍA

Nivel: 2

Código: MF1050_2

Asociado a la UC: Gestionar el bar-cafetería

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar el sector de la restauración y, en particular, la actividad de bar-cafetería, considerando las relaciones de estos establecimientos con otras empresas.

CE1.1 Distinguir los diferentes tipos de establecimientos que desarrollan la actividad de bar-cafetería, teniendo en cuenta: características fundamentales, procesos básicos, tipo de ofertas gastronómicas y de bebidas, tipologías de clientes y normativa europea, estatal y autonómica aplicables.

CE1.2 Describir las relaciones externas con otras empresas.

CE1.3 Describir los circuitos y tipos de información y documentación internos y externos que se producen en el desarrollo de las actividades productivas o de servicio.

C2: Realizar proyectos de viabilidad sencillos de un pequeño bar-cafetería utilizando los canales de información existentes para la constitución y puesta en marcha de pequeñas empresas.

CE2.1 Diferenciar los conceptos de empresa, empresario y establecimiento mercantil.

CE2.2 Identificar los profesionales y entidades estatales, autonómicas y locales que prestan información sobre trámites relativos a constitución de pequeñas empresas, ayudas y subvenciones para su creación, fuentes de financiación, obligaciones fiscales y proyectos de viabilidad empresarial.

CE2.3 Esquematizar, en un cuadro comparativo, las características legales básicas identificadas para cada tipo jurídico de empresario.

CE2.4 Esquematizar los requisitos legales, trámites, documentos y organismos relacionados con la creación, constitución y puesta en marcha de pequeñas empresas, de acuerdo con la forma jurídica de la figura del empresario adoptada en función de la actividad económica y los recursos disponibles.

CE2.5 Elaborar un documento de proyecto que recoja la presentación y justificación de la idea de negocio, el estudio de mercado, el plan de marketing, la organización, recursos y la viabilidad económica y financiera del establecimiento.

C3: Analizar sistemas de aprovisionamiento de alimentos y bebidas y ejecutar las operaciones inherentes de acuerdo con los sistemas seleccionados.

CE3.1 Analizar técnicas de relación con proveedores que permitan resolver situaciones comerciales tipo en pequeñas empresas dedicadas a la actividad de bar-cafetería.

CE3.2 Calcular las necesidades de aprovisionamiento externo de géneros asociados a determinadas ofertas gastronómicas y de bebidas propias de un bar-cafetería, redactando las órdenes de petición.

CE3.3 Efectuar la recepción de alimentos y bebidas para su posterior almacenaje y distribución.

CE3.4 Describir diversos sistemas de almacenamiento, indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación, ventajas comparativas y documentación asociada.

CE3.5 Identificar necesidades de almacenamiento de los alimentos y bebidas en función de su naturaleza y clase.

CE3.6 Efectuar operaciones de control, detectando posibles deterioros o pérdidas y desviaciones entre las cantidades y las calidades de los géneros solicitados y los recibidos, y adoptando medidas para su resolución.

CE3.7 Efectuar operaciones de almacenamiento manipulando de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, tanto los equipos de control como los propios géneros destinados a almacén o consumo inmediato.

CE3.8 Utilizar la documentación y libros necesarios para el control del almacén.

C4: Estimar posibles precios de las ofertas gastronómicas y de bebidas propias de bar-cafetería, calculando los costes de materias primas y demás géneros.

CE4.1 Describir los métodos de presupuestación y fijación de precios de acuerdo con los costes de materias primas y demás géneros.

CE4.2 Partiendo de determinadas ofertas gastronómicas y de bebidas características de bar-cafetería, debidamente caracterizadas:

— *Obtener costes de productos ofrecidos y materias primas, indicando los documentos consultados y realizando los cálculos.*

— *Cumplimentar la documentación específica.*

— *Fijar precios de la oferta gastronómica y de bebidas del bar-cafetería.*

CE4.3 Valorar la importancia de la seguridad en la conservación de la documentación e información, tratándolas con rigor.

C5: Desarrollar los sistemas y procesos de gestión y control necesarios para el ejercicio de la actividad de bar-cafetería.

CE5.1 Identificar los sistemas y procesos de gestión económica y financiera que mejor se adaptan a la actividad de bar-cafetería.

CE5.2 A partir de datos supuestos realizar el diario de producción y cierre de caja.

CE5.3 Aplicar métodos sencillos para auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja en el bar-cafetería.

CE5.4 Identificar los sistemas y procesos de gestión de la producción y el servicio que mejor se adaptan a la actividad de bar y a distintos niveles de producción.

CE5.5 Identificar los sistemas y procesos de gestión comercial que mejor se adaptan a la actividad de bar-cafetería y a distintos niveles de producción.

CE5.6 Comparar y aplicar sistemas de organización de la información adecuados para proporcionar información actualizada sobre la situación económico-financiera del bar-cafetería.

CE5.7 Aplicar métodos sencillos para la gestión y control de la calidad del servicio.

C6: Distinguir y utilizar los equipos y programas informáticos de gestión del bar-cafetería

CE6.1 Relacionar las necesidades de medios informáticos con la actividad de bar-cafetería.

CE6.2 Identificar las funciones y los procedimientos fundamentales de las aplicaciones de gestión del bar-cafetería y de usuario.

CE6.3 Instalar y utilizar las aplicaciones informáticas siguiendo las especificaciones establecidas.

CE6.4 Identificar las funciones de Internet como fuente de información y como vía de comercialización para la actividad de bar-cafetería.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C3 respecto a CE3.2, CE3.3, CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.2; C5 respecto a CE5.2 CE5.5 y CE5.6; C6 respecto a CE6.3.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. El bar-cafetería: establecimiento, negocio y empresa

El bar-cafetería como establecimiento: Tipos de establecimientos. Estructura organizativa y funcional.

Plan de negocio de un bar-cafetería: Análisis de mercado. Servicios y proceso productivo. Plan de marketing del bar-cafetería. Organización y personal. Viabilidad económica y financiera del bar-cafetería. Trámites de constitución y puesta en marcha.

Empresa, empresario y establecimiento mercantil: Tipo jurídico de empresario: individual y social. Distinción entre empresa, empresario y establecimiento mercantil. El empresario individual y el empresario social. Profe-

sionales y organismos estatales, autonómicos y locales que asesoran en materia de procesos y procedimientos económico-administrativos relativos al inicio y desarrollo de la actividad empresarial. Valoración de la importancia que tiene la creación y buen funcionamiento de pequeñas empresas para el desarrollo de la economía nacional y para la integración sociolaboral.

2. Aprovisionamiento y control de consumos y costes de la actividad de bar-cafetería

Gestión del aprovisionamiento en el bar-cafetería: Cálculo de necesidades de aprovisionamiento de alimentos, bebidas y demás géneros para el bar-cafetería. El ciclo de compra. El inventario permanente y su valoración: métodos de valoración de existencias. Negociación con proveedores.

Recepción y almacenamiento de géneros: Inspección, control, distribución y almacenamiento de materias primas. Gestión y control de inventarios. Registros documentales.

Control de consumos y costes: Definición y clases de costes. Cálculo del coste de materias primas y registro documental. Control de consumos. Aplicación de métodos. Componentes de precio. Métodos de fijación de precios.

3. El control general de la actividad de bar-cafetería

Comparación y aplicación de sistemas y procesos de control de la producción y el servicio en el bar-cafetería.

Análisis sencillo de la situación económico-financiera del bar-cafetería.

Diario de producción y cierre de caja.

Aplicación de métodos sencillos para auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja en el bar-cafetería.

Comparación y aplicación de sistemas de organización de la información.

Normalización y formalización de documentación que se genera en la actividad.

4. Gestión y control comercial, informático y de calidad en restauración

Gestión comercial: La estrategia de precios. Las ventas. Posicionamiento del bar-cafetería. Acciones de promoción y publicidad en bares-cafeterías.

Gestión y control de calidad: Características peculiares. Concepto de calidad por parte del cliente. Programas, procedimientos e instrumentos específicos. Técnicas de autocontrol.

Aplicaciones informáticas para el bar-cafetería: Equipos y programas informáticos de la gestión del bar-cafetería. Instalación y uso de aplicaciones informáticas propias de la gestión del bar-cafetería. Internet como fuente de información y vía de comercialización para la actividad del bar-cafetería.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

— Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la gestión del bar-cafetería, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

— Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

— Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 6: SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA

Nivel: 2

Código: MF0711_2

Asociado a la UC: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Reconocer y aplicar las normas y medidas vigentes y necesarias para asegurar la calidad higiénico-sanitaria de la actividad de hostelería.

CE1.1 Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales y utillaje de hostelería.

CE1.2 Estimar las consecuencias para la salubridad de los productos y seguridad de los consumidores de la falta de higiene en los procesos y medios de producción o servicio y en los hábitos de trabajo.

CE1.3 Identificar los requisitos higiénico-sanitarios que deben cumplir las instalaciones y equipos de hostelería.

CE1.4 Identificar y aplicar las medidas de higiene personal y reconocer todos aquellos comportamientos o actitudes susceptibles de producir una contaminación en cualquier tipo de alimentos.

CE1.5 Describir las principales alteraciones sufridas por los alimentos, identificando los agentes causantes de las mismas, su origen, mecanismos de transmisión y multiplicación.

CE1.6 Clasificar y explicar los riesgos y principales toxiinfecciones de origen alimentario y sus consecuencias para la salud y relacionarlas con las alteraciones y agentes causantes.

CE1.7 Explicar los sistemas y procedimientos adecuados para la gestión y eliminación de residuos en la actividad de hostelería.

CE1.8 Identificar, clasificar y comparar los distintos productos y tratamientos de limpieza, tales como la desinfección, esterilización, desinsectación y desratización, y sus condiciones de empleo.

CE1.9 En supuestos prácticos de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización, debidamente caracterizados:

- Identificar todas aquellas acciones de higiene y comportamiento personal que se deben adoptar.
- Seleccionar los productos y tratamientos utilizables.
- Fijar los parámetros objeto de control.
- Enumerar los equipos necesarios.
- Establecer la frecuencia del proceso de higienización.
- Realizar las operaciones necesarias para limpiar, desinfectar, desinsectar y desratizar.

C2: Evaluar la problemática ambiental originada en la actividad de hostelería y el control de los residuos producidos.

CE2.1 Clasificar los distintos tipos de residuos generados de acuerdo con su origen, estado, reciclaje y necesidad de depuración.

CE2.2 Reconocer los efectos ambientales de los residuos, contaminantes y otras afecciones originadas por la actividad de hostelería.

CE2.3 Reconocer los parámetros que posibilitan el control ambiental en los procesos de hostelería y de depuración de residuos.

CE2.4 Jerarquizar las medidas adoptables para la protección ambiental en hostelería.

CE2.5 Describir las técnicas de recogida, selección, reciclado, depuración, eliminación y vertido de residuos.

C3: Adoptar las medidas de seguridad y controlar su cumplimiento en todas las situaciones de trabajo de la actividad de hostelería.

CE3.1 Analizar los factores y situaciones de riesgo para la seguridad y las medidas de prevención y protección aplicables en la actividad de hostelería.

CE3.2 Interpretar los aspectos más relevantes de la normativa y de los planes de seguridad relativos a: derechos y deberes del trabajador y de la empresa, reparto de funciones y responsabilidades, medidas preventivas, señalizaciones, normas específicas para cada puesto, actuación en caso de accidente y de emergencia.

CE3.3 Identificar los riesgos o peligros más relevantes en la actividad de hostelería y analizar las medidas de seguridad aplicables en el diseño del local e instalaciones, condiciones ambientales, estado del puesto de trabajo, entorno y servidumbres, medidas de seguridad y protecciones de maquinarias, señalización de situaciones de riesgo y emergencias, equipos de protección individual, toxicidad o peligrosidad y manejo apropiado de los productos.

CE3.4 Identificar y aplicar las pautas de actuación adoptables en situaciones de emergencia y en caso de accidentes, como el manejo de equipos contra incendios, procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas sanitarias básicas y de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación.

C4: Valorar la importancia del agua y de las fuentes de energía e identificar las medidas para su uso eficiente en las actividades de hostelería.

CE4.1 Relacionar el uso de las fuentes de energía en un establecimiento de hostelería.

CE4.2 Reconocer el uso de las energías renovables y sus posibilidades en un establecimiento de hostelería.

CE4.3 Identificar las instalaciones eléctricas, de gas y otras de un establecimiento de hostelería y los puntos críticos donde pueden presentar disfunciones.

CE4.4 Analizar buenas prácticas en el consumo del agua y de la energía en un establecimiento de hostelería e identificar posibles acciones que supongan su disminución.

CE4.5 Caracterizar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo.

CE4.6 Identificar y valorar los distintos métodos para el tratamiento de las aguas.

CE4.7 En supuestos prácticos de establecimientos de hostelería debidamente caracterizados:

- Valorar la repercusión económica del uso eficiente del agua y de la energía.
- Explicar un programa de ahorro de agua y de energía y sus medidas de seguimiento y control.
- Relacionar las medidas que pueden repercutir en el ahorro de agua y de energía.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.4 y CE1.9; C3 respecto a CE3.4.

Otras capacidades:

Respetar y demostrar sensibilidad ambiental.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir con las normas de correcta prestación del servicio.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos:

1. Higiene alimentaria y manipulación de alimentos

Normativa general de higiene aplicable a la actividad.

Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes.

Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.

Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano.

Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos; aplicaciones.

Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.

Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.

Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).

Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH). Aplicaciones.

Alimentación y salud: Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos. Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos. Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.

Personal manipulador: Requisitos de los manipuladores de alimentos. Reglamento. Salud e higiene personal: factores, medidas, materiales y aplicaciones. Vestimenta y equipo de trabajo autorizados. Gestos. Heridas y su protección. Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos. Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.

2. Limpieza de instalaciones y equipos de hostelería

Concepto y niveles de limpieza.

Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos.

Procesos de limpieza: desinfección, esterilización, desinsectación y desratización. Productos de limpieza de uso común: Tipos, clasificación. Características principales de uso. Medidas de seguridad y normas de almacenaje. Interpretación de las especificaciones.

Sistemas, métodos y equipos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Procedimientos habituales: tipos y ejecución.

Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos.

3. Incidencia ambiental de la actividad de hostelería

Agentes y factores de impacto.

Tratamiento de residuos: Manejo de residuos y desperdicios. Tipos de residuos generados. Residuos sólidos y envases. Emisiones a la atmósfera. Vertidos líquidos.

Normativa aplicable sobre protección ambiental.

Otras técnicas de prevención o protección.

4. Gestión del agua y de la energía en establecimientos de hostelería

Consumo de agua. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente del agua.

Consumo de energía. Ahorro y alternativas energéticas. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente de la energía.

5. Buenas prácticas ambientales en los procesos productivos de establecimientos de hostelería

Compras y aprovisionamiento.

Elaboración y servicio de alimentos y bebidas.

Limpieza, lavandería y lencería.

Recepción y administración.

Mantenimiento.

6. Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de hostelería

Seguridad: Factores y situaciones de riesgo más comunes. Identificación e interpretación de las normas específicas de seguridad. Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de la actividad de hostelería. Medidas de prevención y protección: En instalaciones. En utilización de máquinas, equipos y utensilios. Equipamiento personal de seguridad. Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.

Situaciones de emergencia: Procedimientos de actuación, aviso y alarmas. Incendios. Escapes de gases. Fugas de agua o inundaciones. Planes de emergencia y evacuación. Primeros auxilios.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

— Aula de gestión de 45 m²

— Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la actividad, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado y de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 7: INGLÉS PROFESIONAL PARA SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Nivel: 2

Código: MF1051_2

Asociado a la UC: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Interpretar mensajes orales sencillos en inglés, emitidos en el ámbito de la actividad de restauración.

CE1.1 Interpretar el significado global de mensajes orales emitidos en inglés pronunciados lenta y claramente y reconocer el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

- *Saludo y despedida del cliente.*
- *Petición de información sobre la oferta gastronómica.*
- *Petición de la oferta gastronómica.*

- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
 - Petición de facturación e información de sistemas de cobro.
 - Comunicación de una queja o reclamación.
 - Petición de información variada sobre el entorno.
- CE1.2 Interpretar de forma global, mensajes orales emitidos en inglés, en situaciones profesionales simuladas, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:**
- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
 - Comunicación formal o informal.
 - Número y características de los emisores del mensaje.
 - Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
 - Claridad de la pronunciación.
 - Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.
 - Elementos no verbales.
- C2: Interpretar mensajes y documentos sencillos escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad de restauración.**
- CE2.1 Interpretar el significado global de mensajes, instrucciones breves y documentos recibidos o utilizados en inglés y reconocer su propósito, con la precisión suficiente como para poder aplicar el contenido en situaciones profesionales, tales como:**
- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilios de la actividad de restauración.
 - Consulta de manuales de aplicación informática.
 - Petición de información, reservas y pedidos.
- CE2.2 Interpretar mensajes sencillos escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:**
- Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Grafía deficiente.
- C3: Producir mensajes orales sencillos en inglés, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.**
- CE3.1 Expresar verbalmente en inglés, pronunciando con claridad, fórmulas de cortesía aprendidas, frases cortas enlazadas con conectores y un vocabulario compartido a nivel internacional, en situaciones profesionales tales como:**
- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
 - Información de la oferta gastronómica.
 - Servicio de alimentos y bebidas.
 - Facturación y cobro.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.
 - Información variada sobre el entorno.
- CE3.2 Expresar verbalmente en inglés mensajes breves y sencillos adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:**
- Comunicación presencial o telefónica.
 - Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Número y características de los interlocutores.
 - Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de restauración.
 - Tiempo del que se dispone para la comunicación.
- C4: Redactar en inglés documentos escritos sencillos, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.**
- CE4.1 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas breves, ajustadas a criterios básicos de correc-**

ción gramatical y empleando un vocabulario sencillo, en situaciones profesionales tales como:

- Redacción de comandas.
- Redacción de documentos sencillos de promoción del establecimiento o de la oferta gastronómica.
- Redacción de información de interés para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

CE4.2 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas breves y sencillas, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.
- Nivel de iluminación para la lectura del mensaje.

C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés, expresando e interpretando mensajes sencillos de complejidad reducida, en distintas situaciones, formales e informales, propias del servicio de restauración.

CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales tales como:

- Saludo y despedida.
- Información sobre la oferta gastronómica.
- Petición de la oferta gastronómica.
- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación e información de sistemas de cobro.
- Atención de quejas y reclamaciones.
- Petición de información variada sobre el entorno.

CE5.2 Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C5 respecto a todos sus criterios.

Otras capacidades:

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Contenidos:

1. Atención al cliente en inglés en el servicio de restauración

Saludo, acomodo y despedida del cliente.

Petición de la oferta gastronómica por parte del cliente.

Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.

Prestación del servicio de alimentos y bebidas.

Facturación del servicio.

Atención de quejas y reclamaciones.

2. Asesoramiento al cliente en inglés sobre la oferta gastronómica e información general

Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica y precios de la misma.
 Interpretación de menús y recetas.
 Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.
 Información de sistemas de cobro.
 Elaboración de listas de distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.
 Confección de horarios del establecimiento.
 Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
 Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.
 Atención de demandas de información variada sobre el entorno.
 Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento.
 Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración.
 Consulta de un manual de aplicación informática.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

— Aula de idiomas de 60 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

ANEXO CCCXXVIII

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: SERVICIOS DE RESTAURANTE

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Nivel: 2

Código: HOT328_2

Competencia general:

Desarrollar y montar todo tipo de servicios de alimentos y bebidas en restaurante y preparar elaboraciones culinarias a la vista del comensal, aplicando con autonomía las técnicas correspondientes, acogiendo y atendiendo al cliente, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene en la manipulación alimentaria.

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 ambiental en hostelería.

UC1051_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.

Entorno profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de restauración, bares y cafeterías del sector público o privado, realizando sus funciones bajo la dependencia del jefe de restaurante o sala, o superior jerárquico equivalente.

Sectores productivos:

Esta cualificación se ubica en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de elaboración y servicio de alimentos y bebidas; principalmente en el sector de hostelería y, en su marco, los subsectores de hotelería y restauración, tanto tradicional como moderna, pero también, en menor medida, en sectores y subsectores tales como el de sanidad, educación o transportes y comunicaciones.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:

Camarero.

Jefe de sector de restaurante o sala.

Segundo jefe de restaurante o sala.

Formación asociada: (540 horas)

Módulos Formativos

MF1052_2: Servicio en restaurante. (150 horas)

MF1048_2: Servicio de vinos. (90 horas)

MF1053_2: Elaboración y acabado de platos a la vista del cliente. (60 horas)

MF1054_2: Servicios especiales en restauración. (90 horas)

MF0711_2: Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería. (60 horas)

MF1051_2: Inglés profesional para servicios de restauración. (90 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: DESARROLLAR LOS PROCESOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN SALA

Nivel: 2

Código: UC1052_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Desarrollar el proceso de preservicio, poniendo a punto la sala de acuerdo con las normas establecidas, las características del local y el tipo de servicio.

CR1.1 El proceso de apertura del local se realiza ejecutando, entre otras, las siguientes acciones:

- Recogida de llaves del restaurante, en su caso.
- Supervisión general del local para detectar posibles anomalías.
- Notificación de las averías o desperfectos detectados, en su caso.
- Ventilación del local.

CR1.2 Los diferentes vales de aprovisionamiento para los departamentos implicados se cumplen con rigor y entregan a los responsables para controlar y confirmar los pedidos.

CR1.3 El montaje de la sala se realiza, a partir de las órdenes de servicio del día o procedimiento que las sustituya, desarrollando las siguientes fases de operaciones:

- Limpieza del local, mobiliario, equipos, útiles y menaje de trabajo propios del restaurante.
- Alineado y equilibrado de mesas.
- Repaso del material para el montaje.
- Montaje de mesas.
- Montaje de aparadores.

- Revisión y puesta en marcha de los equipos del restaurante.
 - Preparación del pequeño material.
 - Revisión de las cartas y menús.
- CR1.4 En el montaje del comedor se tiene en cuenta:
- La fórmula de restauración o tipo de servicio.
 - La superficie y características del local.
 - El número de comensales.
 - La oferta de alimentos y bebidas.
 - Los medios humanos y técnicos disponibles.
 - Las expectativas de la clientela.
- CR1.5 La decoración y ambientación musical se realizan de acuerdo con el tipo de restaurante, fórmula de restauración y tipo de clientela habitual.
- CR1.6 Los platos del menú, sugerencias del día, ingredientes y proceso de elaboración se analizan para informar a los clientes de forma adecuada.
- RP2: Acoger y atender a los clientes, informándoles sobre la oferta gastronómica del restaurante y atendiendo en todo momento sus peticiones, de modo que se sientan bien recibidos, se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos de la empresa.
- CR2.1 Se saluda a los clientes con cortesía y se les acomoda lo más rápidamente posible.
- CR2.2 La información sobre la oferta gastronómica y de bebidas del restaurante se realiza de acuerdo con su programa de ventas y teniendo en cuenta:
- El tipo de clientes.
 - Los objetivos de ventas.
 - El momento del día.
 - La situación en que se encuentran los clientes y sus gustos.
- CR2.3 La apariencia personal y la atención a las peticiones de la clientela, así como la realización de las operaciones de servicio, se ajustan a las normas establecidas, con el fin de transmitir la imagen de empresa, dar confianza a los clientes y facilitar la venta.
- CR2.4 Se comprueba que al prestar la información a los clientes, estos tienen a su disposición la lista de precios.
- CR2.5 Una o varias alternativas se presentan, en caso de no poder ofrecer el servicio solicitado por el cliente, intentando que se adapten a los gustos del mismo.
- CR2.6 La venta se concreta de acuerdo con los procedimientos establecidos, asegurándose verbalmente de los pedidos de los clientes.
- CR2.7 La comunicación con los clientes es fluida y permite conseguir la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.
- RP3: Servir los alimentos y bebidas de acuerdo con los tipos y normas de servicio.
- CR3.1 La comanda se verifica antes de servir, comprobando la correspondencia entre los productos y la solicitud de los clientes.
- CR3.2 El servicio de alimentos, bebidas y complementos se desarrolla teniendo en cuenta:
- Las normas operativas del establecimiento.
 - La fórmula de restauración.
 - Los medios de trabajo definidos en las normas básicas de servicio.
 - El tipo de servicio.
 - El desarrollo lógico del servicio.
 - Las normas de protocolo en el servicio.
- CR3.3 El servicio de alimentos y bebidas se ejecuta:
- Procurando en todo momento su realización con la máxima rapidez y eficacia.
 - Tramitando las comandas según el orden establecido.
- Asegurándose de que los alimentos y bebidas servidos se corresponden con la solicitud del cliente.
 - Aplicando las técnicas de servicio apropiadas o establecidas.
 - Transportando los alimentos de la cocina al comedor en la forma y momento adecuados.
 - Transportando el material desbarasado al office con rapidez y eficacia.
- RP4: Confeccionar facturas, cobrar y despedir a los clientes según las normas establecidas, de modo que se pueda controlar el resultado económico del establecimiento y potenciar la materialización de futuras ventas.
- CR4.1 La factura se confecciona cuando los clientes la han solicitado, teniendo en cuenta:
- Las normas y procedimientos del establecimiento.
 - Los vales de comanda de comidas, bebidas, postres, cafés, licores y puros, entre otros.
- CR4.2 La información sobre las tarjetas de crédito que el establecimiento acepta se presta al cliente, y se comprueba, en caso de utilizar este medio de pago:
- La fecha de caducidad de la misma.
 - La firma del cliente con un documento de identificación.
 - La recepción del comprobante de pago por parte del cliente.
- CR4.3 La conformidad de la factura es objeto de verificación.
- CR4.4 Los clientes son despedidos cortésmente, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando la materialización de futuras ventas.
- RP5: Realizar el cierre diario de la producción y la liquidación de caja según las normas y procedimientos establecidos para facilitar el control y análisis del resultado económico del establecimiento.
- CR5.1 El diario de producción se confecciona al final del día, comprobando:
- La concordancia entre la producción del día y la suma de las facturas.
 - El desglose de alimentos, bebidas y, en su caso, otros productos.
 - Los ingresos atípicos.
 - Los datos de la operación tales como número de clientes, cartas, menús, servicios especiales, costes estándar de la producción.
- CR5.2 El arque y la liquidación de caja se realizan controlando los pagos y depósitos realizados.
- CR5.3 Los soportes físicos disponibles se utilizan, aplicando las normas y procedimientos administrativos establecidos.
- CR5.4 La información sobre las desviaciones y anomalías detectadas durante el proceso administrativo se reflejan de forma documental.
- RP6: Realizar las operaciones de postservicio en el restaurante de forma que se prevengan posibles riesgos y se mantengan y adecuen instalaciones, equipos y géneros para servicios posteriores.
- CR6.1 El almacenamiento y reposición de géneros para el siguiente servicio se realiza teniendo en cuenta:
- Las normas operativas del establecimiento.
 - El tipo de envasado.
 - Las características de conservación.
 - Las necesidades del servicio.
 - El momento de utilización.
 - La rotación de stocks.

CR6.2 La adecuación del local, mobiliario y equipos para el siguiente servicio se realiza ejecutando las operaciones o teniendo en cuenta:

- Las normas operativas del establecimiento.
- La distribución de la zona según previsiones y reservas.
- La ventilación del local.
- El repaso de las instalaciones, especialmente suelos y sillas.
- El cambio de mantelería.
- El montaje de mesas, en su caso.
- La reposición de aparadores, en su caso.

CR6.3 El fin del servicio se realiza ejecutando las operaciones o teniendo en cuenta:

- Las normas operativas del establecimiento.
- El inventario, limpieza y desinfección de útiles y equipos.
- Los desbarasados.
- El traslado de material.
- La recogida de lencería.
- La ventilación del local.
- La supervisión y desconexión de máquinas y su mantenimiento preventivo.
- El cierre de la instalación.
- El desmontaje de mesas, en su caso.
- El desmontaje de aparadores, en su caso.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos de frío. Mobiliario de restaurante. Mobiliario auxiliar. Maquinaria y utensilios propios de restaurantes. Terminal de punto de venta. Ordenador e impresora. Aplicaciones informáticas específicas para restaurantes. Extintores y sistemas de seguridad. Elaboraciones culinarias, bebidas y complementos. Material para decoración. Vajillas, cuberterías, cristalerías y mantelerías. Productos de limpieza. Combustible. Uniformes y lencería apropiados.

Productos y resultados:

Montaje y puesta a punto de mobiliario, equipos, útiles y menaje de trabajo en el restaurante. Ambientación de la sala. Realización del servicio de alimentos, bebidas y complementos y atención al cliente. Realización de la facturación, cobro y cierre diario de la producción y liquidación de caja. Ejecución de las operaciones de postservicio y cierre del local.

Información utilizada o generada:

Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados, tales como vales interdepartamentales, facturas y albaranes. Menús y cartas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: SERVIR VINOS Y PRESTAR INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE LOS MISMOS

Nivel: 2

Código: UC1048_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Definir cartas sencillas de vinos de modo que resulten atractivas para la clientela, potencien su venta y se adecuen a la oferta gastronómica del establecimiento.

CR1.1 La carta de vinos se define teniendo en cuenta:

- Las posibilidades de suministro.
- Las ofertas realizadas por los proveedores.
- Las existencias en la bodega.

— La relación calidad/precio.

— Los gustos de los clientes actuales o potenciales.

— La oferta gastronómica del establecimiento.

— Un buen equilibrio, tanto en la variedad de los vinos ofertados como en su precio.

— El tipo de establecimiento y fórmula de restauración.

CR1.2 El sistema de rotación de la carta de vinos se establece permitiendo cambiarla según las existencias en bodega, la evolución de los hábitos, gustos de la clientela y los objetivos del establecimiento.

CR1.3 La presentación impresa de la carta de vinos se formaliza teniendo en cuenta: categoría del establecimiento, objetivos económicos e imagen corporativa.

RP2: Realizar el aprovisionamiento de vinos de consumo habitual para la bodega, en función de las características de la demanda, controlando sus existencias y consiguiendo las condiciones óptimas de conservación.

CR2.1 Los tipos y calidades de los vinos objeto de compra se determinan, teniendo en cuenta las características de la clientela y los objetivos económicos del establecimiento.

CR2.2 La operación de compra se establece, determinando las características de cantidad, tipo, origen, calidad y precio de los vinos que se deben controlar en la recepción, teniendo en cuenta el control de existencias y la inmovilización del capital.

CR2.3 La disposición de los vinos en bodega se define, teniendo en cuenta los tipos, añadas, características de conservación, rotación de los vinos y factores de riesgo.

CR2.4 La conservación y reposo de los vinos en bodega se controla, teniendo en cuenta la temperatura, humedad, olores, iluminación, vibraciones y distribución.

CR2.5 Las existencias mínimas de vinos en bodega se comprueban y, en su caso, se comunica su cantidad a la persona o departamento adecuado.

CR2.6 Las bajas por mal estado o rotura se notifican para que se contemplen en los inventarios.

CR2.7 Las condiciones de limpieza, ambientales y sanitarias de la bodega se mantienen para impedir el desarrollo bacteriológico y asegurar la conservación de los vinos.

RP3: Realizar el aprovisionamiento de la bodeguilla o cava del día, para garantizar las necesidades del servicio, respetando las características de mantenimiento de los vinos.

CR3.1 El aprovisionamiento interno de la bodeguilla o cava del día se realiza siguiendo el plan de trabajo establecido o necesidades de servicio y sugerencias gastronómicas del día.

CR3.2 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se formalizan siguiendo instrucciones previas.

CR3.3 Los vinos se disponen en los lugares previstos, respetando sus temperaturas de servicio.

CR3.4 Las existencias mínimas de vinos de la cava del día se comprueban y, en su caso, se comunica su cantidad a la persona o departamento adecuado.

CR3.5 El funcionamiento y temperatura de los equipos y máquinas que se deben utilizar en el mantenimiento de los vinos se controla.

RP4: Ofertar vinos, informando a los clientes sobre su idoneidad en función del menú elegido o degustado y tiempo, estación o momento del día, para sa-

tisfacer las expectativas de la clientela y conseguir los objetivos económicos del establecimiento.

CR4.1 La sugerencia de vinos se realiza teniendo en cuenta:

- Programa de ventas del establecimiento.
- Tipo de cliente y gustos manifestados por éste.
- Tipo de aperitivos.
- Tipo de platos.
- Estación o tiempo atmosférico.
- Momento del día.
- Ocasión o celebración.

CR4.2 En la información al cliente se tiene en cuenta el tipo de vino, características, origen o zona vinícola, marca de etiqueta y edad o añada.

CR4.3 La apariencia personal permite dar confianza a los clientes y facilitar la venta.

CR4.4 La venta del vino se concreta de acuerdo con los procedimientos establecidos:

- Asegurándose verbalmente del pedido formulado.
- Comprobando que los clientes tienen a su disposición la lista de precios.
- Mostrando la botella para que el cliente compruebe las indicaciones de su etiquetado antes de su servicio.
- Guardando las reglas de protocolo en su presentación.

CR4.5 La comunicación con los clientes es fluida y permite conseguir la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

RP5: Servir vinos de acuerdo con los tipos y normas de servicio.

CR5.1 La comanda se verifica antes de servir, comprobando que los vinos se corresponden con la solicitud de los clientes.

CR5.2 El servicio de vinos se desarrolla teniendo en cuenta:

- Las normas operativas del establecimiento.
- La fórmula de restauración.
- Los medios de trabajo definidos en las normas básicas de servicio.
- El tipo de servicio.
- El desarrollo lógico del servicio.
- Las normas de protocolo en el servicio.

CR5.3 El servicio de vinos se ejecuta:

- Procurando en todo momento su realización con la máxima rapidez y eficacia.
- Guardando las reglas de protocolo en el servicio.
- Tramitando las comandas según el orden establecido.
- Asegurándose de que el vino servido se corresponde con la solicitud del cliente.
- Aplicando las técnicas de servicio apropiadas o establecidas.
- Realizando el descorche con el sacacorchos adecuado en presencia del cliente, o sirviéndolo por copas garantizando su conservación.
- Utilizando la cristalería adecuada al vino.
- Retirando el vaso o copa cuando la bebida ha sido consumida.
- Ofertando la reposición de la consumición.
- Mostrando una actitud de servicio según lo establecido.

CR5.4 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir la interacción y comprensión suficientes en el proceso de comunicación para prestar el servicio.

RP6: Realizar catas sencillas de los tipos de vinos más significativos, identificando sus características,

sabores básicos y defectos más comunes, empleando el vocabulario adecuado y formalizando las fichas de cata.

CR6.1 El acopio de los útiles necesarios para la cata se realiza de acuerdo al tipo de cata y número de vinos que se vayan a catar, disponiéndolos para su uso.

CR6.2 El aspecto visual de los vinos se analiza utilizando el recipiente y las condiciones de iluminación establecidas e identificando sus características positivas o defectos.

CR6.3 La fase olfativa de la cata de vinos se realiza en lugares exentos de aromas u olores, utilizando la copa reglamentaria, removiéndola e introduciendo la nariz en la copa para detectar los olores o aromas.

CR6.4 En la fase gustativa de la cata se analiza el vino ingiriendo un sorbo no muy grande y detectando sus sabores en el ataque, paso en boca, impresión final y postgusto.

CR6.5 Las fichas para la valoración de los vinos en la cata se formalizan, aplicando las normas de puntuación.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Mobiliario y equipos propios de la bodega. Equipos de refrigeración. Maquinaria y utensilios propios de la bodega, cava o bodega del día. Termómetros. Higrómetros. Extintores y sistemas de seguridad. Carros de transporte. Botellas y envases. Sacacorchos y abrebotellas. Tastevin. Decantadores. Catavinos. Jarras para restos de catas. Frascas o jarras para decantar. Otras cristalerías. Banderas. Champaneras. Litos y paños diversos. Productos de limpieza. Uniformes y lencería apropiados.

Productos y resultados:

Gestión de aprovisionamiento de vinos y control de bodega. Conservación y mantenimiento de vinos. Venta y servicio de vino y atención al cliente. Cata de vinos. Limpieza y mantenimiento de equipos.

Información utilizada o generada:

Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados, como inventarios, vales de pedidos, fichas de control de consumos y fichas de cata. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: ELABORAR Y ACABAR PLATOS A LA VISTA DEL CLIENTE

Nivel: 2

Código: UC1053_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Preparar y presentar elaboraciones gastronómicas a la vista del cliente de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración.

CR1.1 El aprovisionamiento de géneros y productos y la preparación de útiles y equipos se realizan de acuerdo con la ficha técnica de preparación o procedimiento que la sustituya.

CR1.2 La elaboración de platos a la vista del cliente se ejecuta:

- Aplicando las técnicas básicas de manipulación y tratamiento de alimentos en crudo.
- Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

— Preguntando al cliente sobre sus gustos de cocción y condimentación.

CR1.3 El plato se elabora de forma correcta y elegante, sin molestar al cliente y utilizando los instrumentos adecuados.

CR1.4 El acabado y decoración del producto se realizan al finalizar el proceso de elaboración y de acuerdo con las normas definidas.

CR1.5 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso.

RP2: Manipular, como pelar, desespinar, trincar y emplatado, toda clase de alimentos ante el cliente de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su manipulación.

CR2.1 La preparación de equipos y utensilios se realiza a partir de la recepción de la comanda, o procedimiento que la sustituya, y de acuerdo con la ficha técnica de elaboración.

CR2.2 Los alimentos se manipulan ante el cliente, aplicando las técnicas básicas de tratamiento de alimentos en crudo o cocidos.

CR2.3 El proceso de manipulación de los alimentos ante el comensal se desarrolla de forma y elegante, utilizando los instrumentos adecuados y sin molestar al cliente.

CR2.4 El acabado y decoración del plato, en su caso, se realizan finalizada la manipulación de los alimentos ante el comensal y de acuerdo con las normas definidas.

CR2.5 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso.

CR2.6 La comunicación con los clientes es fluida y permite conseguir la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

RP3: Presentar y servir el plato asesorando al cliente de modo que se sienta bien informado, se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos de la empresa.

CR3.1 La apariencia personal, la realización de las operaciones de servicio de acuerdo con las normas establecidas y la atención continua a las peticiones de la clientela permiten transmitir una buena imagen de la empresa, dar confianza a los clientes y potenciar la venta.

CR3.2 El servicio de la elaboración se ejecuta con la máxima rapidez y eficacia y aplicando las técnicas de servicio apropiadas o establecidas.

CR3.3 La información sobre ingredientes, composición o proceso de elaboración del plato se presta en aquellos casos en que sea requerida por el cliente.

CR3.4 La comunicación con los clientes es fluida y permite conseguir la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

CR3.5 El fin del servicio se realiza teniendo en cuenta las normas operativas del establecimiento.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Mobiliario, equipo y utensilios para la preparación de platos a la vista del cliente. Géneros, productos gastronómicos, bebidas y materiales de decoración. Vajillas, cuberterías, cristalerías y mantelerías. Uniformes. Productos de limpieza. Combustibles. Extintores y sistemas de seguridad.

Productos y resultados:

Preparación, manipulación y presentación de alimentos a la vista del cliente. Limpieza y mantenimiento de equipos.

Información utilizada o generada:

Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos y maquinaria. Órdenes de trabajo. Fichas técnicas de fabricación. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: DISPONER TODO TIPO DE SERVICIOS ESPECIALES EN RESTAURACIÓN

Nivel: 2

Código: UC1054_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Organiza bajo supervisión los recursos disponibles para el montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales en restauración.

CR1.1 Las necesidades de medios humanos, mobiliario, equipos, utensilios, productos y materiales, necesarios para el montaje y decoración de los locales y expositores de alimentos y bebidas, se definen.

CR1.2 Los gastos derivados de los recursos que es preciso utilizar se calculan.

CR1.3 Los procesos de prestación del servicio propuestos se aplican para conseguir la mayor eficacia en su prestación a partir de los medios disponibles.

CR1.4 El espacio físico se organiza teniendo en cuenta:

- La adaptación a los medios disponibles.
- El establecimiento de un flujo de trabajo lo más rápido posible.
- La facilidad en el contacto y comunicación personal.
- La optimización de las tareas y circulaciones, para adaptarse a las directrices de la empresa, a la capacidad del local y el tipo de servicio, al presupuesto económico y la relación eficacia - coste de cada elemento y a los principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene.

CR1.5 La documentación necesaria para el buen desarrollo de la prestación de los servicios gastronómicos especiales se formaliza de modo que se asegure la coordinación de recursos y tareas y la transmisión de información a otros departamentos, personas responsables o proveedores externos.

CR1.6 Los procedimientos de control se establecen para determinar la capacidad y eficacia de los procesos de prestación de los servicios.

RP2: Diseñar decoraciones sencillas para locales y expositores de alimentos y bebidas en el marco de todo tipo de servicios gastronómicos y eventos especiales en restauración.

CR2.1 El boceto o modelo gráfico que detalla la composición de la decoración se plasma, con creatividad e imaginación, en el soporte correspondiente, teniendo en cuenta el motivo decorativo seleccionado y siguiendo, en su caso, las orientaciones recibidas del superior jerárquico.

CR2.2 Las técnicas y elementos decorativos se seleccionan previamente, teniendo en cuenta: tipo de establecimiento, tipo de oferta gastronómica, géneros y productos gastronómicos objeto de exposición, tipo de servicio o evento, tipo de clientela y sus gustos, clase de expositores, estacionalidad y programa de ventas del establecimiento.

CR2.3 Los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se seleccionan de forma que sean aptos para la aplicación de la técnica decorativa seleccionada y la consecuente realización de la composición diseñada con antelación.

CR2.4 El lugar y orden de colocación de los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se establece siguiendo criterios de sabor, tamaño, color, naturaleza del producto y temperatura de conservación.

RP3: Decorar locales y montar expositores con géneros, productos gastronómicos y demás materiales, de modo que su colocación resulte equilibrada y sea atractiva para los clientes.

CR3.1 Las técnicas decorativas seleccionadas se aplican y los elementos decorativos se emplean, adecuándose a la composición diseñada previamente y adaptándose al tipo de establecimiento, tipo de oferta gastronómica, tipo de servicio o evento, tipo de clientela y sus gustos, clase de local y de expositores, estacionalidad y programa de ventas del establecimiento.

CR3.2 Los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se ubican y ordenan conforme a lo establecido, y ateniéndose a criterios de sabor, tamaño, color, naturaleza del producto y temperatura de conservación.

CR3.3 Se emplea el mobiliario, equipos y utensilios para el montaje previamente definidos, adecuándose a las existencias y necesidades del momento.

CR3.4 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso.

RP4: Distribuir, montar y poner a punto los equipos, mobiliario y menaje necesarios para ofrecer los servicios gastronómicos y eventos especiales en restauración.

CR4.1 El aprovisionamiento de equipos, mobiliario y menaje para el posterior desarrollo de los servicios gastronómicos y eventos especiales, se realiza conforme a la orden de trabajo o procedimiento que la sustituya.

CR4.2 La puesta a punto y montaje de este tipo de servicios y eventos se realiza conforme a lo planificado o teniendo en cuenta:

- Las características del tipo de servicio o evento en cuestión.
- La superficie y características del local.
- Personal, equipos, mobiliario, menaje, productos y materiales disponibles.
- El número de comensales.
- Las expectativas de la clientela.
- La naturaleza, temperatura de conservación, sabor, tamaño y color de las elaboraciones gastronómicas ofertadas, a efectos de establecer su orden de colocación en los expositores.

CR4.3 En el montaje y puesta a punto de estos servicios y eventos se siguen los procedimientos establecidos, teniendo en cuenta:

- Los recipientes y equipos asignados.
- Las temperaturas necesarias.
- Las normas higiénico-sanitarias.
- La decoración del conjunto.

CR4.4 La decoración del local, expositores de alimentos y bebidas y demás equipos para este tipo de servicios o eventos se realiza con sentido artístico, en el marco de los estándares y límites económicos fijados por la empresa.

CR4.5 Las tareas de limpieza de los utensilios, equipos y mobiliario utilizados en el servicio se realizan con los productos y métodos establecidos.

CR4.6 Los equipos de calor y de frío se mantienen en las condiciones de temperatura requerida, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control de procesos, durante la manipulación y servicio de las elaboraciones culinarias.

CR4.7 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso.

CR4.8 Los medios energéticos establecidos para el proceso se utilizan en todo momento evitando costes y desgastes innecesarios.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos de refrigeración. Equipos de frío. Equipos generadores de ozono. Expositores de elaboraciones culinarias. Mobiliario y equipos específicos para autoservicios, servicios especiales, servicios de catering y eventos gastronómicos. Géneros, productos gastronómicos, bebidas y materiales de decoración. Vajillas, cuberterías, cristalerías y mantelerías. Uniformes. Productos de limpieza. Combustibles. Extintores y sistemas de seguridad.

Productos y resultados:

Propuesta de organización de recursos necesarios para el montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales en restauración. Colaboración en el diseño de decoraciones sencillas para locales de restauración y expositores de alimentos y bebidas. Colaboración en la decoración de locales de restauración y montaje de expositores de alimentos y bebidas. Distribución, montaje y puesta a punto de equipos, mobiliario y menaje necesarios para los servicios y eventos.

Información utilizada o generada:

Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5: ACTUAR BAJO NORMAS DE SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA

Nivel: 2

Código: UC0711_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Aplicar y controlar las normas de higiene personal establecidas en la normativa vigente, garantizando la seguridad y salubridad de los productos alimentarios y de las actividades de hostelería.

CR1.1 La vestimenta y equipo reglamentarios se utilizan, conservándolos limpios y en buen estado y renovándolos con la periodicidad establecida.

CR1.2 El estado de limpieza y aseo personal requeridos se mantienen, en especial de aquellas partes del cuerpo que pudieran entrar en contacto con los alimentos.

CR1.3 Los procedimientos de aviso establecidos se siguen en caso de enfermedad que pueda transmitirse a través de los alimentos.

CR1.4 Las heridas o lesiones cutáneas que pudieran entrar en contacto con los alimentos se protegen con un vendaje o cubierta impermeable.

CR1.5 Los hábitos, gestos o prácticas que pudieran proyectar gérmenes o afectar negativamente a los productos alimentarios se evitan.

CR1.6 La legislación vigente sobre higiene y manipulación de productos alimentarios se comprueba que se cumple comunicando en su caso las deficiencias observadas.

RP2: Mantener y controlar las áreas de trabajo y las instalaciones del establecimiento de hostelería y en

particular de preparación y servicio de alimentos y bebidas dentro de los estándares higiénicos requeridos por la producción y por la normativa vigente.

CR2.1 Las condiciones ambientales de luz, temperatura, ventilación y humedad se verifica que son las indicadas para llevar a cabo de modo higiénico las actividades del establecimiento y en particular la producción y servicio de alimentos y bebidas.

CR2.2 Las características higiénico-sanitarias de las superficies de los techos, paredes y suelos de las instalaciones y en especial, de aquellas que están en contacto con los alimentos, se comprueba que son las requeridas.

CR2.3 Los sistemas de desagüe, extracción y evacuación se mantienen en perfectas condiciones de uso y los derrames o pérdidas de productos en curso se limpian y eliminan en la forma y con la prontitud exigida.

CR2.4 Las puertas, ventanas y otras aberturas se mantienen, en caso necesario, cerradas o con los dispositivos protectores adecuados para evitar vías de comunicación con el exterior.

CR2.5 Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de locales y para el control de plagas se efectúan.

CR2.6 Los focos posibles de infección y los puntos de acumulación de suciedad se reconocen determinando su origen y tomando las medidas paliativas pertinentes.

CR2.7 La aplicación de los sistemas de control y prevención de animales, parásitos y transmisores de enfermedades se asegura.

CR2.8 Las operaciones de limpieza y desinfección se realizan siguiendo lo señalado en las instrucciones respecto a:

- Productos que se deben emplear y su dosificación.
- Condiciones de operación, tiempo, temperatura y presión.
- Preparación y regulación de los equipos.
- Controles que se deben efectuar.

CR2.9 Las áreas o zonas que se vayan a limpiar o desinfectar se aíslan y señalan hasta que estén en condiciones operativas.

CR2.10 Los productos y equipos de limpieza y desinfección se depositan en su lugar específico para evitar riesgos y confusiones.

RP3: Realizar la limpieza y controlar el buen estado de equipos, maquinaria y utillaje de hostelería de modo que se prolongue su vida útil, no se reduzca su rendimiento y su uso sea más seguro.

CR3.1 Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de equipos, máquinas y utillaje de la actividad de hostelería se efectúan.

CR3.2 Los equipos y las máquinas para la ejecución de las operaciones de limpieza, como parada, vaciado y protección, se comprueba que se encuentran en las condiciones requeridas.

CR3.3 Las operaciones de limpieza manual se comprueba que se ejecutan con los productos idóneos, en las condiciones fijadas y con los medios adecuados.

CR3.4 Las operaciones objeto de ejecución se controlan, manteniendo los parámetros dentro de los límites fijados por las especificaciones e instrucciones de trabajo.

CR3.5 Los niveles de limpieza, desinfección o esterilización alcanzados se comprueba que se corresponden con los exigidos por las especificaciones e instrucciones de trabajo.

CR3.6 Los equipos y las máquinas de la actividad de hostelería se verifica que quedan en condiciones operativas después de su limpieza.

CR3.7 Los productos y materiales de limpieza y desinfección, una vez finalizadas las operaciones, se depositan en su lugar específico, para evitar riesgos y confusiones.

CR3.8 El uso de los aparatos y equipos propios de los distintos procesos se realiza conforme a las indicaciones de uso, mantenimiento y seguridad del fabricante, resolviendo cualquier alteración en el funcionamiento, como calentamiento, chispas u otros, antes de reanudar el uso.

RP4: Conducir y realizar las operaciones de recogida, depuración y vertido de los residuos alimentarios y de otros materiales de hostelería, respetando las normas de protección ambiental.

CR4.1 La cantidad y el tipo de residuos generados por los procesos de hostelería se verifica que se corresponden con lo establecido en los manuales de procedimiento.

CR4.2 La recogida de los distintos tipos de residuos o desperdicios se realiza siguiendo los procedimientos establecidos para cada uno de ellos.

CR4.3 El almacenamiento de residuos se lleva a cabo en la forma y lugares específicos establecidos en las instrucciones, de acuerdo con la normativa vigente.

CR4.4 Las condiciones de depuración y eliminación de residuos se comprueba que son idóneas y que el funcionamiento de los equipos es correcto, regulándose éstos, si fuera preciso, de acuerdo con el tipo de residuo y los requerimientos establecidos en los manuales de procedimiento.

CR4.5 La reducción en la producción de desechos y en las cantidades de productos consumidos y la reutilización de estos últimos se procura, siempre que sea posible, durante el proceso de compra y aprovisionamiento.

RP5: Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y ambientales.

CR5.1 Los derechos y deberes del trabajador y de la empresa o entidad se reconocen en materia de seguridad.

CR5.2 Las normas vigentes en la materia y el plan de seguridad e higiene del que disponga, en su caso, el establecimiento, se respetan y aplican, realizando acciones preventivas, correctoras y de emergencia y aplicando las medidas establecidas.

CR5.3 Los riesgos primarios se conocen y se toman las medidas preventivas establecidas.

CR5.4 Los equipos de protección individual y los medios de seguridad general y de control se identifican para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta.

CR5.5 El área de trabajo, como el puesto, entorno o servidumbres, se mantiene libre de elementos que puedan resultar peligrosos y que puedan dificultar la realización de otros trabajos.

CR5.6 Los productos químicos se manipulan con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección ambiental, conforme a lo indicado en su etiqueta.

CR5.7 La recogida selectiva de residuos se realiza y las alteraciones detectadas en las condiciones ambientales o en el proceso de trabajo se notifican al responsable, proponiendo medidas para su corrección o mejora.

CR5.8 Las medidas de precaución y protección, recogidas en la normativa específica, e indicadas por las

señales pertinentes, se cumplen durante la actividad de hostelería.

CR5.9 La actuación ante posibles situaciones de emergencia se efectúa siguiendo los procedimientos de control, aviso o alarma establecidos.

CR5.10 Los medios disponibles para el control de situaciones de emergencia dentro de su entorno de trabajo, se utilizan eficazmente comprobando que quedan en perfectas condiciones de uso.

CR5.11 La actuación en los ensayos de planes de emergencia y evacuación se realiza conforme a las pautas prescritas.

CR5.12 Las técnicas sanitarias básicas y los primeros auxilios se aplican en caso de accidentes.

RP6: Valorar la importancia del agua y de la energía y realizar un uso eficiente en las actividades de hostelería reduciendo su consumo siempre que sea posible.

CR6.1 El mejor aprovechamiento de la luz natural se procura con el fin de ahorrar energía.

CR6.2 La selección y adquisición de equipamientos y electrodomésticos se realiza teniendo en cuenta las normas de eficiencia energética y el consumo anual así como la adecuación de la capacidad al uso previsto.

CR6.3 El estado de las instalaciones eléctricas y de gas se verifica y se detectan posibles disfunciones.

CR6.4 El buen funcionamiento de los aparatos se verifica para detectar posibles disfunciones y asegurar su mantenimiento.

CR6.5 Las políticas, objetivos, métodos y registros relativos al uso eficiente del agua y la energía del establecimiento se identifican y aplican.

CR6.6 El consumo de agua y energía se controla y registra, detectando y analizando las áreas críticas de consumo y las posibles fugas.

CR6.7 Las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, se gestionan de manera que no contaminen el medio ni afecten a la salud pública y se reutilicen siempre que sea factible.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipo personal de higiene. Equipos de protección individual. Medios de limpieza y aseo personal. Equipos de limpieza, desinfección y desinsectación de instalaciones. Sistemas de limpieza, desinfección y esterilización de equipos. Elementos de aviso y señalización. Equipos de depuración y evacuación de residuos. Dispositivos y señalizaciones generales y equipos de emergencia. Legislación aplicada. Documentación de diferentes organismos y administraciones públicas. Protocolos de Sistema de Gestión Ambiental.

Productos y resultados:

Garantía de seguridad y salubridad de las actividades de hostelería. Instalaciones y equipos limpios, desinfectados y en estado operativo. Residuos en condiciones de ser vertidos o evacuados. Medidas de protección ambiental aplicadas. Ahorro de energía, agua y reducción de consumos. Reciclaje, reutilización y reducción de residuos. Propuesta de medidas correctivas. Formación de personal. Información a clientes y proveedores.

Información utilizada o generada:

Manuales de utilización de equipos. Manuales de procedimiento, permisos e instrucciones de trabajo. Señalizaciones de limpieza. Normativa higiénico-sanitaria. Normativa y planes de seguridad y emergencia. Registros de trabajo e incidencias. Registros del sistema APPCC. Descripción

de los procesos productivos. Inventario y caracterización de las fuentes contaminantes. Información sobre los productos y materias primas de consumo habitual en hostelería. Instrucciones de operación de los tratamientos de residuos o emisiones a la atmósfera.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6: COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Nivel: 2

Código: UC1051_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Comprender información oral sencilla en inglés en el ámbito de la actividad de restauración, con el objeto de atender las peticiones de los clientes.

CR1.1 La expresión oral del cliente en inglés formulada lenta y claramente se comprende cuando se refiere a situaciones predecibles tales como:

- Saludo y despedida.
- Petición de información sobre la oferta gastronómica.
- Petición de la oferta gastronómica.
- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Petición de facturación y petición de información de sistemas de cobro.
- Comunicación de quejas y reclamaciones.
- Petición de información variada sobre el entorno.

CR1.2 La comprensión oral de detalles generales en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP2: Extraer información de documentos breves y sencillos escritos en inglés en el ámbito de la actividad de restauración, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR2.1 La documentación escrita de complejidad muy reducida en inglés se comprende en su parte más relevante cuando se refiere a situaciones predecibles tales como:

- Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restaurante-bar.
- Consulta de un manual de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
- Interpretación de menús y recetas.

CR2.2 Los condicionantes que pueden afectar a la comprensión de la comunicación escrita en inglés, tales como el canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, iluminación deficiente e impresión de baja calidad, se tienen en cuenta para mejorar la comprensión del mensaje.

RP3: Producir mensajes orales sencillos en inglés en situaciones habituales de la actividad de restauración, con el objeto de mejorar la prestación del servicio y materializar las ventas.

CR3.1 La expresión oral en inglés se realiza produciendo mensajes breves y sencillos pronunciados lenta y claramente para asegurar su comprensión,

referidos a situaciones propias de la actividad de restauración, tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

CR3.2 La expresión oral en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP4: Producir o cumplimentar en inglés documentos escritos breves y sencillos, necesarios para la comercialización de la oferta y la gestión de las actividades de restauración.

CR4.1 La expresión escrita en inglés se realiza produciendo mensajes breves con un vocabulario sencillo ajustados a criterios básicos de corrección gramatical, referidos a situaciones propias de la actividad de restaurante-bar, tales como:

- Listas de distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.
- Información sobre la oferta gastronómica del establecimiento y precios de la misma.
- Horarios del establecimiento.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
- Documentos y comunicaciones sencillos para la gestión y promoción del establecimiento.

CR4.2 La comunicación escrita básica en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Canal de comunicación.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

RP5: Comunicarse oralmente con uno o varios clientes en inglés, manteniendo conversaciones sencillas, para mejorar el servicio ofrecido.

CR5.1 La interacción en inglés se realiza produciendo y comprendiendo mensajes breves y sencillos, pronunciados lenta y claramente referidos a situaciones propias de la actividad de restauración, tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Comunicación y resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

CR5.2 La interacción en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua, tiempo del que se dispone para la interacción y claridad de la pronunciación, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de restaurante-bar. Diccionario. Material de oficina.

Productos y resultados:

Comunicación interactiva sencilla con clientes en inglés para la prestación del servicio de restauración. Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad de restauración.

Información utilizada o generada:

Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones. Dicionarios bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales de hostelería, catálogos, periódicos y revistas especializadas en restauración. Información publicada en las redes. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias.

MÓDULO FORMATIVO 1: SERVICIO EN RESTAURANTE

Nivel: 2

Código: MF1052_2

Asociado a la UC: Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en sala

Duración: 150 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Desarrollar procesos de aprovisionamiento interno de géneros y material y de disposición de mobiliario y equipos, de acuerdo con órdenes de servicio o planes de trabajo diarios relativos al servicio de alimentos y bebidas en sala.

CE1.1 Deducir las necesidades de mobiliario, enseres, útiles, bebidas, complementos y, en su caso, entrantes y determinados postres, que sean precisos para desarrollar un servicio en sala determinado.

CE1.2 Cumplimentar documentaciones necesarias para efectuar procesos de aprovisionamiento interno.

CE1.3 Realizar aprovisionamientos internos de géneros, materiales y determinadas elaboraciones en el orden y tiempo preestablecidos y aplicando la normativa higiénico-sanitaria.

CE1.4 Identificar zonas de depósito o conservación y justificar la elección de los mismos en función de los diferentes tipos de géneros.

CE1.5 Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en el proceso de aprovisionamiento de géneros.

C2: Describir y organizar procesos de puesta a punto de las instalaciones y equipos, así como montajes de mesas y elementos de apoyo, realizando las demás operaciones de preservicio en el restaurante.

CE2.1 Identificar las necesidades de equipos, utensilios, muebles e instrumentos para desarrollar diferentes tipos de servicio en sala, describiendo sus características y posibles aplicaciones.

CE2.2 Describir el proceso de puesta a punto para los distintos tipos de servicio en sala.

CE2.3 Identificar y caracterizar los principales medios utilizados para la decoración de restaurantes.

CE2.4 Seleccionar y aplicar los medios decorativos idóneos según el tipo de servicio y fórmula de restauración.

CE2.5 Organizar operaciones de montaje de mesas, elementos de apoyo, utensilios y otros instrumentos necesarios de tal manera que las instalaciones estén en condiciones para desarrollar el servicio en sala.

CE2.6 Deducir posibles alternativas o combinaciones en el montaje global de mobiliario, elementos decorativos, utensilios y, en su caso, elaboraciones culinarias, justificando y proponiendo su ejecución.

C3: Describir y desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en sala, utilizando las técnicas más apropiadas para cada fórmula de restauración.

CE3.1 Identificar las diferentes técnicas de servicio en sala, caracterizándolas, explicando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para cada fórmula de restauración en concreto.

CE3.2 Describir los principales platos de la cocina regional e internacional.

CE3.3 Explicar la relación que mantiene el personal de sala de restaurante con otros profesionales o departamentos durante el servicio y formalizar las comunicaciones que se requieran en supuestos prácticos.

CE3.4 De acuerdo con planes de trabajo y fórmulas de restauración determinados:

- *Describir y simular el proceso de acogida y atención al cliente.*
- *Describir y simular el proceso de venta de alimentos, bebidas y complementos en el restaurante.*
- *Describir la composición de una oferta gastronómica determinada de forma que resulte atractiva.*
- *Seleccionar y usar los equipos, máquinas y útiles necesarios para el servicio.*
- *Realizar el servicio de comidas, bebidas y complementos en sala de acuerdo con las instrucciones definidas, con la máxima rapidez y eficacia y con el estilo y elegancia que este proceso a la vista del cliente requiere.*
- *Proponer modificaciones en el proceso de servicio cuando se observe algún desajuste o queja por parte del comensal real o simulado.*
- *Despedir al cliente, o simular su despedida, de acuerdo con procedimientos definidos y aplicando técnicas de comunicación.*

C4: Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en el restaurante, y diferenciar y aplicar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.

CE4.1 Identificar los diferentes tipos de clientes, describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.

CE4.2 Identificar las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas en restaurante, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.

CE4.3 Proponer menús que se ajusten a los gustos y hábitos de un tipo de demanda previamente definida.

CE4.4 Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan en los restaurantes.

CE4.5 Estimar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes de un restaurante.

CE4.6 Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.

CE4.7 Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

CE4.8 En supuestos prácticos, de demanda de información o presentación de reclamaciones:

- *Identificar y seleccionar la información según la situación planteada.*
- *Simular la resolución de necesidades concretas de información, adaptándola según tipos de establecimientos y clientes.*

– *Simular la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.*

– *Determinar cuándo procede el registro de la consulta o reclamación presentada.*

CE4.9 Argumentar la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

C5: Aplicar los diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro, analizando sus características y las ventajas e inconvenientes de cada uno.

CE5.1 Describir el proceso habitual de control y facturación en un restaurante.

CE5.2 Identificar los diferentes sistemas de cobro, analizando sus características, ventajas e inconvenientes.

CE5.3 Explicar el control administrativo del proceso de facturación y cobro, identificado en cada fase las medidas que se deben tomar en caso de desviaciones.

CE5.4 A partir de unos datos supuestos realizar la facturación, diario de producción y cierre de caja de un restaurante, en sus diferentes modalidades.

CE5.5 Argumentar la necesidad de actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en el proceso de facturación y cobro en restauración.

C6: Describir y desarrollar procesos de cierre de restaurantes, aplicando procedimientos habituales de trabajo.

CE6.1 Identificar y describir los procesos habituales de trabajo que se realizan en el cierre del restaurante.

CE6.2 Deducir necesidades de géneros y preparaciones que se deben solicitar para reponer existencias en supuestos prácticos de cierre de restaurantes.

CE6.3 Aplicar los procedimientos y medios de limpieza del local, mobiliario y equipos en el momento del cierre.

CE6.4 Identificar las operaciones habituales de supervisión y mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones.

CE6.5 Desarrollar los procesos de trabajo habituales en supuestos prácticos de preparación para otro servicio o de finalización de jornada, de acuerdo con instrucciones definidas y aplicando las normas de seguridad.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.2, CE1.3 y CE1.5; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.8 y CE4.9; C5 respecto a CE5.4 y CE5.5; C6 respecto a CE6.3 y CE6.5.

Otras capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo relativas al servicio de alimentos y bebidas en sala.

Cumplir con las normas de prestación del servicio de alimentos y bebidas en sala.

Respetar los procedimientos y normas internas del restaurante.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla durante el servicio de alimentos y bebidas en sala.

Demostrar un buen hacer profesional durante el servicio de alimentos y bebidas en sala.

Adaptarse a la organización del restaurante, integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo del restaurante.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en el servicio de alimentos y bebidas en sala.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. El restaurante y la gastronomía

El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento.

Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos.

Competencias básicas de los profesionales de sala de restaurante.

Información gastronómica: terminología; cocina regional e internacional.

2. Funcionamiento de instalaciones y equipos básicos para el preservicio, servicio y postservicio de alimentos, bebidas y complementos en sala

Clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones.

Ubicación y distribución.

Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.

3. Procesos de preservicio, servicio y postservicio en la sala del restaurante

El preservicio: Proceso y secuencia de operaciones más importantes: descripción y ejecución. Complimentación de documentación. Disposición de la decoración y ambientación.

El servicio: Comparación de tipos de servicio según tipo de restaurante y fórmula de restauración.

Procesos, normas generales y técnicas de servicio. Aplicaciones según tipos. Normas básicas de protocolo y de comportamiento en la mesa: descripción y aplicación. Formalización de distintos tipos y variantes de comandos.

El postservicio: Tipos y modalidades de postservicio. Supervisión de instalaciones y equipamiento. Secuencia y ejecución de operaciones de postservicio según tipo y modalidad. Realización de inventarios.

4. Atención al cliente en restauración

Atención al cliente: tipos de clientes y tratamiento. Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas, normas de protocolo y de conducta e imagen personal.

Protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

5. Venta y facturación de servicios en restauración

Técnicas, formas y procesos de *merchandising* y venta directa de alimentos y bebidas en el restaurante y en el bar-cafetería: descripción y aplicación.

La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

Facturación y cobro en restauración: Sistemas y tipos de facturación. Sistemas de cobro: al contado y a crédito; aplicación.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

— Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

— Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con el desarrollo los procesos de servicio de alimentos y bebidas en sala, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2: SERVICIO DE VINOS

Nivel: 2

Código: MF1048_2

Asociado a la UC: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Definir cartas sencillas de vinos adecuadas a diferentes ofertas gastronómicas, que resulten atractivas para clientelas potenciales y favorezcan la consecución de objetivos de venta de supuestos establecimientos.

CE1.1 Describir cartas de vinos, indicando elementos que las componen, características y categoría.

CE1.2 Relacionar cartas de vinos con tipos de establecimientos, fórmulas de restauración y ofertas gastronómicas determinadas.

CE1.3 En supuestos prácticos, la carta de vinos se define y presenta teniendo en cuenta:

- El tipo y categoría del establecimiento, fórmula de restauración, tipo de servicio, objetivos económicos e imagen corporativa.
- La oferta gastronómica del establecimiento.
- Los medios físicos, humanos y económicos con que se cuenta.
- Los gustos de los clientes potenciales.
- Las posibilidades de suministro de vinos.
- Las ofertas realizadas por los proveedores.
- Las existencias en la bodega.
- Un buen equilibrio, tanto en la variedad de los vinos ofertados como en su precio.
- La estacionalidad.

CE1.4 Justificar sistemas de rotación de la carta de vinos en función de la evolución previsible de los hábitos y gustos de la clientela, de las existencias, de las posibilidades de suministro y de los objetivos del establecimiento.

CE1.5 Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de presentación de cartas de vinos.

C2: Calcular necesidades de aprovisionamiento externo de vinos de consumo habitual conforme a ofertas gastronómicas y expectativas de venta predeterminadas.

CE2.1 Identificar los medios documentales y los instrumentos de comunicación para efectuar solicitudes de aprovisionamiento de vinos y describir los circuitos de las operaciones realizadas en el departamento de compras.

CE2.2 A partir de supuestas ofertas gastronómicas o planes de trabajo:

- *Determinar las necesidades de suministro de vinos, indicando cantidades.*
 - *Cumplimentar solicitudes de aprovisionamiento externo de vinos de consumo habitual.*
 - *Valorar la importancia de la seguridad en la conservación de la documentación e información, tratándolas con rigor.*
- C3: Efectuar la recepción de los vinos para su posterior almacenaje y distribución.
CE3.1 *Identificar señas y atributos de calidad de los vinos, interpretando etiquetas y documentación que los acompañan.*
CE3.2 *Describir métodos de control en la recepción de vinos, identificando instrumentos y medios necesarios.*
CE3.3 *En un supuesto práctico de recepción de vinos, efectuar operaciones de control, utilizando los medios e instrucciones aportados para tal fin.*
CE3.4 *En un supuesto práctico de control en la recepción, detectar posibles desviaciones entre las cantidades y las calidades de los vinos solicitados y los recibidos, proponiendo medidas para su resolución.*
- C4: Describir sistemas de almacenamiento de vinos en bodega, controlar consumos y ejecutar las operaciones inherentes a su conservación.
CE4.1 *Describir diversos sistemas de almacenamiento de vinos en bodega, indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación, ventajas comparativas y documentación asociada.*
CE4.2 *Identificar necesidades de almacenamiento de los vinos en función de su tipología, edad o añadas, características de conservación, rotación de los vinos y factores de riesgo.*
CE4.3 *Relacionar las necesidades de almacenamiento de los vinos con los lugares adecuados de la bodega y con su temperatura, humedad, olores, iluminación, vibraciones y distribución óptimas para obtener su conservación.*
CE4.4 *En un supuesto práctico de almacenamiento, ordenar los vinos en la bodega de acuerdo con el lugar, equipamiento y sistema establecido, aplicando la normativa higiénico-sanitaria y los tiempos de consumo.*
CE4.5 *En un supuesto práctico de almacenamiento, detectar posibles deterioros o roturas de botellas durante el proceso, efectuando las operaciones de retirada y limpieza e indicando los posibles departamentos o personas a los que se debería informar en los distintos tipos de establecimiento.*
CE4.6 *Formalizar documentaciones y libros necesarios para el control de bodegas.*
- C5: Desarrollar un proceso de aprovisionamiento interno de vinos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios, controlando en la bodega o cava del día su temperatura de servicio.
CE5.1 *Cumplimentar documentaciones habituales para el aprovisionamiento interno de vinos.*
CE5.2 *Realizar aprovisionamientos internos de vinos en el orden y tiempo preestablecidos y aplicando la normativa higiénico-sanitaria.*
CE5.3 *Elegir y justificar el lugar de depósito de los vinos en la bodega.*
CE5.4 *Controlar en la bodega la temperatura de servicio de los vinos.*
CE5.5 *Aplicar normas de utilización de equipos y máquinas para el mantenimiento y conservación de los vinos, siguiendo los procedimientos establecidos y obteniendo resultados predeterminados.*
- C6: Realizar catas sencillas de los tipos de vinos más significativos, identificando sus características y sabores básicos, empleando el vocabulario adecuado y utilizando las fichas de cata.
CE6.1 *Identificar los distintos tipos y fases de las catas, describiendo los elementos necesarios: copas, locales, condiciones ambientales y temperaturas óptimas para su degustación.*
CE6.2 *Describir las diferentes características organolépticas de los vinos, empleando el vocabulario específico.*
CE6.3 *Describir las principales zonas vitivinícolas nacionales e internacionales, identificando las principales denominaciones de origen.*
CE6.4 *En ejercicios de cata, detectar diferencias de sabores básicos en vinos:*
 - *Blancos jóvenes.*
 - *Rosados.*
 - *Tintos jóvenes.*
 - *De crianza.*
 - *Defectuosos.*
 - *Generosos.*
 - *Espumosos.*
 - *De las principales denominaciones de origen.*
- CE6.5 *Identificar y complimentar las fichas de cata, aplicando las normas de puntuación de los vinos.*
- C7: Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de vinos más efectivas, y los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.
CE7.1 *Identificar los diferentes tipos de clientes, describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.*
CE7.2 *Identificar las diferentes técnicas de venta de vinos, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.*
CE7.3 *Proponer el vino que se ajuste a los gustos y hábitos de un tipo de demanda previamente definida.*
CE7.4 *Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de servicio y consumo de vinos.*
CE7.5 *Estimar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes.*
CE7.6 *Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.*
CE7.7 *Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.*
CE7.8 *En supuestos prácticos, de demanda de información o presentación de reclamaciones relacionadas con el servicio o consumo de vinos:*
 - *Identificar y seleccionar la información según la situación planteada.*
 - *Simular la resolución de necesidades concretas de información, adaptándola según tipos de establecimientos y clientes.*
 - *Simular la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.*
 - *Determinar cuándo procede el registro de la consulta o reclamación presentada.*
- CE7.9 *Argumentar la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.*
- C8: Desarrollar un proceso predeterminado de servicio de vinos, utilizando las técnicas más apropiadas para cada tipo y normas de servicio.
CE8.1 *Identificar las diferentes técnicas de servicio de vinos, explicando sus ventajas e inconvenientes y*

justificando su idoneidad para cada tipo y normas de servicio en concreto.

CE8.2 Realizar las operaciones previas al servicio de vinos y su preparación, teniendo en cuenta las normas específicas de cada vino y del protocolo vinícola.

CE8.3 De acuerdo con planes de trabajo y fórmulas de servicio determinados:

- *Describir y simular el proceso de acogida y atención al cliente, identificando las etapas y los factores clave para conseguir su satisfacción.*
- *Describir y simular el proceso de venta de vinos, explicando sus fases y las diferentes maneras que existen para su concreción.*
- *Describir las características de una oferta de vinos determinada, de forma que resulte atractiva, sugiriendo los vinos que mejor se adecuen al menú propuesto o solicitado.*
- *Explicar la relación que mantiene el personal especializado en vinos con otros departamentos o profesionales durante el servicio y formalizar las comunicaciones que se requieran en supuestos prácticos.*
- *Seleccionar y usar los útiles e instrumentos necesarios para el servicio.*
- *Realizar el servicio de vinos de acuerdo con las instrucciones definidas, y aplicando las técnicas de servicio correspondientes con la máxima rapidez y eficacia, estilo y elegancia que este proceso a la vista del cliente requiere.*
- *Proponer modificaciones en el proceso de servicio cuando se observa algún desajuste o queja por parte del consumidor real o simulado.*
- *Despedir al cliente, o simular su despedida, de acuerdo con procedimientos definidos y aplicando las técnicas de comunicación adecuadas.*

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.3 y CE1.5; C2 respecto a CE2.2; C3 respecto a CE3.1, CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.4 a CE4.6; C5 respecto a CE5.1 a CE5.5; C6 respecto a CE6.4 y CE6.5; C7 respecto a CE7.3, CE7.8 y CE7.9; C8 respecto a CE8.2 y CE8.3.

Otras capacidades:

Cumplir con las normas de prestación del servicio de vinos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla en la prestación del servicio de vinos.

Mostrar un buen hacer profesional en la prestación del servicio de vinos.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Mostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Mostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Mostrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. Cartas de vinos, procesos de aprovisionamiento y conservación

Cartas de vinos: Elementos, características y categoría. Comparación de distintos tipos. Definición. Diseño de cartas sencillas.

Aprovisionamiento: Aprovisionamiento externo: El ciclo de compra. Registros documentales de compras. Transporte. Envasado. Presentación y etiquetado. Recepción, almacenamiento y conservación: La bodega. Tipos. Dimensiones. Características. Factores que se deben tener en cuenta: temperatura, humedad, olores, iluminación y vibraciones. La bodeguilla o cava del día. Inspección, control, distribución, compartimentación, almacenamiento y conservación de vinos. Registros documentales. Gestión y control de inventarios. El inventario permanente y su valoración: métodos de valoración de existencias.

2. Los vinos y su cata

Geografía vitivinícola española y mundial.

Definición y composición. Tipos de vinos y procesos de elaboración.

El suelo y su influencia en la composición de los vinos.

Componentes del vino y su influencia en la degustación.

Cata o degustación sencilla: Definiciones y metodología de la cata. Técnicas y elementos importantes de la cata: copas, locales, condiciones ambientales y temperaturas óptimas para su degustación. Tipos de cata. Fases de la cata. La vista y el examen visual. El olfato y los olores del vino. El bouquet. Aromas primarios, secundarios y terciarios en la cata. El gusto, localización de sabores. Los cuatro sabores elementales. Estímulos sensitivos. Equilibrio entre aromas y sabores. Alteraciones y defectos de los vinos. Lenguaje del catador: Vocabulario gustativo. Ficha de cata. Maneras de puntuar los vinos.

3. Ofertas gastronómicas y servicio de vinos

Ofertas gastronómicas y servicio de vinos: Adecuación entre tipos de ofertas gastronómicas, platos y tipos de vinos. Tipos de servicio de vinos: características; ventajas e inconvenientes; procesos y secuencias de operaciones más importantes; puntos críticos, imprevistos y medidas correctoras. Instrumentos y recipientes para el servicio de vinos. Protocolo vinícola y normas generales en el servicio de los distintos tipos de vinos. Desarrollo de los procesos de servicio de vinos según fórmula de restauración gastronómica, tipo de servicio y tipo de vino.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con el servicio de vinos y prestación de información básica sobre los mismos, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3: ELABORACIÓN Y ACABADO DE PLATOS A LA VISTA DEL CLIENTE**Nivel: 2****Código: MF1053_2****Asociado a la UC: Elaborar y acabar platos a la vista del cliente****Duración: 60 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Desarrollar el proceso de aprovisionamiento interno de equipos, géneros y demás materiales necesarios para la realización y servicio de elaboraciones culinarias a la vista del cliente.

CE1.1 Deducir, a partir de un servicio de platos a la vista del cliente predeterminado, las necesidades de equipos, alimentos, bebidas, complementos y otros materiales que sean precisos para desarrollar su elaboración y servicio.

CE1.2 Cumplimentar, en su caso, la documentación necesaria para el aprovisionamiento interno.

CE1.3 Realizar aprovisionamientos internos de géneros, materiales y determinadas elaboraciones en el orden y tiempo preestablecidos y aplicando la normativa higiénico-sanitaria.

C2: Utilizar equipos y útiles que conforman la dotación básica para la preparación de elaboraciones gastronómicas a la vista del cliente de acuerdo con sus aplicaciones y en función de un rendimiento óptimo.

CE2.1 Identificar los equipos y útiles de uso común para la preparación de elaboraciones culinarias a la vista del cliente, explicando: funciones, normas de utilización, resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen, riesgos asociados a su manipulación y mantenimiento de uso necesario.

CE2.2 Justificar la utilización de equipos y útiles en función del plato objeto de preparación.

CE2.3 Efectuar mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones aportadas o recibidas.

CE2.4 Aplicar normas de utilización de equipos y útiles, siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

CE2.5 Argumentar el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C3: Identificar las materias primas alimentarias de uso común en la elaboración culinaria a la vista del cliente, describiendo variedades y cualidades e identificando los factores culinarios o parámetros que deben conjugarse en los procesos de conservación y preparación.

CE3.1 Identificar las materias primas alimentarias de uso común en la elaboración de platos a la vista del cliente, describiendo sus características físicas, tales como forma, color y tamaño, sus cualidades gastronómicas, como las aplicaciones culinarias básicas, y sus necesidades de preelaboración básica y de conservación.

CE3.2 Describir fórmulas usuales de presentación y comercialización de dichas materias primas culinarias, indicando calidades, características y necesidades de regeneración y conservación.

CE3.3 Identificar lugares apropiados para necesidades de conservación y técnicas aplicables a necesidades de regeneración de dichas materias primas culinarias.

C4: Analizar y desarrollar el proceso de preparación y acabado de elaboraciones culinarias realizadas a la vista del comensal o de aquellas que sólo necesiten el trinchado o distribución en sala.

CE4.1 Deducir necesidades de géneros y guarnición/decoración que precisen las elaboraciones para desarrollar las operaciones de acabado, trinchado o distribución a la vista del comensal.

CE4.2 Identificar necesidades de equipos, útiles y menaje necesarios.

CE4.3 Ejecutar las operaciones necesarias de puesta a punto de equipos y útiles de acuerdo con instrucciones recibidas y tipos de elaboración.

CE4.4 Aplicar las técnicas de acabado, trinchado o distribución a la vista del comensal y con la actitud e imagen de buena atención al cliente que este tipo de servicios requiere.

CE4.5 Resumir la posible información que se recibe al atender al comensal sobre gustos o peticiones específicas, operando en consecuencia.

C5: Analizar y prestar los distintos tipos de información que sobre la elaboración, presentación y servicio de platos a la vista del comensal demandan los diferentes tipos de clientes.

CE5.1 Identificar los diferentes tipos de clientes de restaurante, describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.

CE5.2 Distinguir los tipos de demanda de información más usuales sobre la elaboración, presentación y servicio de platos a la vista del cliente

CE5.3 Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

CE5.4 En supuestos prácticos, de demanda de información relacionada con los ingredientes, ejecución, presentación o servicio de elaboraciones a la vista del cliente:

— *Identificar y seleccionar la información según la situación planteada.*

— *Simular la resolución de necesidades concretas de información, adaptándola según tipos de restaurantes y clientes.*

CE5.5 Asumir la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.2 y CE1.3; C2 respecto a CE2.3 a CE2.5; C4 respecto a CE4.3 y CE4.4; C5 respecto a CE5.4 y CE5.5.

Otras capacidades:

Cumplir con las normas de prestación del servicio de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla en el servicio de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente.

Demostrar un buen hacer profesional en el servicio de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos:**1. Equipos, materias primas y aprovisionamiento interno necesarios para la preparación, presentación y servicio de elaboraciones a la vista del cliente**

Equipos y utensilios: Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.

Aprovisionamiento interno de equipos, géneros y otros materiales: Formalización de fichas de especificación técnica de géneros y material. Cálculo de necesidades de aprovisionamiento interno de géneros y material.

Materias primas alimentarias de uso común en elaboraciones a la vista del cliente: Clasificación gastronómica: variedades más importantes, caracterización, cualidades y aplicaciones gastronómicas básicas. Tratamientos que les son inherentes; necesidades de conservación y regeneración.

2. Manipulación y elaboración culinarias a la vista del cliente

Identificación de equipos básicos.

Operaciones para el pelado, desespinado, trinchado y emplatado ante el comensal.

Preparación, decoración y presentación de platos ante el comensal.

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la elaboración y acabado de platos a la vista del cliente, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4: SERVICIOS ESPECIALES EN RESTAURACIÓN

Nivel: 2

Código: MF1054_2

Asociado a la UC: Disponer todo tipo de servicios especiales en restauración

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Formular propuestas de organización de medios necesarios para el montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales en restauración, en el marco de sistemas organizativos preestablecidos.

CE1.1 Identificar sistemas organizativos idóneos en función del tipo de servicio o evento y medios disponibles.

CE1.2 Explicar la información y documentación necesarias para el desarrollo de los servicios.

CE1.3 Identificar los circuitos internos y externos de la información y de la documentación que se generan

entre departamentos, según la estructura general del establecimiento, y con proveedores externos.

CE1.4 Especificar los criterios que marcan prioridades en el desarrollo de los servicios.

CE1.5 En supuestos prácticos, de montaje de servicios astronómicos y eventos especiales en restauración :

- *Identificar necesidades de medios humanos, mobiliario, equipos, utensilios, productos y materiales, necesarios para el montaje y decoración de locales y expositores de alimentos y bebidas.*
- *Calcular los gastos derivados de los recursos necesarios para el servicio.*
- *Proponer procesos eficaces para la prestación del servicio a partir de los medios disponibles.*
- *Representar sobre planos la distribución en planta de mobiliario y equipos, justificándola debidamente.*
- *Organizar el espacio físico, optimizando los recursos disponibles.*
- *Formalizar la documentación necesaria para el buen desarrollo de la prestación de los servicios.*
- *Proponer procedimientos de control que permitan determinar la eficacia de los procesos de prestación de los servicios.*

C2: Describir y utilizar el mobiliario, equipos, máquinas y útiles habituales para la prestación de servicios especiales y eventos en restauración, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.

CE2.1 Explicar los tipos, manejo, riesgos, puesta a punto y mantenimiento de uso de los diferentes tipos de equipos, maquinarias, herramientas, utensilios y mobiliario de uso común en los servicios especiales y eventos en restauración.

CE2.2 Identificar los daños y riesgos que se derivan de una incorrecta utilización de los equipos, máquinas y útiles de uso común en este tipo de servicios.

CE2.3 Poner a punto y utilizar los equipos, maquinarias, herramientas, utensilios y mobiliario de uso común en este tipo de servicios, realizando su mantenimiento de uso.

C3: Diseñar decoraciones para locales de restauración y para la exposición de elaboraciones culinarias y bebidas, en el marco de todo tipo de servicios especiales y eventos en restauración.

CE3.1 A partir de motivos decorativos, elegir o idear formas y técnicas de decoración.

CE3.2 Seleccionar técnicas gráficas adecuadas para la realización de bocetos o modelos gráficos.

CE3.3 Deducir variaciones en el diseño realizado conforme a criterios tales como tamaño, materias primas que se vayan a emplear, forma o color.

CE3.4 Realizar los bocetos o modelos gráficos aplicando las técnicas necesarias.

CE3.5 Adaptar el diseño decorativo a las posibilidades de los locales y tipo de servicio especial o evento en restauración.

C4: Decorar y ambientar locales y montar expositores con géneros, productos gastronómicos y demás materiales, de modo que su colocación resulte equilibrada y sea atractiva para los potenciales clientes.

CE4.1 Describir los principales medios utilizados para la decoración, iluminación y ambientación musical, y aplicar los medios idóneos según el tipo de establecimiento, local y productos específicos.

CE4.2 Aplicar técnicas y emplear elementos decorativos adecuándose a composiciones predeterminadas.

CE4.3 Clasificar los productos objeto de exposición en función de variables como sabor, color, tamaño, posibilidades de asociación, temperatura adecuada de conservación o época del año.

CE4.4 Efectuar la terminación del montaje de expositores conforme a lo diseñado, incorporando las elaboraciones específicas en el orden y lugar determinados por necesidades técnicas y clasificación gastronómica, ateniéndose a criterios de sabor, tamaño, color, naturaleza del producto y temperatura de conservación, para obtener niveles de calidad predeterminados.

CE4.5 Ubicar y ordenar géneros, productos gastronómicos y demás materiales conforme a lo diseñado,

CE4.6 La decoración del local, expositores de alimentos y bebidas y demás equipos para este tipo de servicios o eventos se realiza con sentido artístico, en el marco de estándares y límites económicos preestablecidos.

CE4.7 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso.

C5: Distribuir, montar y poner a punto equipos, mobiliario y menaje necesarios para el desarrollo de servicios especiales y eventos en restauración.

CE5.1 Realizar en un supuesto práctico, el aprovisionamiento de equipos, mobiliario y menaje necesarios para el posterior desarrollo de servicios especiales y eventos en restauración conforme a órdenes de trabajo o procedimientos preestablecidos.

C5.2 Poner a punto y montar servicios especiales y eventos conforme a lo planificado o teniendo en cuenta:

- *Las características del tipo de servicio o evento en cuestión.*
- *La superficie y características del local.*
- *Personal, equipos, mobiliario, menaje, productos y materiales disponibles.*
- *El número de comensales.*
- *Las expectativas de la supuesta clientela.*
- *La naturaleza, temperatura de conservación, sabor, tamaño y color de las elaboraciones gastronómicas, a efectos de establecer su orden de colocación en los expositores.*

CE5.3 Seguir los procedimientos preestablecidos para el montaje y puesta a punto de estos servicios y eventos, teniendo en cuenta:

- *Los recipientes y equipos asignados.*
- *Las temperaturas necesarias.*
- *Las normas higiénico-sanitarias.*
- *La decoración del conjunto.*

CE5.4 Deducir, a partir de un supuesto práctico de montaje de un servicio especial, posibles alternativas o combinaciones en el montaje global de mobiliario, equipos, elementos decorativos y elaboraciones específicas, justificando y proponiendo su ejecución.

CE5.5 Indicar la forma de actuar ante anomalías que puedan producirse en esta fase.

CE5.6 Realizar las tareas de limpieza de los utensilios, equipos y mobiliario utilizados en el servicio con los productos y métodos establecidos.

CE5.7 Mantener los equipos de calor y de frío en las condiciones de temperatura requerida, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control de procesos, durante la manipulación y servicio de las elaboraciones culinarias.

CE5.8 Aplicar rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria y de seguridad en todas las operaciones del proceso.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.4 a CE3.5; C4 respecto a CE4.2 y CE4.4 a CE4.7; C5 respecto a CE5.1 a CE5.4 y CE5.6 a CE5.8.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas al montaje de servicios especiales en restauración.

Cumplir con las normas de prestación de servicios especiales en restauración.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Habitarse al ritmo de trabajo de la empresa.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla en los servicios especiales en restauración.

Demstrar un buen hacer profesional en los servicios especiales en restauración.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Adaptarse a la organización, integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo. Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demstrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Demstrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en los servicios especiales en restauración.

Demstrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. Locales, servicios especiales y eventos en restauración

Locales para restauración: La fachada y el escaparate del establecimiento. Decoración en servicios de restauración y en eventos especiales. Ambientación: lumínica, musical u otras.

Servicios especiales y eventos en restauración: Barras de degustación y servicios tipo bufé, autoservicio y análogos. Banquetes, servicios de catering y otras tendencias en restauración. Caracterización de los servicios especiales. Organización de servicios especiales y eventos en restauración. Ejecución de operaciones de preservicio características: distribución de productos; montaje y decoración. Aplicación de técnicas específicas de servicio al comensal. Ejecución de operaciones de postservicio características.

2. Montaje de expositores y carros utilizados en restauración

Clasificación, descripción y medidas básicas.

Ubicación, distribución y mantenimiento de uso.

Montaje y decoración.

3. Funcionamiento de instalaciones y equipos básicos para servicios especiales y eventos en restauración

Clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones.

Ubicación y distribución.

Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.

Seguridad: condiciones y aplicación de normas específicas; uniformidad y equipamiento personal de seguridad.

Limpieza: sistemas, métodos, procedimientos y productos; aplicaciones.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

— Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

— Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la disposición de todo tipo de servicios especiales en restauración, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5: SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA

Nivel: 2

Código: MF0711_2

Asociado a la UC: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Reconocer y aplicar las normas y medidas vigentes y necesarias para asegurar la calidad higiénico-sanitaria de la actividad de hostelería.

CE1.1 Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales y utillaje de hostelería.

CE1.2 Estimar las consecuencias para la salubridad de los productos y seguridad de los consumidores de la falta de higiene en los procesos y medios de producción o servicio y en los hábitos de trabajo.

CE1.3 Identificar los requisitos higiénico-sanitarios que deben cumplir las instalaciones y equipos de hostelería.

CE1.4 Identificar y aplicar las medidas de higiene personal y reconocer todos aquellos comportamientos o actitudes susceptibles de producir una contaminación en cualquier tipo de alimentos.

CE1.5 Describir las principales alteraciones sufridas por los alimentos, identificando los agentes causantes de las mismas, su origen, mecanismos de transmisión y multiplicación.

CE1.6 Clasificar y explicar los riesgos y principales toxiinfecciones de origen alimentario y sus consecuencias para la salud y relacionarlas con las alteraciones y agentes causantes.

CE1.7 Explicar los sistemas y procedimientos adecuados para la gestión y eliminación de residuos en la actividad de hostelería.

CE1.8 Identificar, clasificar y comparar los distintos productos y tratamientos de limpieza, tales como la desinfección, esterilización, desinsectación y desratización, y sus condiciones de empleo.

CE1.9 En supuestos prácticos de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización, debidamente caracterizados:

- Identificar todas aquellas acciones de higiene y comportamiento personal que se deben adoptar.
- Seleccionar los productos y tratamientos utilizables.
- Fijar los parámetros objeto de control.
- Enumerar los equipos necesarios.
- Establecer la frecuencia del proceso de higienización.
- Realizar las operaciones necesarias para limpiar, desinfectar, desinsectar y desratizar.

C2: Evaluar la problemática ambiental originada en la actividad de hostelería y el control de los residuos producidos.

CE2.1 Clasificar los distintos tipos de residuos generados de acuerdo con su origen, estado, reciclaje y necesidad de depuración.

CE2.2 Reconocer los efectos ambientales de los residuos, contaminantes y otras afecciones originadas por la actividad de hostelería.

CE2.3 Reconocer los parámetros que posibilitan el control ambiental en los procesos de hostelería y de depuración de residuos.

CE2.4 Jerarquizar las medidas adoptables para la protección ambiental en hostelería.

CE2.5 Describir las técnicas de recogida, selección, reciclado, depuración, eliminación y vertido de residuos.

C3: Adoptar las medidas de seguridad y controlar su cumplimiento en todas las situaciones de trabajo de la actividad de hostelería.

CE3.1 Analizar los factores y situaciones de riesgo para la seguridad y las medidas de prevención y protección aplicables en la actividad de hostelería.

CE3.2 Interpretar los aspectos más relevantes de la normativa y de los planes de seguridad relativos a: derechos y deberes del trabajador y de la empresa, reparto de funciones y responsabilidades, medidas preventivas, señalizaciones, normas específicas para cada puesto, actuación en caso de accidente y de emergencia.

CE3.3 Identificar los riesgos o peligros más relevantes en la actividad de hostelería y analizar las medidas de seguridad aplicables en el diseño del local e instalaciones, condiciones ambientales, estado del puesto de trabajo, entorno y servidumbres, medidas de seguridad y protecciones de maquinarias, señalización de situaciones de riesgo y emergencias, equipos de protección individual, toxicidad o peligrosidad y manejo apropiado de los productos.

CE3.4 Identificar y aplicar las pautas de actuación adoptables en situaciones de emergencia y en caso de accidentes, como el manejo de equipos contra incendios, procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas sanitarias básicas y de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación.

C4: Valorar la importancia del agua y de las fuentes de energía e identificar las medidas para su uso eficiente en las actividades de hostelería.

CE4.1 Relacionar el uso de las fuentes de energía en un establecimiento de hostelería.

CE4.2 Reconocer el uso de las energías renovables y sus posibilidades en un establecimiento de hostelería.

CE4.3 Identificar las instalaciones eléctricas, de gas y otras de un establecimiento de hostelería y los puntos críticos donde pueden presentar disfunciones.

CE4.4 Analizar buenas prácticas en el consumo del agua y de la energía en un establecimiento de hostelería e identificar posibles acciones que supongan su disminución.

CE4.5 Caracterizar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo.

CE4.6 Identificar y valorar los distintos métodos para el tratamiento de las aguas.

CE4.7 En supuestos prácticos de establecimientos de hostelería debidamente caracterizados:

- Valorar la repercusión económica del uso eficiente del agua y de la energía.
- Explicar un programa de ahorro de agua y de energía y sus medidas de seguimiento y control.
- Relacionar las medidas que pueden repercutir en el ahorro de agua y de energía.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.4 y CE1.9; C3 respecto a CE3.4.

Otras capacidades:

Respetar y demostrar sensibilidad ambiental.
Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
Cumplir con las normas de correcta prestación del servicio.
Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.
Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.
Demostrar un buen hacer profesional.
Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.
Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.
Demostrar flexibilidad para entender los cambios.
Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.
Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos:

1. Higiene alimentaria y manipulación de alimentos

Normativa general de higiene aplicable a la actividad.
Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes.
Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.
Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano.
Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos; aplicaciones.
Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.
Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.
Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).
Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH). Aplicaciones.
Alimentación y salud: Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos. Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos. Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.
Personal manipulador: Requisitos de los manipuladores de alimentos. Reglamento. Salud e higiene personal: factores, medidas, materiales y aplicaciones. Vestimenta y equipo de trabajo autorizados. Gestos. Heridas y su protección. Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos. Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.

2. Limpieza de instalaciones y equipos de hostelería

Concepto y niveles de limpieza.
Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos.
Procesos de limpieza: desinfección, esterilización, desinsectación y desratización. Productos de limpieza de uso común: Tipos, clasificación. Características principales de uso. Medidas de seguridad y normas de almacenaje. Interpretación de las especificaciones.

Sistemas, métodos y equipos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Procedimientos habituales: tipos y ejecución.
Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos.

3. Incidencia ambiental de la actividad de hostelería

Agentes y factores de impacto.
Tratamiento de residuos: Manejo de residuos y desperdicios. Tipos de residuos generados. Residuos sólidos y envases. Emisiones a la atmósfera. Vertidos líquidos.
Normativa aplicable sobre protección ambiental.
Otras técnicas de prevención o protección.

4. Gestión del agua y de la energía en establecimientos de hostelería

Consumo de agua. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente del agua.
Consumo de energía. Ahorro y alternativas energéticas. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente de la energía.

5. Buenas prácticas ambientales en los procesos productivos de establecimientos de hostelería

Compras y aprovisionamiento.
Elaboración y servicio de alimentos y bebidas.
Limpieza, lavandería y lencería.
Recepción y administración.
Mantenimiento.

6. Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de hostelería

Seguridad: Factores y situaciones de riesgo más comunes. Identificación e interpretación de las normas específicas de seguridad. Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de la actividad de hostelería. Medidas de prevención y protección: En instalaciones. En utilización de máquinas, equipos y utensilios. Equipamiento personal de seguridad. Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.
Situaciones de emergencia: Procedimientos de actuación, aviso y alarmas. Incendios. Escapes de gases. Fugas de agua o inundaciones. Planes de emergencia y evacuación. Primeros auxilios.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m²
- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la actividad, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Diplomado y de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 6: INGLÉS PROFESIONAL PARA SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Nivel: 2

Código: MF1051_2

Asociado a la UC: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Interpretar mensajes orales sencillos en inglés, emitidos en el ámbito de la actividad de restauración.

CE1.1 Interpretar el significado global de mensajes orales emitidos en inglés pronunciados lenta y claramente y reconocer el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

- Saludo y despedida del cliente.
- Petición de información sobre la oferta gastronómica.
- Petición de la oferta gastronómica.
- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Petición de facturación e información de sistemas de cobro.
- Comunicación de una queja o reclamación.
- Petición de información variada sobre el entorno.

CE1.2 Interpretar de forma global, mensajes orales emitidos en inglés, en situaciones profesionales simuladas, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
- Comunicación formal o informal.
- Número y características de los emisores del mensaje.
- Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
- Claridad de la pronunciación.
- Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.
- Elementos no verbales.

C2: Interpretar mensajes y documentos sencillos escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad de restauración.

CE2.1 Interpretar el significado global de mensajes, instrucciones breves y documentos recibidos o utilizados en inglés y reconocer su propósito, con la precisión suficiente como para poder aplicar el contenido en situaciones profesionales, tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilios de la actividad de restauración.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.

CE2.2 Interpretar mensajes sencillos escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Canal de la comunicación como fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.

C3: Producir mensajes orales sencillos en inglés, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.

CE3.1 Expresar verbalmente en inglés, pronunciando con claridad, fórmulas de cortesía aprendidas, frases cortas enlazadas con conectores y un vocabulario compartido a nivel internacional, en situaciones profesionales, tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

CE3.2 Expresar verbalmente en inglés mensajes breves y sencillos adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de restauración.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

C4: Redactar en inglés documentos escritos sencillos, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.

CE4.1 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas breves, ajustadas a criterios básicos de corrección gramatical y empleando un vocabulario sencillo, en situaciones profesionales, tales como:

- Redacción de comandas.
- Redacción de documentos sencillos de promoción del establecimiento o de la oferta gastronómica.
- Redacción de información de interés para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

CE4.2 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas breves y sencillas, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.
- Nivel de iluminación para la lectura del mensaje.

C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés, expresando e interpretando mensajes sencillos de complejidad reducida, en distintas situaciones, formales e informales, propias del servicio de restauración.

CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:

- Saludo y despedida.
- Información sobre la oferta gastronómica.
- Petición de la oferta gastronómica.
- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación e información de sistemas de cobro.
- Atención de quejas y reclamaciones.
- Petición de información variada sobre el entorno.

CE5.2 Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C5 respecto a todos sus criterios.

Otras capacidades:

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Contenidos:

1. Atención al cliente en inglés en el servicio de restauración

Saludo, acomodo y despedida del cliente.
Petición de la oferta gastronómica por parte del cliente.
Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.
Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
Facturación del servicio.
Atención de quejas y reclamaciones.

2. Asesoramiento al cliente en inglés sobre la oferta gastronómica e información general

Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica y precios de la misma.
Interpretación de menús y recetas.
Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.
Información de sistemas de cobro.
Elaboración de listas de distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.
Confección de horarios del establecimiento.
Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.
Atención de demandas de información variada sobre el entorno.
Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento.
Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración.
Consulta de un manual de aplicación informática.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

— Aula de idiomas de 60 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
— Formación académica de Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
— Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

ANEXO CCCXXIX

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ANIMACIÓN TURÍSTICA

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Nivel: 3

Código: HOT329_3

Competencia general:

Gestionar departamentos de animación turística, diseñando, promocionando y evaluando sus proyectos, así como organizar, desarrollar y dinamizar, en los respectivos establecimientos, actividades lúdicas y físico-recreativas, culturales y veladas y espectáculos, en lengua propia o

extranjera, para conseguir el entretenimiento y fidelización de los clientes y la consecución de los objetivos económicos de la empresa.

Unidades de competencia:

UC1091_3: Gestionar departamentos de animación turística.

UC1092_3: Diseñar, promocionar y evaluar proyectos de animación turística.

UC1093_3: Crear y dinamizar grupos en situaciones de ocio.

UC1094_3: Organizar y desarrollar actividades lúdicas y físico-recreativas en animación turística.

UC1095_3: Organizar y desarrollar actividades culturales con fines de animación turística y recreativa.

UC1096_3: Organizar y desarrollar veladas y espectáculos con fines de animación.

UC1072_3: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.

UC1073_3: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.

Entorno profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional en todo tipo de hoteles y en otros alojamientos turísticos, tales como balnearios, apartamentos turísticos, campamentos para turismo y ciudades de vacaciones. También puede desempeñar sus funciones en empresas externas que prestan servicios de recreación para participantes turísticos. Puede ser miembro del equipo de animación turística, en cuyo caso realiza sus funciones bajo la dependencia del superior jerárquico encargado del departamento correspondiente, o puede llegar a ser el propio jefe de dicho departamento.

Sectores productivos:

Esta cualificación se sitúa, fundamentalmente, en el sector turístico y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico, aunque también puede ubicarse en sectores y subsectores relacionados con las actividades recreativas y de ocio.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:

Animador de hotel.

Animador de veladas y espectáculos.

Animador de actividades recreativas al aire libre en complejos turísticos.

Jefe de departamento de animación turística.

Formación asociada: (750 horas)

Módulos Formativos:

MF1091_3: Gestión de departamentos de animación turística. (90 horas)

MF1092_3: Proyectos de animación turística. (60 horas)

MF1093_3: Creación y dinamización de grupos en situaciones de ocio. (90 horas)

MF1094_3: Actividades lúdicas y físico-recreativas en animación turística. (90 horas)

MF1095_3: Talleres y actividades culturales con fines de animación turística y recreativa. (60 horas)

MF1096_3: Veladas y espectáculos con fines de animación. (120 horas)

MF1072_3: Inglés profesional para servicios turísticos de guía y animación. (120 horas)

MF1073_3: Lengua extranjera profesional distinta del inglés para servicios turísticos de guía y animación. (120 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: GESTIONAR DEPARTAMENTOS DE ANIMACIÓN TURÍSTICA

Nivel: 3

Código: UC1091_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Proponer objetivos y planes para el departamento o área de animación turística que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento turístico.

CR1.1 La información acerca de los planes generales de la empresa y de los específicos que afectan al área de animación turística se recaba de manera directa.

CR1.2 Los objetivos de carácter particular para el departamento de su responsabilidad se definen y se proponen a sus superiores.

CR1.3 Las opciones de actuación se identifican y evalúan, y se seleccionan las más adecuadas a los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y las características de la empresa.

CR1.4 Los planes y acciones para conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad se formulan y cuantifican.

RP2: Confeccionar los presupuestos del departamento o área de animación turística y efectuar el seguimiento económico y el control presupuestario.

CR2.1 Los datos históricos de su departamento o área de responsabilidad se revisan y las previsiones económicas se establecen de acuerdo con la planificación general de la empresa y con los objetivos fijados para el ámbito de su responsabilidad.

CR2.2 Los presupuestos económicos para el departamento de animación se confeccionan aplicando técnicas de previsión y presupuestación y estableciendo su cuantificación y periodificación.

CR2.3 Los presupuestos anuales específicos para la dotación de existencias correspondientes al departamento de animación turística, desglosando gastos fijos y gastos variables, se presentan a la dirección con el fin de proyectar los objetivos del departamento para el año siguiente.

CR2.4 Los presupuestos se presentan a sus superiores jerárquicos, considerando las observaciones que éstos formulen para hacer las modificaciones necesarias.

CR2.5 El procedimiento para el seguimiento del presupuesto de su departamento se define y aprueba.

CR2.6 El control presupuestario se efectúa en los plazos y términos establecidos, comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos.

CR2.7 Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan de forma precisa, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso.

CR2.8 Los resultados del control presupuestario se transmiten mediante los informes adecuados a las personas y departamentos correspondientes, en el tiempo y forma establecidos.

RP3: Establecer la estructura organizativa general del área de su responsabilidad que dé respuesta a los objetivos del establecimiento.

CR3.1 El tipo de estructura organizativa se determina de modo que se logren los objetivos y planificación establecidos.

CR3.2 Las funciones y tareas que deben realizarse se definen y las relaciones internas a que dan lugar se determinan.

CR3.3 Los puestos de trabajo se definen y el perfil profesional de las personas que deben ocuparlos se contribuye a definir.

CR3.4 En el proceso de selección de las personas que ocupan los puestos de trabajo se colabora.

RP4: Colaborar en la integración del personal dependiente del departamento de animación turística, participando en su formación y evaluación, para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.

CR4.1 Los manuales de operaciones, o documentos equivalentes, para la asistencia y formación técnica de su equipo, se elaboran de forma que proporcionen la información necesaria para la ejecución de las tareas asignadas.

CR4.2 La integración en el equipo de trabajo de nuevo personal, se realiza:

- Facilitando y explicando, en caso necesario, el manual de acogida del establecimiento.
- Estableciendo el periodo idóneo de adaptación para cada nueva incorporación.
- Explicando las operaciones y procesos más significativos a realizar.
- Dando información sobre la empresa, su organización, imagen y otros aspectos de interés.
- Facilitando la comunicación con los demás miembros del equipo.

CR4.3 Los criterios de evaluación para el seguimiento de la labor efectuada por el personal a su cargo se establecen de forma que permitan conocer su eficacia en el trabajo.

CR4.4 La impartición en su departamento de programas de formación, para el desarrollo, motivación y promoción profesional del personal dependiente, es objeto de propuesta razonada a sus superiores.

CR4.5 Los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente se determinan con el fin de facilitar la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.

CR4.6 La delegación de autoridad en el personal dependiente se efectúa animando a la iniciativa personal y a la creatividad en el desarrollo de su trabajo, y exigiendo la responsabilidad correspondiente como medida de motivación.

RP5: Dirigir al personal dependiente, involucrándole en los objetivos y motivándole para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.

CR5.1 Las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad se identifican para procurar su satisfacción.

CR5.2 Las metas y objetivos de la empresa se explican para su comprensión y asunción por cada miembro del equipo humano dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo y en la empresa.

CR5.3 La motivación del personal de su departamento o área se logra promoviendo y valorando el trabajo en equipo, la iniciativa, el esfuerzo y la creatividad.

CR5.4 Las responsabilidades y funciones del personal se determinan y la autoridad necesaria para su cumplimiento se delega.

CR5.5 Las instrucciones e indicaciones al personal se transmiten de forma clara, asegurándose de su perfecta comprensión.

CR5.6 Las reuniones necesarias con el personal, para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño, se fijan y dirigen, formalizando los informes pertinentes.

CR5.7 La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

RP6: Implementar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado por la empresa o entidad.

CR6.1 Los servicios en su ámbito de responsabilidad se diseñan con su contribución, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los clientes y colaborando en la determinación de estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad.

CR6.2 La cultura de la calidad se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad y fomentando su participación en la mejora continua.

CR6.3 El sistema de calidad se implementa, identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.

CR6.4 El sistema de indicadores y de control de la calidad interna se define, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y a otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.

CR6.5 Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción se diseñan con su colaboración, facilitando y fomentando la participación de los clientes.

CR6.6 La aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimiento de los estándares y normas se comprueba, efectuando la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos. Programas informáticos. Manuales de planificación. Manuales de archivo y gestión de la información. Manuales de procedimiento administrativo. Formularios de presupuestación. Manuales de elaboración de documentos. Manuales de comunicación. Manuales de procedimientos de control de calidad. Informes de gestión de recursos humanos.

Productos y resultados:

Planificación eficiente del departamento de animación turística. Control presupuestario. Optimización de costes. Estructuración organizativa del área y/o departamento de animación turística. Definición y selección de puestos de trabajo en animación turística. Integración, dirección y coordinación del personal dependiente. Personal involucrado y motivado en los objetivos de la empresa. Consecución de objetivos del área de animación turística. Sistema de calidad del establecimiento implementado.

Información utilizada o generada:

Plan estratégico de la empresa. Planes de emergencia. Información económico-administrativa de la empresa. Plan de calidad del establecimiento. Presupuestos. Informes de gestión. Inventarios de material y equipamiento. Fichero de clientes y de proveedores. Registro de personal. Disposiciones legales y convenios colectivos. Manual de empresa. Albaranes, vales y facturas. Registros de calidad.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: DISEÑAR, PROMOCIONAR Y EVALUAR PROYECTOS DE ANIMACIÓN TURÍSTICA

Nivel: 3

Código: UC1092_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Contextualizar y fundamentar proyectos de animación turística de modo que se adecuen a los objetivos y recursos de la entidad o empresa donde van a desarrollarse y al público objetivo al que se dirigen.

CR1.1 La entidad o empresa demandante del servicio a la que se dirige el proyecto de animación turística se analiza, identificando los elementos diferenciadores y competitivos, para adaptar el desarrollo del mismo a dichos elementos.

CR1.2 Las expectativas de la entidad o empresa demandante del servicio de animación turística se identifican a efectos de que se tengan en cuenta en la definición y desarrollo del programa de actividades.

CR1.3 Los puntos fuertes del proyecto de animación turística se priorizan de forma que se puedan satisfacer con eficacia y eficiencia dichas expectativas.

CR1.4 Las áreas y/o departamentos de la entidad o empresa a la que se le propone el proyecto y que puedan intervenir en el desarrollo del mismo se identifican para la contextualización del proyecto.

RP2: Obtener, valorar y organizar información con el objetivo de realizar proyectos de animación turística.

CR2.1 Las fuentes de información que puedan proporcionar los datos más relevantes para elaborar el proyecto de animación turística se identifican y seleccionan, realizando los trámites oportunos para su obtención.

CR2.2 Las herramientas necesarias para la recogida de esta información se diseñan y elaboran, para obtener datos sobre:

- Las características, necesidades e intereses de los clientes.
- Las instalaciones.
- Los medios disponibles.

CR2.3 La información se organiza y archiva en los ficheros y bases de datos existentes o creados para ello.

CR2.4 La información se contrasta con la proveniente de proyectos de animación turística anteriores con el fin de identificar la evolución en los datos obtenidos y reconocer tendencias.

CR2.5 La información obtenida se interpreta, posibilitando la toma de decisiones.

RP3: Elaborar proyectos de animación turística y presentarlos a la dirección del establecimiento o empresa contratante del servicio de modo que se ajuste a los objetivos previstos inicialmente.

CR3.1 El documento del proyecto se redacta adjuntando toda aquella información y documentación que se considere relevante para su presentación.

CR3.2 Los objetivos y logros que se pretenden alcanzar se determinan a partir del análisis de la realidad, atendiendo a criterios de oportunidad y prioridad.

CR3.3 La infraestructura, instalaciones, recursos materiales, humanos y otros necesarios para la puesta en marcha del proyecto se determinan en función del entorno en el que se van a desarrollar las actividades.

CR3.4 Las barreras arquitectónicas y necesidades de adaptación en medios e instalaciones se detectan, proponiendo adaptaciones y posibles alternativas, para optimizar las posibilidades de autonomía de todos los clientes en el desarrollo de las actividades programadas y garantizar la accesibilidad.

CR3.5 Los medios de seguridad necesarios para el desarrollo de la actividad se establecen, de forma que se reduzca al máximo el riesgo de lesiones y/o accidentes.

CR3.6 Las actividades se prevén de acuerdo a los objetivos previstos, seleccionando las estrategias y técnicas de intervención.

CR3.7 El presupuesto económico del proyecto de animación turística se calcula y refleja en el documento de propuesta.

CR3.8 El sistema de evaluación del desarrollo del proyecto describe:

- Las técnicas e instrumentos de evaluación específicos que permitan evaluar el proceso, los resultados y el grado de satisfacción de los clientes.
- Los criterios de evaluación que permitan recoger periódicamente información sobre la calidad del proyecto, grado de satisfacción de los clientes e incidencia en los objetivos económicos de la empresa.
- La secuencia temporal y el protocolo de la evaluación que concrete qué objetivos, técnicas e instrumentos se utilizan en cada ocasión.
- El procedimiento y los plazos previstos de elaboración de informes de evaluación y presentación de los mismos a la dirección o a la empresa para la toma de decisiones.

CR3.9 El proyecto elaborado se ajusta al análisis de la realidad y a las directrices dadas por la empresa o entidad.

CR3.10 El proyecto se presenta a la dirección del establecimiento o empresa que lo ha solicitado, argumentando su planteamiento y fortalezas y realizando las variaciones oportunas en función de las necesidades que éste ponga de manifiesto.

RP4: Coordinar acciones promocionales y de comunicación de proyectos de animación turística de modo que motiven la participación del público objetivo.

CR4.1 El plan de comunicación y de promoción de las actividades de animación se elabora con el fin de captar y fidelizar a los clientes.

CR4.2 Los medios y soportes adecuados para la promoción de dichas actividades se determinan y elaboran de modo que atraigan la atención de los clientes potenciales.

CR4.3 El coste económico del plan de comunicación se adecua al presupuesto previsto.

CR4.4 Se orienta a las personas que van a desarrollar determinadas acciones promocionales, en los métodos y técnicas adecuadas, para conseguir los objetivos previstos en el plan de comunicación.

RP5: Evaluar el desarrollo y los resultados del proyecto, la calidad del servicio prestado y la incidencia del mismo en los objetivos económicos de la empresa.

CR5.1 Las técnicas e instrumentos de evaluación se aplican, permitiendo evaluar el proceso, los resultados y el grado de satisfacción de los clientes.

CR5.2 Los datos recabados a través de los instrumentos de evaluación se interpretan con el fin de elaborar el informe de evaluación del desarrollo del proyecto de animación turística.

CR5.3 El informe basado en los datos obtenidos en el proceso de evaluación se presenta a la dirección o a la empresa según el procedimiento establecido y en los plazos previstos, para facilitar la toma de decisiones de mejora.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Espacio de trabajo adecuado y dotado con el mobiliario necesario, como mesas, sillas, archivadores, estantería, u otros, equipos informáticos con conexión a Internet, equipos de comunicación telefónica y fax y manuales de gestión de la información. Programas apropiados de

tratamiento de datos y estadísticas. Manuales de elaboración de documentos, como libros de estilo. Formularios de recogida de información.

Productos y resultados:

Proyectos de animación turística elaborados, factibles y atractivos en el ámbito de competencia de la organización. Captación y fidelización de clientes. Evaluación de proyectos de animación turística.

Información utilizada o generada:

Plan estratégico de la empresa. Información impresa o en soportes magnéticos del área territorial y del sector socio-productivo sobre el que se actúa. Información económico-administrativa de la empresa o entidad. Plan de calidad de la empresa o entidad. Manual y normativa interna de la empresa o entidad. Documentación recogida en los soportes previstos para ello. Informe de satisfacción del cliente. Informe de impacto del servicio de animación turística en la cuenta de resultados de la empresa.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: CREAR Y DINAMIZAR GRUPOS EN SITUACIONES DE OCIO

Nivel: 3

Código: UC1093_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Implicar a un conjunto de personas en la organización de un grupo, aplicando métodos activos y técnicas de participación acordes con las características de los participantes.

CR1.1 El lugar del primer encuentro del grupo se acondiciona de manera que favorezca la participación de todos sus miembros.

CR1.2 Las técnicas de presentación y conocimiento grupal se aplican durante los primeros encuentros del grupo, favoreciendo la participación de todos sus miembros.

CR1.3 Las propuestas concretas y prácticas surgidas de uno o varios participantes se recogen, estableciendo planteamientos generales que se puedan aplicar a la totalidad del grupo.

CR1.4 Las propuestas planteadas por los distintos participantes y el profesional se presentan al conjunto de personas de modo atractivo, de forma que impliquen un reto a conseguir.

CR1.5 Las características de los participantes se analizan, permitiendo vincular las propuestas iniciales a los intereses de aquellos.

CR1.6 Los objetivos y normas del grupo se consensuan, en la medida de lo posible, con sus miembros.

CR1.7 Las técnicas de participación centradas en el mantenimiento socio-afectivo se aplican facilitando las relaciones interpersonales entre los miembros del grupo.

CR1.8 Las técnicas de participación centradas en el rendimiento se seleccionan y utilizan para implicar a un conjunto de personas en la realización de tareas colectivas.

RP2: Identificar las características de la dinámica interna del grupo, así como los roles, relaciones y problemas característicos, para determinar la técnica de intervención más adecuada en situaciones de ocio.

CR2.1 La información sobre las características motrices, sociales, psicológicas e intelectuales de los participantes se analiza facilitando la dinámica interna del grupo.

CR2.2 La información sobre los intereses, roles e interacción entre los participantes se obtiene utilizando las técnicas de observación y análisis.

CR2.3 Los procedimientos sociométricos se aplican, en caso necesario, teniendo en cuenta las características del grupo.

CR2.4 La información relacionada con la dinámica interna del grupo se recoge fundamentando la priorización de objetivos de la intervención.

CR2.5 Los objetivos de la intervención se diseñan permitiendo la selección de las técnicas de intervención más adecuadas.

RP3: Conducir y coordinar grupos, utilizando técnicas y/o procedimientos de animación de grupos y de intervención individual, adecuándolas al tipo de actividad, al contexto de intervención y al colectivo destinatario.

CR3.1 Las características evolutivas de los participantes se identifican, garantizando la adecuación de la intervención.

CR3.2 Las técnicas de observación y recogida de datos, como la formalización de cuestionarios, se aplican recopilando la información necesaria para valorar las necesidades individuales, sociales y de calidad de vida de las personas.

CR3.3 La instrucción en habilidades sociales se lleva a cabo permitiendo al grupo, a sus componentes y al profesional, prevenir y abordar situaciones conflictivas.

CR3.4 Las actividades a realizar se diseñan, en la medida de lo posible, conjuntamente con el grupo.

CR3.5 Las actividades diseñadas se dan a conocer mediante instrumentos como fichas o carteles, motivando a la participación activa y empleando los recursos audiovisuales o gráficos precisos.

CR3.6 Los signos y actitudes de emoción intensa y situaciones de crisis se identifican, permitiendo proponer estrategias de actuación para potenciarlos o reconducirlos.

CR3.7 Las técnicas para el desarrollo de la dimensión socio-afectiva del grupo y de comunicación interpersonal se aplican facilitando la autonomía grupal y la resolución de conflictos individuales.

RP4: Interactuar de forma eficaz y motivadora con los participantes de actividades de animación turística, utilizando diferentes técnicas de comunicación para obtener y transmitir información.

CR4.1 Las condiciones idóneas para favorecer una comunicación fluida, natural y eficaz con los participantes en actividades de animación turística, se procuran con el fin de conseguir la satisfacción del cliente.

CR4.2 Las técnicas de comunicación verbal o gestual adecuadas al contexto y a la propia actividad de animación turística se seleccionan y utilizan.

CR4.3 Los objetivos de la comunicación se persiguen procurando:

- Elegir el mensaje más adecuado.
- Vincular la información a los intereses y expectativas del grupo.
- Identificar las estrategias adecuadas para mantener el interés por la comunicación a través de la transmisión progresiva de la información.
- Determinar las actitudes profesionales más adecuadas en la comunicación y relación con los participantes.

CR4.4 Las estrategias que aporten refuerzo social y sensibilización hacia la comunicación entre los participantes y el animador turístico se seleccionan y aplican.

CR4.5 Las dificultades e interferencias que pueden dificultar la comprensión de un mensaje se identifican de manera especial en aquellos participantes con limitaciones en la percepción y/o interpretación del mismo.

CR4.6 Los recursos que favorecen el proceso de comunicación se identifican para procurar su disponibilidad.

CR4.7 Los errores más habituales que se cometen en la comunicación no verbal se evitan.

CR4.8 Los conflictos grupales se resuelven aplicando técnicas de comunicación.

RP5: Desarrollar la autonomía del grupo sujeto de intervención, aplicando técnicas de resolución de conflictos.

CR5.1 El papel del profesional ante un conflicto concreto, como mediador, árbitro o negociador, se asume ajustándose a las características de la situación y del objetivo previsto en su intervención.

CR5.2 La comunicación se establece teniendo en cuenta las características de cada miembro y del grupo y de la situación de conflicto, adecuándose a las mismas.

CR5.3 La toma de decisiones y acuerdos establecidos por el propio grupo se apoyan, basándose en el respeto y favoreciendo su autonomía para gestionar futuros conflictos.

CR5.4 El procedimiento de solución de conflictos se aplica favoreciendo la cohesión grupal, basándose en el respeto de las partes.

CR5.5 Las técnicas relacionadas con las habilidades sociales se emplean favoreciendo la relación interpersonal y la solución de los conflictos que puedan producirse.

RP6: Coordinar el funcionamiento de los profesionales y voluntarios que intervengan en el proyecto, aplicando técnicas de coordinación de equipos y de comunicación.

CR6.1 La dinámica interna del equipo de profesionales y voluntarios se analiza permitiendo la identificación de los roles y relaciones del grupo.

CR6.2 Las dinámicas de trabajo y la distribución de tareas en el equipo de profesionales y voluntarios se determinan en función de habilidades, aptitudes y actitudes de los participantes.

CR6.3 El sistema de toma de decisiones se acuerda previamente al desarrollo de la actividad, consensuándose, en su caso, con el equipo de trabajo formado por profesionales y voluntarios.

CR6.4 El tipo de comunicación necesario para elaborar un mensaje y las estrategias empleadas en su difusión se seleccionan, logrando una buena comunicación.

CR6.5 Las interferencias que dificultan la comprensión del mensaje se identifican permitiendo la elaboración y ejecución de los mecanismos que las minimicen.

CR6.6 Las técnicas de comunicación verbal o gestual se seleccionan y utilizan, adecuándolas al contexto y al colectivo al que se dirige la información.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Escalas y materiales de recogida de información. Materiales para el tratamiento o procesamiento de la información, como material de oficina, software y hardware informático y reprografía, entre otros. Materiales y recursos didácticos diversos. Archivos o registros de actividades. Guiones, ficheros y esquemas de actividades o herramientas similares. Material audiovisual e informático diverso

para el registro, reproducción y presentación de imágenes o documentos, como cámara de vídeo, televisión, magnetoscopio, retroproyector, proyectores informáticos de diapositivas y opacos, entre otros. Materiales para la realización de actividades plásticas y lúdicas, entre otras.

Productos y resultados:

Creación y coordinación de grupos de ocio. Desarrollo de la eficacia en el grupo. Adaptación de la intervención a los intereses y motivaciones de los turistas destinatarios de las actividades.

Información utilizada o generada:

Bibliografía específica. Guías de recursos. Información social de diverso tipo. Documentación técnica sobre modalidades de actividades diversas. Estudios sociales sobre la sociedad contemporánea y sus grupos. Documentos de comunicación interna de la organización. Soportes informáticos y digitales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: ORGANIZAR Y DESARROLLAR ACTIVIDADES LÚDICAS Y FÍSICO-RECREATIVAS EN ANIMACIÓN TURÍSTICA

Nivel: 3

Código: UC1094_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Programar actividades lúdicas y físico-recreativas adaptadas a contextos de animación turística, adecuadas a las características e intereses de los participantes y del medio donde se vayan a desarrollar. CR1.1 El proyecto de animación turística se interpreta para concretar las actividades y cumplir los objetivos generales de la programación.

CR1.2 Los espacios, instalaciones y material disponible se identifican para determinar las actividades lúdicas y físico-recreativas posibles.

CR1.3 El fichero de juegos y de actividades físico-recreativas se elabora atendiendo a criterios de organización, ámbito de aplicación, objetivos que se persiguen, materiales a emplear, número de participantes y otros datos que se consideren necesarios, recogiendo entre otros:

- Juegos y actividades físico-recreativas sin materiales.
- Juegos y actividades físico-recreativas con materiales auxiliares convencionales.
- Juegos y actividades físico-recreativas con materiales auxiliares alternativos.
- Juegos y actividades físico-recreativas en el entorno natural, rural y urbano.
- Juegos y actividades físico-recreativas cooperativos y competitivos.
- Juegos sensoriales.
- Juegos y actividades físico-recreativas rítmicos y de coordinación.
- Juegos de lógica e ingenio.
- Juegos y actividades físico-recreativas motores, tales como: locomoción, carrera, salto, velocidad de reacción, de contacto, percepción o equilibrio.
- Juegos de expresión corporal.
- Juegos de observación y atención.
- Juegos y actividades físico-recreativas en espacios reducidos: interior, mesa y tablero, azar, lógica, memoria e inteligencia.
- Juegos de imitación, construcción, simulación y simbólicos.
- Juegos cantados y coros infantiles.

CR1.4 El fichero de juegos y actividades físico-recreativas describe:

- Objetivos.
 - Contenidos y reglas.
 - Fases de desarrollo.
 - Metodología.
 - Tiempo de realización.
 - Material necesario.
 - Normas de seguridad.
 - Métodos e instrumentos de evaluación.
- CR1.5 Las actividades lúdicas y físico-recreativas se programan teniendo en cuenta el perfil general del proyecto y la condición física de los participantes, sus intereses y posibles limitaciones.
- CR1.6 Se prevén actividades alternativas para solucionar las posibles contingencias que puedan presentarse en relación a las personas, los recursos materiales y el medio.

RP2: Organizar actividades lúdicas y físico-recreativas aplicando la metodología de animación, de manera que resulten seguras y satisfactorias para los participantes.

CR2.1 Los espacios, instalaciones, recursos y materiales que se vayan a utilizar son objeto de comprobación en cuanto a su disponibilidad, idoneidad, seguridad y condiciones de uso, adoptando las medidas necesarias para solucionar posibles contingencias.

CR2.2 Se comprueba que se ha efectuado el mantenimiento preventivo del material, o en su caso se realiza con el objetivo de alargar al máximo la vida útil del mismo.

CR2.3 La vestimenta y el material personal que deben aportar los clientes se supervisa, para garantizar su idoneidad con la actividad concreta.

CR2.4 Los elementos y detalles de ambientación, en caso de que los hubiera, se comprueban de forma que contribuyan a crear el ambiente y la motivación adecuada al tipo de actividad.

CR2.5 La promoción y comunicación concretas de las actividades lúdicas y físico-recreativas se implementa, aplicando las técnicas específicas dentro del marco del plan general de comunicación.

RP3: Desarrollar actividades lúdicas y físico-recreativas, empleando técnicas de dinamización apropiadas a grupos en contextos turísticos.

CR3.1 La información que se transmite a los participantes sobre el material, la indumentaria y los complementos más adecuados a sus necesidades y a su nivel de ejecución, así como de los aspectos relativos a su uso y conservación, es completa, clara, precisa y adecuada a sus características.

CR3.2 Los contenidos y objetivos de la actividad, así como las normas y reglas que rigen la actividad lúdica o físico-recreativa, se explican de forma clara y comprensible para todos los participantes, asegurándose de su comprensión.

CR3.3 La imagen del personal de animación turística está en consonancia con las directrices de la empresa, y la comunicación y el trato con los clientes es eficaz y cordial.

CR3.4 El desarrollo de la actividad lúdica o físico-recreativa se demuestra si fuera necesario personalmente o utilizando otros recursos, por el animador turístico.

CR3.5 Los grupos y tareas se organizan de modo que se potencie la máxima participación de todos y se respeten los intereses individuales.

CR3.6 El control y la dirección del grupo se realizan dando las instrucciones oportunas en cada momento, y participando activamente cuando sea preciso.

CR3.7 La ubicación física del animador turístico es la más adecuada en cada momento para orientar la actividad.

CR3.8 Los intereses y/o dificultades de los participantes en la realización de la actividad se tienen en cuenta, estableciendo con el grupo una comunicación clara y motivadora, animando a sus componentes a que manifiesten sus opiniones en relación a la actividad.

CR3.9 La seguridad se garantiza durante la actividad de acuerdo a criterios de máxima eficacia, resolviendo las distintas contingencias que puedan presentarse en relación con el material, el medio y las personas.

CR3.10 La actividad se desarrolla de acuerdo a la programación adaptando el nivel de dificultad a las características y posibilidades de ejecución de los participantes.

CR3.11 La actividad se desarrolla aplicando técnicas de dinamización adecuadas a las características e intereses de los participantes, siendo coherentes con los objetivos propuestos y promoviendo relaciones interpersonales positivas y satisfactorias.

CR3.12 Las normas de régimen interno de las instalaciones se siguen en todo momento comprobando que la conducta del grupo es respetuosa con las mismas y con el material.

CR3.13 Los errores en el desarrollo de la actividad lúdica o físico-recreativa se detectan, dando ánimos y estimulando el buen desarrollo de la misma.

RP4: Evaluar el desarrollo y los resultados de la actividad lúdica o físico-recreativa, utilizando las técnicas e instrumentos más adecuados para valorar su idoneidad y adecuación a los objetivos.

CR4.1 Los instrumentos y procedimientos de evaluación previstos en el proyecto general de animación turística se aplican de acuerdo a los protocolos y en las condiciones establecidas.

CR4.2 Son objeto de evaluación los diferentes elementos que configuran la actividad:

- Espacios.
- Instrumentos y materiales.
- Personal implicado.
- Desarrollo de la actividad.
- Elementos complementarios.
- Nivel de participación.
- Satisfacción de los participantes.

CR4.3 La adecuación del juego a los objetivos y a las características de los participantes se comprueba a través de los instrumentos de evaluación establecidos.

CR4.4 La información y las conclusiones obtenidas de la evaluación del proceso y de los resultados se refleja en un informe.

CR4.5 Los resultados y la información obtenida en la evaluación del proceso y el seguimiento de los juegos permiten la elaboración de propuestas de mejora.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos. Medios, equipos de oficina y material informático. Instalaciones convencionales y no convencionales, como piscinas de recreo, playas, terrazas, parques, espacios amplios cubiertos o al aire libre, polideportivos, gimnasios, ludotecas e instalaciones afines incluidas en complejos turísticos, entre otras. Material deportivo convencional y alternativo. Material empleado en el montaje de escenarios. Megafonía.

Productos y resultados:

Ficheros de actividades lúdicas y físico-recreativas. Desarrollo, control y dinamización de actividades lúdicas y físico-recreativas. Programación de actividades lúdicas y físico-recreativas. Identificación de las características físicas, psicológicas y sociales de las personas que van a

participar en las actividades. Motivación y animación de los participantes. Organización y realización de eventos físico-recreativos. Normas de las actividades físico-recreativas. Preparación de material e instalaciones, o del medio donde se desarrollan las actividades. Seguimiento y evaluación de las actividades. Memorias.

Información utilizada o generada:

Informes y datos de los participantes. Proyecto y/o programación de la actividad. Memorias. Fichero de juegos. Baterías de juegos. Normativa de seguridad. Bibliografía específica de consulta. Guías de recursos lúdicos y físico-recreativos. Documentación técnica de equipos y materiales. Cuestionarios para el cliente. Reglamentos deportivos y normas para deportes adaptados. Normativa de seguridad. Bibliografía específica de consulta.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5: ORGANIZAR Y DESARROLLAR ACTIVIDADES CULTURALES CON FINES DE ANIMACIÓN TURÍSTICA Y RECREATIVA

Nivel: 3

Código: UC1095_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Programar actividades de animación cultural, en contextos de animación turística, asegurando la adecuación al colectivo al que van dirigidas y a las características y condiciones del ámbito en el que se van a desarrollar.

CR1.1 Las actividades se diseñan, atendiendo a las características y demandas de los participantes y del entorno en el que se van a realizar.

CR1.2 Para cada actividad se definen:

- Objetivos.
- Fases de desarrollo.
- Temporalización.
- Necesidades de recursos humanos y materiales.
- Soportes de promoción y comunicación.
- Procedimientos y medios de evaluación.

CR1.3 El presupuesto asignado a la actividad se concreta y controla de acuerdo con los procedimientos establecidos.

CR1.4 Las tareas y responsabilidades se concretan y se asignan a las personas que van a participar en la actividad.

CR1.5 La promoción y comunicación concretas de las actividades se implementan, utilizando técnicas específicas y en el marco del plan general de comunicación.

CR1.6 Los espacios que se van a utilizar para el desarrollo de la actividad se acondicionan.

CR1.7 Los materiales necesarios para el buen funcionamiento de la actividad se prevén.

CR1.8 Los profesionales adecuados para llevar a cabo determinadas acciones, se identifican y se propone su contratación, a fin de conseguir el perfecto desarrollo de la actividad cultural.

RP2: Organizar los recursos y medios necesarios para el adecuado desarrollo de la actividad cultural y cumplimiento de los objetivos programados.

CR2.1 Los espacios necesarios se eligen y se comprueba su estado de uso, para asegurar su disponibilidad y adecuación a la actividad que se propone.

CR2.2 Los materiales y equipos necesarios para garantizar el buen desarrollo de la actividad son objeto de provisión.

CR2.3 Las posibles dificultades y problemas en la ejecución de la actividad y los medios necesarios para su resolución se prevén.

CR2.4 Las salidas o excursiones se realizan:

- Formalizando la documentación derivada de la contratación de servicios de transporte y manutención, y de los permisos, entradas u otros aspectos relacionados.
- Preparando el material y documentación necesarios para el buen desarrollo de la actividad.
- Comprobando las condiciones de seguridad y accesibilidad a fin de adaptarlas a las necesidades de los participantes.

CR2.5 Los archivos existentes se ordenan, revisan y actualizan en caso de actividades de lectura, cine-fórum, vídeo-fórum, audiciones musicales y otras de semejante naturaleza, para adecuarlas a las características de los participantes.

RP3: Dirigir actividades de animación cultural, aplicando técnicas de dinamización de grupos en contextos turísticos y recreativos, de manera que resulten atractivas para todos los participantes.

CR3.1 El estado de equipos, materiales y espacios que se van a utilizar se supervisa y, en su caso, adecua a la actividad.

CR3.2 La participación de las personas y profesionales externos, cuya presencia resulta necesaria para el desarrollo de la actividad, se comprueba.

CR3.3 Las técnicas de organización y animación de charlas, coloquios, proyecciones, exposiciones, talleres y otras actividades culturales, se utilizan adaptándolas al medio y a los participantes.

CR3.4 Se informa a los participantes, de manera clara y precisa, acerca de los objetivos, contenidos y procedimientos de la actividad.

CR3.5 Las contingencias que se puedan presentar y que afecten al desarrollo de la actividad se resuelven, o se procura su resolución.

CR3.6 Los equipos y materiales se utilizan velando por su buen uso y mantenimiento.

CR3.7 Se informa a los participantes de los resultados de la actividad cuando así se requiera.

CR3.8 Las actividades sencillas se realizan:

- Explicando los modos de utilización de utensilios y materiales.
- Demostrando por parte del animador la forma de realizarlas, si fuera necesario.
- Comprobando que todos los participantes han comprendido el modo de realización.
- Detectando y corrigiendo los errores de ejecución.

RP4: Evaluar los resultados de las actividades para conocer el nivel de satisfacción de los participantes y el grado de cumplimiento de los objetivos previstos.

CR4.1 Los instrumentos de evaluación adecuados a las actividades y a las características de los participantes se establecen.

CR4.2 Los elementos que configuran la actividad se evalúan, tales como los espacios, los instrumentos y materiales, las personas implicadas, el desarrollo de la actividad y los elementos complementarios.

CR4.3 Los informes pertinentes se elaboran según los criterios y procedimientos establecidos.

CR4.4 Los mecanismos necesarios para mejorar los aspectos que el propio proceso de evaluación aconseje se establecen.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Programación de ofertas y actividades. Inventarios de material. Equipamiento y espacios para actividades culturales, como instalaciones de luz y sonido, salas de conven-

ciones, salones, talleres artesanos y espacios disponibles para la lectura entre otros. Equipos ofimáticos. Equipos de bricolaje. Fichas técnicas de las actividades. Guías de recursos culturales y turísticos. Archivos de fondos de lectura. Equipos y productos audiovisuales. Material gráfico. Material para preparación de exposiciones. Materiales artesanos, como arcilla, hilos y telas, entre otros.

Productos y resultados:

Programa de actividades de animación cultural con fines turísticos y recreativos. Ficheros de actividades culturales. Preparación de material para el desarrollo de actividades culturales. Motivación y animación de los participantes. Organización y desarrollo de actividades de animación cultural. Evaluación de resultados. Memorias.

Información utilizada o generada:

Objetivos del departamento. Informe de características de la entidad o establecimiento. Conocimiento del tipo de demanda en cada período de ocupación. Cuestionarios para el cliente. Bibliografía específica. Guía de recursos culturales y turísticos. Fichero de actividades. Manuales de uso de aparatos, catálogos y revistas especializadas. Información turística general. Bibliografía específica de consulta.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6: ORGANIZAR Y DESARROLLAR VELADAS Y ESPECTÁCULOS CON FINES DE ANIMACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1096_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Concretar, a partir de la programación general, actividades de veladas y espectáculos que se adecuen a los intereses de los participantes y a las características del establecimiento en el que se van a desarrollar.

CR1.1 Los recursos y medios de que se dispone se identifican para poder programar las actividades.

CR1.2 La tipología de los clientes a los que va destinada la actividad se estima, teniendo en cuenta su nacionalidad, edad, tiempo de estancia, nivel socio-económico e intereses, entre otros.

CR1.3 Las actividades de veladas y espectáculos se adaptan a la temporada y estación del año en el que se va a desarrollar el programa.

CR1.4 La concreción de la programación de actividades y espectáculos se realiza teniendo en cuenta las necesidades de diversión de los participantes y, a la vez, los intereses del establecimiento en cuanto a potenciación del consumo interno y fidelización de la clientela.

CR1.5 En caso de contingencias no previstas, como inclemencias climatológicas o de otro tipo, se prevén alternativas a las actividades programadas.

CR1.6 La prestación de servicios externos de actividades artísticas y de espectáculos se prevé, proponiendo, en su caso, su contratación para el enriquecimiento del programa de actividades.

CR1.7 La promoción y comunicación concretas de las actividades se implementan, utilizando técnicas específicas y en el marco del plan general de comunicación.

CR1.8 Para cada actividad se definen y cumplen en fichas de actividad:

- Objetivos.
- Fases de desarrollo.
- Temporalización.
- Necesidades de recursos humanos y materiales.

- Soportes de promoción y comunicación.
- Procedimientos y medios de evaluación.

RP2: Supervisar y organizar los recursos humanos y materiales necesarios para garantizar el buen desarrollo de la actividad, comprobando su adecuación a las directrices expresadas en el proyecto de animación de referencia.

CR2.1 El guión de la actividad se elabora, determinando el tipo de actividad y sus objetivos específicos, y cumplimentando la ficha técnica, teniendo en cuenta, entre otros aspectos:

- La temporalización.
- La música.
- El vestuario.
- La decoración.
- La escenografía.
- Los materiales específicos.
- Los premios y reconocimientos.
- Las necesidades de colaboración interdepartamental.
- Los sistemas y métodos de evaluación y control.

CR2.2 Los ensayos pertinentes se fijan y convocan de modo que no interfieran con el resto de actividades programadas.

CR2.3 Los diferentes roles se reparten entre las personas que van a participar teniendo en cuenta, para cada caso, su idoneidad según el fin propuesto.

CR2.4 El espacio en el que va a tener lugar la actividad se prepara, adecuándolo a las necesidades del guión.

CR2.5 El espacio se decora con creatividad, teniendo en cuenta las exigencias del guión y rentabilizando los recursos disponibles.

CR2.6 El material necesario para su ejecución se prepara y dispone siguiendo las indicaciones del guión.

CR2.7 Los premios y otros reconocimientos, en su caso, se prevén según las indicaciones del guión.

CR2.8 Las medidas específicas de seguridad para la preparación y desarrollo de la actividad se determinan.

RP3: Conducir y ejecutar las veladas y espectáculos de forma que resulten atractivos y se consigan los objetivos propuestos, utilizando la metodología propia de la animación en este ámbito de intervención, de manera que resulten seguros y satisfactorios para los participantes.

CR3.1 Los materiales, equipos y espacios que se van a utilizar se comprueban, asegurando su buen estado y disponiéndolos para su utilización.

CR3.2 La presencia y disposición de todas las personas que van a participar en la actividad se comprueba, realizando, en su caso, las sustituciones oportunas.

CR3.3 El desarrollo y contenido de la actividad se comunica al público en la forma prevista según los objetivos del guión.

CR3.4 La actividad se ejecuta respetando el guión previsto, teniendo en cuenta en todo momento a los participantes y al público al que va dirigida, adaptándola, en su caso, a las circunstancias y eventualidades de la representación.

CR3.5 Los tiempos y pausas que se hayan fijado en el guión se respetan, adecuándolos, en su caso, a los intereses y necesidades del público y a los objetivos económicos de la empresa.

CR3.6 Las técnicas de comunicación y motivación se utilizan para conseguir en todo momento la atención del público y el cumplimiento de los objetivos.

CR3.7 En caso de contingencias no previstas se recurre a la improvisación para salvar la eventualidad con naturalidad, creatividad y buen gusto.

CR3.8 Los materiales, aparatos y equipos se utilizan de manera eficaz, contribuyendo a su duración y buen funcionamiento.

CR3.9 Finalizada la actividad, se despide a los participantes, reconociendo su colaboración, incentivando su futura participación e intentando mantener el interés del público asistente.

CR3.10 Los resultados de la actividad, si los hubiera, y las actividades del día siguiente se anuncian respondiendo, en su caso, a requerimientos concretos de información por parte del público.

CR3.11 Las medidas específicas de seguridad en la preparación y desarrollo de la actividad se aplican.

RP4: Realizar el seguimiento de veladas y espectáculos, tanto del proceso como de los resultados, aplicando técnicas e instrumentos para evaluar su idoneidad y adecuación a los objetivos establecidos, así como el grado de satisfacción de los participantes.

CR4.1 Las herramientas de evaluación que permitan recoger la información necesaria con suficiente fiabilidad se diseñan.

CR4.2 Los sistemas de recogida de datos que nos permitan tomar decisiones, a partir de información fiable, se desarrollan.

CR4.3 Los datos obtenidos se estiman y se proponen los cambios necesarios para corregir las desviaciones observadas.

CR4.4 Los informes pertinentes se elaboran según criterios y procedimientos establecidos, para adaptar las actividades a la demanda y necesidades expresadas por los participantes.

CR4.5 Los protocolos de actuación establecidos en la recogida se aplican para que los espacios y materiales queden utilizables para actividades posteriores.

CR4.6 Los mecanismos necesarios para mejorar los aspectos que el propio proceso de evaluación aconseje, se establecen.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Programación de ofertas y actividades de veladas y espectáculos. Inventarios de material. Equipamiento y espacios para veladas y espectáculos, como instalaciones de luz y sonido, discoteca, salas de fiesta, salas de convenciones y salones, entre otros. Equipos ofimáticos. Equipos de bricolaje. Equipos y productos audiovisuales. Material gráfico. Material escenográfico. Vestuario y atrezzo. Ficha técnica de actividad.

Productos y resultados:

Promoción del programa y de las actividades de animación. Programas de actividades de animación de veladas y espectáculos. Motivación y animación de los participantes. Preparación y control de equipos, materiales e instalaciones. Supervisión, organización y desarrollo de las actividades de animación de veladas y espectáculos. Motivación y animación de los usuarios. Cumplimiento de objetivos. Evaluación de objetivos y resultados.

Información utilizada o generada:

Guiones. Objetivos del departamento. Informe de características del establecimiento, así como del funcionamiento de los departamentos o áreas implicadas. Características de la demanda en cada período de ocupación. Archivo de actividades. Bibliografía específica. Manuales de uso de aparatos adecuados. Información acerca de artistas y representantes de espectáculos. Catálogos y

revistas especializadas. Ficheros de actividades. Programación general de animación.

UNIDAD DE COMPETENCIA 7: COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO COMPETENTE, EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE GUÍA Y ANIMACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1072_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Interpretar mensajes orales complejos expresados por clientes o profesionales del sector en inglés, a velocidad de nativo, con el objeto de satisfacer los requerimientos de los clientes e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

CR1.1 La expresión oral del cliente o el profesional en inglés, empleando un lenguaje de hablante nativo se interpreta sin dificultad en conversaciones, visitas, espectáculos, canciones y juegos referidos a situaciones predecibles tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.

CR1.2 La comprensión oral compleja en inglés se produce adecuando la interpretación a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, claridad de la pronunciación, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP2: Interpretar con un alto grado de independencia documentos complejos propios de la actividad turística, escritos en inglés, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR2.1 La documentación escrita en inglés referente a instrucciones, informes, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas se interpreta con rapidez y exactitud en situaciones predecibles tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de animación y guía.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Consulta de normativa.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
- Información sobre destinos, servicios y precios.

CR2.2 La comprensión escrita en inglés se produce atendiendo a los condicionantes que la pueden afectar, tales como:

- El canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.

- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

RP3: Expresar a clientes y profesionales del sector, mensajes orales complejos en inglés a velocidad rápida, con el objeto de conseguir la satisfacción, seguridad y fidelización del cliente, e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

CR3.1 La expresión oral al cliente o profesional en inglés se realiza produciendo mensajes complejos, bien estructurados, que emplean un léxico amplio relacionado con la actividad y son pronunciados con fluidez, espontaneidad y en un registro adecuado, en atención al visitante, visitas guiadas, actividades de animación turística, recepciones, congresos y conversaciones referidas a situaciones propias de los servicios turísticos de guía y animación, tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio de guía o animación turística y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situaciones de emergencia.

CR3.2 La expresión oral compleja en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP4: Producir en inglés documentos escritos complejos, correctos gramatical y ortográficamente, para conseguir la satisfacción del cliente y garantizar los acuerdos propios de su actividad.

CR4.1 La expresión escrita en inglés se realiza de manera clara y bien estructurada, produciendo instrucciones de juego, rutas, información básica de orientación, canciones, informes, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos, y notas bien estructurados, detallados, imaginativos, con un alto grado de corrección gramatical y ortográfica y en el estilo apropiado, empleando un vocabulario que permita la descripción de recursos naturales, culturales y la animación de juegos, concursos o veladas y espectáculos referidos a situaciones propias de la actividad, tales como:

- Promoción de una actividad.
- Animación turística.
- Información de interés para el cliente.
- Reservas y venta.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Atención al turista o visitante.

CR4.2 La expresión escrita en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Canal de comunicación.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

RP5: Comunicarse oralmente con fluidez y corrección, con uno o varios clientes o proveedores en inglés, en los servicios turísticos de guía y animación.

CR5.1 La interacción en inglés se realiza produciendo mensajes orales fluidos e interpretando los mensajes orales de uno o varios interlocutores, expresados a velocidad de nativo en situaciones propias de la actividad de guía y animación turística, tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y productos y servicios turísticos.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situaciones de emergencia.

CR5.2 La interacción en inglés se produce en un nivel competente, atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de guía. Material para desarrollar actividades de animación turística. Diccionario. Material de oficina.

Productos y resultados:

Comunicación interactiva competente con clientes y profesionales del sector en inglés para la prestación de servicios turísticos de guía y animación, para la comercialización de actividades facultativas y venta de actividades turísticas y de otros productos o servicios, e interpretación de documentos profesionales y técnicos relacionados con la actividad de guía y animación turística.

Información utilizada o generada:

Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales turísticos, catálogos, publicaciones periódicas y revistas especializadas del sector. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias. Manuales de primeros auxilios en inglés.

UNIDAD DE COMPETENCIA 8: COMUNICARSE EN UNA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO COMPETENTE, EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE GUÍA Y ANIMACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1073_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Interpretar mensajes orales complejos expresados por clientes o profesionales del sector en una lengua extranjera distinta del inglés, a velocidad de nativo, con el objeto de satisfacer los requerimientos de los clientes e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

CR1.1 La expresión oral del cliente o el profesional en una lengua extranjera distinta del inglés, empleando un lenguaje de hablante nativo se interpreta sin dificultad en conversaciones, visitas, espectáculos, canciones y juegos referidos a situaciones predecibles tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.

CR1.2 La comprensión oral compleja en una lengua extranjera distinta del inglés se produce adecuando la interpretación a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, claridad de la pronunciación, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP2: Interpretar con un alto grado de independencia documentos complejos propios de la actividad turística, escritos en una lengua extranjera distinta del inglés, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR2.1 La documentación escrita en una lengua extranjera distinta del inglés referente a instrucciones, informes, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas se interpreta con rapidez y exactitud en situaciones predecibles tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de animación y guía.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Consulta de normativa.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
- Información sobre destinos, servicios y precios.

CR2.2 La comprensión escrita en una lengua extranjera distinta del inglés se produce atendiendo a los condicionantes que la pueden afectar, tales como:

- El canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

RP3: Expresar a clientes y profesionales del sector, mensajes orales complejos en una lengua extranjera distinta del inglés a velocidad rápida, con el objeto de conseguir la satisfacción, seguridad y fidelización del cliente, e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

CR3.1 La expresión oral al cliente o profesional en una lengua extranjera distinta del inglés se realiza produciendo mensajes complejos, bien estructurados, que emplean un léxico amplio relacionado con la actividad y son pronunciados con fluidez, espontaneidad y en un registro adecuado, en atención al visitante, visitas guiadas, actividades de animación turística, recepciones, congresos y conversaciones referidas a situaciones propias de los servicios turísticos de guía y animación, tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio de guía o animación turística y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situaciones de emergencia.

CR3.2 La expresión oral compleja en una lengua extranjera distinta del inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP4: Producir en una lengua extranjera distinta del inglés documentos escritos complejos, correctos gramatical y ortográficamente, para conseguir la satisfacción del cliente y garantizar los acuerdos propios de su actividad.

CR4.1 La expresión escrita en una lengua extranjera distinta del inglés se realiza de manera clara y bien estructurada, produciendo instrucciones de juego, rutas, información básica de orientación, canciones, informes, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas bien estructurados, detallados e imaginativos, con un alto grado de corrección gramatical y ortográfica y en el estilo apropiado, empleando un vocabulario que permita la descripción de recursos naturales, culturales y la animación de juegos, concursos o veladas y espectáculos referidos a situaciones propias de la actividad, tales como:

- Promoción de una actividad.
- Animación turística.

- Información de interés para el cliente.
- Reservas y venta.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Atención al turista o visitante.

CR4.2 La expresión escrita en una lengua extranjera distinta del inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Canal de comunicación.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

RP5: Comunicarse oralmente con fluidez y corrección, con uno o varios clientes o proveedores en una lengua extranjera distinta del inglés, en los servicios turísticos de guía y animación.

CR5.1 La interacción en una lengua extranjera distinta del inglés se realiza produciendo mensajes orales fluidos e interpretando los mensajes orales de uno o varios interlocutores, expresados a velocidad de nativo en situaciones propias de la actividad de guía y animación turísticas, tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y productos y servicios turísticos.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situaciones de emergencia.

CR5.2 La interacción en una lengua extranjera distinta del inglés se produce en un nivel competente, atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de guía. Material para desarrollar actividades de animación turística. Diccionario. Material de oficina.

Productos y resultados:

Comunicación interactiva competente con clientes y profesionales del sector en una lengua extranjera distinta del inglés para la prestación de servicios turísticos de guía y animación, para la comercialización de actividades facultativas y venta de actividades turísticas y de otros productos o servicios, e interpretación de documentos

profesionales y técnicos relacionados con la actividad de guía y animación.

Información utilizada o generada:

Manuales de lengua extranjera distinta del inglés sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en una lengua extranjera distinta del inglés: manuales turísticos, catálogos, publicaciones periódicas y revistas especializadas del sector. Manuales de cultura de los parlantes de lengua extranjera no inglesa, de diversas procedencias. Manuales de primeros auxilios en una lengua extranjera distinta del inglés.

MÓDULO FORMATIVO 1: GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DE ANIMACIÓN TURÍSTICA

Nivel: 3

Código: MF1091_3

Asociado a la UC: Gestionar departamentos de animación turística

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar la función y el proceso de planificación y definir planes que resulten adecuados para áreas y departamentos de animación turística.

CE1.1 Justificar la importancia de la planificación en el proceso de administración de empresas o entidades.

CE1.2 Diferenciar los principales tipos de planes.

CE1.3 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.

CE1.4 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.

CE1.5 En supuestos prácticos de planificación de áreas y departamentos de animación turística:

— Formular objetivos para un área de animación turística determinada en el marco de hipotéticos planes generales de empresa o entidad.

— Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.

— Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.

CE1.6 Valorar la importancia de la revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de los departamentos de animación turística.

C2: Analizar la gestión y control presupuestarios en el marco de las áreas de animación turística, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.

CE2.1 Identificar los tipos de costes empresariales y estructuras de costes de distintos tipos de áreas de animación turística.

CE2.2 Calcular costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta, si los hubiera, de diferentes servicios de animación turística.

CE2.3 Justificar la gestión presupuestaria como subfunción empresarial vinculada a las de planificación y control.

CE2.4 Diferenciar los tipos de presupuestos más utilizados en las actividades de animación turística, expresando los objetivos de cada uno de ellos y describir la estructura y las partidas que componen dichos presupuestos.

CE2.5 Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.

CE2.6 En situaciones simuladas de gestión presupuestaria, y a partir de unos supuestos objetivos económicos de producto, de costes directos e indirectos y de volumen de negocio para períodos de tiempo establecidos:

— Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de animación turística en el marco de los períodos fijados.

— Determinar los costes de los distintos recursos.

— Calcular el punto muerto de explotación y los niveles de productividad.

CE2.7 En casos prácticos de control presupuestario, y partiendo de las previsiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos:

— Calcular las desviaciones.

— Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen.

— Proponer soluciones alternativas, estableciendo métodos de seguimiento y control presupuestarios.

CE2.8 Asumir la necesidad de intervenir en los procesos de control económico del área de animación turística con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C3: Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de departamentos o áreas de animación turística y su entorno de relaciones internas y externas, justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de establecimiento al que pertenece el departamento.

CE3.1 Clasificar y caracterizar los diferentes departamentos de animación turística en función del establecimiento al que pertenece.

CE3.2 Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.

CE3.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos tipos de establecimientos en los que pueda existir departamento de animación turística, identificando los objetivos de cada departamento o área y la consecuente distribución de funciones.

CE3.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de las estructuras y relaciones interdepartamentales en establecimientos con departamentos de animación turística.

CE3.5 Describir las relaciones externas de los departamentos de animación turística con otras empresas.

CE3.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de departamentos de animación turística:

— Evaluar la organización, juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.

— Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, justificando los cambios introducidos en función de una organización más eficaz.

CE3.7 Describir los puestos de trabajo más característicos de departamentos de animación turística, caracterizándolos por la competencia profesional expresada en términos de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.

CE3.8 En casos prácticos de análisis de estructuras organizativas y funcionales:

— Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo del departamento de animación turística.

— Estimar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

C4: Analizar los métodos apropiados para la definición de puestos de trabajo y selección de personal para

departamentos de animación turística, comparándolos críticamente.

CE4.1 Comparar críticamente los principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores de departamentos de animación turística.

CE4.2 Comparar críticamente los principales métodos para la selección de trabajadores de departamentos de animación turística.

C5: Analizar la función gerencial de integración de personal como instrumento para la debida adaptación del personal dependiente a los requerimientos profesionales que se derivan de la estructura organizativa y de cada puesto de trabajo del departamento de animación turística.

CE5.1 Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.

CE5.2 Comparar diversos manuales reales de operaciones del departamento de animación, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

CE5.3 En diversas situaciones prácticas de función gerencial:

- *Explicar un supuesto manual de animación turística.*
- *Asignar a los supuestos nuevos empleados, y en función de los puestos a cubrir, un período determinado de adaptación a los mismos.*
- *Redactar y explicar las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar y los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados.*
- *Dar una breve información sobre el establecimiento, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.*
- *Aplicar técnicas para la comunicación intragrupal entre los supuestos miembros antiguos y nuevos del departamento, simulando delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y a la creatividad y exigiendo responsabilidades como medida de motivación.*

CE5.4 Comparar diversos programas de formación relacionados con los puestos de trabajo que dependen del jefe de departamento de animación turística, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

C6: Analizar y aplicar técnicas de dirección de personal destinadas a departamentos de animación turística.

CE6.1 Identificar procesos y situaciones habituales de comunicación y negociación en el marco de los servicios de animación turística.

CE6.2 Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones.

CE6.3 Justificar la figura del directivo y del líder en una organización.

CE6.4 Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a los departamentos de animación turística.

CE6.5 Justificar los procesos de motivación del personal empleado en departamentos de animación turística.

CE6.6 En supuestos prácticos, de relaciones jerárquicas entre miembros de establecimientos que cuentan con departamento de animación turística:

- *Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.*

— *Intervenir en los supuestos conflictos originados mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.*

— *Adoptar las decisiones idóneas en función de las circunstancias que las propician y las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.*

— *Ejercer el liderazgo, de una manera efectiva, en el marco de sus competencias profesionales, adoptando el estilo más apropiado en cada situación.*

— *Dirigir equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.*

— *Dirigir, animar y participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.*

CE6.7 Justificar la necesidad y la importancia del trabajo en equipo en animación turística.

CE6.8 Describir los factores que determinan la eficacia del grupo y los criterios de actuación al respecto.

CE6.9 En un supuesto práctico, de dirección de personal de departamentos de animación turística, analizar el funcionamiento del equipo de trabajo, aplicando técnicas para determinar el estilo y los roles característicos, estableciendo la actitud y el rol del profesional para optimizar su funcionamiento.

C7: Analizar los diferentes modos de implementación y gestión de los sistemas de calidad en departamentos de animación turística, justificando sus aplicaciones.

CE7.1 Explicar el concepto de calidad en los servicios e identificar los factores causales de la no-calidad.

CE7.2 Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa y del departamento de animación turística.

CE7.3 Proponer la implantación de un sistema de calidad, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.

CE7.4 Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad del servicio de animación turística, y diseñar y definir sus servicios, determinando y elaborando las necesarias especificaciones de calidad, tales como estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo.

CE7.5 Establecer e interpretar indicadores de la calidad propios de los departamentos de animación turística, y elaborar cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

CE7.6 Evaluar el sistema de calidad en departamentos de animación turística, identificando deficiencias y áreas de mejora, estableciendo objetivos de calidad y desarrollando planes de mejora.

CE7.7 Gestionar la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable.

CE7.8 Valorar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los participantes de servicios.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.2, CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.6 y CE3.8; C5 respecto a CE5.3; C6 respecto a CE6.6 y CE6.9; C7 respecto a CE7.3, CE7.5, CE7.6, CE7.7 y CE7.8.

Otras capacidades:

Mostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo de gestión que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos del departamento de animación turística.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Mostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Mostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Mostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad de gestión del departamento de animación turística.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Mostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Mostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos que puedan producirse en la actividad de animación turística.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Mostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos

1. La planificación empresarial en departamentos de animación turística

La planificación en el proceso de administración empresarial.

Principales tipos de planes empresariales: objetivos, estrategias y políticas. Relación entre ellos.

Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios en las distintas empresas y entidades del subsector.

Valoración de la importancia de la revisión periódica de los planes empresariales en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas.

2. Gestión y control presupuestarios en departamentos de animación turística

Justificación de la gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control.

Concepto y propósito de los presupuestos.

Definición de ciclo presupuestario.

Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para departamentos de animación turística.

3. Estructura financiera de los departamentos de animación turística

Identificación y caracterización de fuentes de financiación.

Relación óptima entre recursos propios y ajenos.

Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones.

4. Evaluación de costes, productividad y análisis económico para departamentos de animación turística

Estructura de las cuentas de costes y resultados en las áreas de animación turística.

Tipos y cálculo de costes empresariales específicos.

Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos y atenciones a clientes.

Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas.

Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.

5. La organización en los departamentos de animación turística

Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos que cuentan con departamentos de animación turística.

Tipología y clasificación de los establecimientos que cuentan con departamentos de animación turística.

Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.

Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de alojamiento: ventajas e inconvenientes.

Estructuras y relaciones departamentales externas.

Características de los departamentos de animación turística.

Objetivos de los departamentos del área de animación turística y distribución de funciones.

Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

Definición de puestos de trabajo y selección de personal en las áreas de animación turística: Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados de tales áreas. Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados en tales áreas.

6. La dirección e integración de personal en el departamento de animación turística

Definición y objetivos.

Manuales de operaciones del departamento de animación turística: análisis, comparación y redacción.

Programas de formación para personal dependiente del departamento de animación turística: análisis, comparación y propuestas razonadas.

Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.

Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.

Solución de problemas y toma de decisiones.

La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.

Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.

La motivación en el entorno laboral.

Condiciones para el trabajo en equipo eficaz. Funcionamiento de los equipos, visión de equipo y solución creativa y participativa de problemas.

Gestión y resolución de conflictos: el rol del profesional en una situación de conflicto.

El trabajo en equipo.

7. Aplicaciones informáticas específicas para la administración de áreas de animación turística

Tipos y comparación de software.

Programas a medida y oferta estándar del mercado.

Utilización de programas informáticos destinados a la gestión de servicios de animación turística.

8. La calidad en los servicios de animación turística

El concepto de calidad en los servicios. Sistemas y normas de calidad.

Especificaciones de la calidad en los servicios de animación.

Indicadores de calidad. Documentación del sistema de calidad en los servicios de animación.

La mejora continua y los planes de mejora.

La evaluación de la satisfacción del cliente. Herramientas de medición.

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la gestión de departamentos de animación turística, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2: PROYECTOS DE ANIMACIÓN TURÍSTICA

Nivel: 3

Código: MF1092_3

Asociado a la UC: Diseñar, promocionar y evaluar proyectos de animación turística

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar la animación turística, contextualizándola en los diferentes ámbitos en los que se puede ejercer.

CE1.1 Explicar la aportación de la animación a la satisfacción de necesidades derivadas del modo de vida actual.

CE1.2 Describir la evolución del ocio en nuestra cultura y los principios de la pedagogía del ocio y del tiempo libre.

CE1.3 Explicar las características comunes y peculiaridades psicológicas de determinados colectivos, como ancianos, jóvenes, niños, marginados o discapacitados, utilizando criterios evolutivos, sociales y culturales.

CE1.4 Explicar la importancia de los ingredientes de riesgo, aventura y evasión dentro de la sociedad actual y reconocer los límites para prevenir conductas temerarias, patológicas e ilegales en animación turística.

CE1.5 Identificar signos y actitudes de emoción intensa y situaciones de crisis, proponiendo estrategias de actuación para potenciarlas o reconducirlas.

C2: Diseñar y elaborar programas de animación que se adapten a las características, intereses y necesidades de los participantes.

CE2.1 Crear un modelo de ficha que recoja las características, la aplicabilidad y el desarrollo de las distintas actividades.

CE2.2 Caracterizar las diferentes actividades siguiendo las pautas de un determinado modelo de ficha.

CE2.3 Confeccionar un fichero de actividades utilizando diferentes clasificaciones:

– *Según el medio o instalaciones donde se desarrollen.*

– *Según la edad y características de los participantes.*

– *Según los objetivos a los que contribuyen.*

CE2.4 Identificar necesidades de colectivos con dificultades especiales para la determinación de ayudas técnicas y adaptaciones oportunas en las actividades.

CE2.5 En un supuesto práctico en el que se identifiquen las características de los participantes y del medio, instalaciones y previsión de gastos:

– *Seleccionar y secuenciar las actividades que se van a desarrollar en el programa.*

– *Decidir la secuencia, separándola según tipos de participantes, actividades y duración de la estancia.*

– *Señalar las instalaciones y medios necesarios para la ejecución del programa, previo estudio de su viabilidad.*

– *Elaborar una estimación económica de gastos, señalando las partidas a que se destina.*

CE2.6 En un supuesto práctico, establecer el método de evaluación de un proyecto integrado de animación turística atendiendo a:

– *Criterios y momento para realizarla.*

– *Elementos de realimentación requeridos.*

– *Factores internos, como grupo, tipo de actividad y objetivos previstos y externos, como metodología, disponibilidad de las instalaciones u otros.*

– *Nivel de utilización de los medios disponibles y rendimientos esperados.*

– *Medios para determinar la satisfacción de la demanda.*

– *Adaptación de las actividades diseñadas.*

CE2.7 Justificar la adecuación del programa de actividades a los intereses, las necesidades y las posibilidades de aprendizaje y/o ejecución de los participantes, así como al contexto turístico donde se desarrollan.

C3: Utilizar los soportes promocionales y de comunicación que permitan conseguir los objetivos previstos de información y participación.

CE3.1 En un supuesto práctico de promoción y comunicación de actividades de animación turística:

– *Crear los elementos de imagen y comunicación que el establecimiento pueda utilizar*

– *Elaborar un plan promocional y de comunicación teniendo en cuenta los objetivos previstos y los medios para desarrollarlo.*

– *Seleccionar los soportes más adecuados para la promoción de cada actividad.*

– *Diseñar y aplicar los elementos presentes en cada soporte a utilizar.*

CE3.2 En un supuesto práctico de promoción y comunicación de actividades de animación turística:

– *Elaborar una estimación del coste que representa este plan promocional.*

– *Prever los materiales necesarios para la aplicación de este plan.*

– *Prever los lugares y espacios en los que se pueden ubicar los diferentes soportes.*

– *Controlar la eficacia del plan utilizando técnicas de evaluación y atendiendo a determinados criterios, como el nivel de conocimiento.*

C4: Aplicar procedimientos y técnicas adecuadas para la obtención, análisis, tratamiento y archivo de la infor-

mación necesaria para la evaluación de proyectos de animación.

CE4.1 Explicar distintos procedimientos para obtener información de forma clara y precisa.

CE4.2 Describir las distintas técnicas que permiten la recogida de la información.

CE4.3 Describir los indicadores que determinan la evaluación de la calidad de la actividad, tanto en lo que se refiere al proceso como a los resultados.

CE4.4 En un supuesto práctico de una actividad de animación turística:

- *Seleccionar la información necesaria para analizar la calidad de la intervención.*
- *Interpretar los datos obtenidos, estableciendo conclusiones relativas al proyecto de actividad.*
- *Verificar la adecuación de la actividad a los objetivos previstos.*
- *Discriminar los datos más relevantes que permitan propuestas de mejora en el futuro.*

CE4.5 Describir los procedimientos de archivo de la información que facilite su localización y posterior utilización.

CE4.6 En un supuesto práctico de proyecto integrado de animación turística, establecer el método de evaluación atendiendo a:

- *Criterios y momento para realizarla.*
- *Elementos de realimentación requeridos.*
- *Factores internos, como grupo, tipo de actividad y objetivos previstos y externos como metodología, disponibilidad de las instalaciones u otros.*
- *Nivel de utilización de los medios disponibles y rendimientos esperados.*
- *Medios para determinar la satisfacción de la demanda.*
- *Adaptación de las actividades diseñadas.*

CE4.7 En un supuesto práctico de evaluación de actividades de animación:

- *Verificar la aplicación de los instrumentos y procedimientos de evaluación de acuerdo a los protocolos y las condiciones establecidas en la programación.*
- *Verificar que los instrumentos de evaluación establecidos permiten valorar la adecuación del juego a los objetivos y características de los participantes.*
- *Identificar las necesidades de uso de ayudas técnicas para la recepción y transmisión de la información de evaluación en determinados casos prácticos de evaluación de actividades de animación.*

CE4.8 Justificar los criterios para la redacción de un informe sobre el desarrollo de proyectos y la determinación de indicadores que permitan la elaboración de propuestas de mejora.

CE4.9 Establecer criterios para la selección de la información destinada a los participantes, a los otros miembros del equipo y a la entidad.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.5, CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.1 y CE3.2; C4 respecto a CE4.4, CE4.6 y CE4.7.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional en la realización de proyectos de animación turística.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Contenidos

1. La animación turística

Aspectos históricos y conceptuales: Diferentes conceptos y definiciones de animación. Aspectos históricos y evolutivos de la animación. La animación en la sociedad actual: tendencias. Tipos de animación y ámbitos de aplicación. La figura del animador turístico: Perfil, funciones, tareas y deontología profesional.

Destinatarios, espacios y ámbito de desarrollo de la animación turística: Análisis general del público al que va destinado la animación turística según edad, lugar de procedencia, nivel socio-cultural. Colectivos con necesidades especiales: superdotación, personas en riesgo social y colectivos con necesidades específicas, tales como discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales. Entidades, empresas y organismos demandantes de servicios de animación turística, según: Sector de actividad. Público al que va dirigido. Objetivos a cubrir. Lugar de implantación.

2. Técnicas de programación en animación turística

Criterios de Programación: Tipos de participantes y clientes. Infraestructura, espacios y materiales a utilizar. Metodología. Objetivos o cumplir. Recursos humanos.

Evaluación.

Estructura del Programa.

Modelos de programa.

Programas alternativos.

3. La promoción y la comunicación comercial en animación turística

El plan de promoción y comunicación de proyectos de animación turística. Técnicas de promoción y comunicación: Objetivos de la promoción. Soportes más comunes. Criterios de utilización. Lugares y espacios para la promoción y la comunicación en contextos turísticos. Valoración económica del plan de promoción y comunicación. Métodos de seguimiento y evaluación de resultados del plan de promoción y comunicación.

4. La información en animación turística

Búsqueda, análisis y tratamiento de la información en animación turística: Las fuentes de información. Técnicas y procedimientos de obtención de información: La observación. La encuesta. La entrevista. El cuestionario. Recogida y análisis de datos. La interpretación de la información: Criterios de selección. Criterios de valoración. Elaboración de informes y memorias. Posibilidades

de los recursos informáticos y de ofimática. Técnicas de archivo y almacenaje.

Técnicas e instrumentos de evaluación en animación turística: La observación y recogida de datos.

Registros y escalas. Elaboración y aplicación de instrumentos.

Tratamiento y organización de la información de evaluación en animación turística: Evaluación participativa. Técnicas lúdicas de evaluación participativa.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el diseño, promoción y evaluación de proyectos de animación turística, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado u otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3: CREACIÓN Y DINAMIZACIÓN DE GRUPOS EN SITUACIONES DE OCIO

Nivel: 3

Código: MF1093_3

Asociado a la UC: Crear y dinamizar grupos en situaciones de ocio

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Caracterizar y aplicar métodos activos y técnicas de presentación, participación y desarrollo grupal.

CE1.1 Diferenciar los métodos activos de los pasivos o receptivos en el trabajo con grupos.

CE1.2 Explicar la importancia de la aplicación de métodos activos para la creación y dinamización de grupos.

CE1.3 En un supuesto práctico, de creación y dinamización de grupos, presentar una información o propuesta a un grupo partiendo de una actividad concreta para llegar a conclusiones generales.

CE1.4 Clasificar las técnicas participativas atendiendo a las funciones básicas de la animación grupal, ya sean las centradas en el inicio o mantenimiento de las relaciones y las centradas en el rendimiento o tarea.

CE1.5 Relacionar las técnicas participativas centradas en el mantenimiento o relación con las etapas del desarrollo grupal.

CE1.6 Relacionar las técnicas participativas centradas en el rendimiento o tarea con las etapas de un proyecto.

CE1.7 En un supuesto práctico definido por un grupo y un proyecto de animación turística:

- Seleccionar las técnicas participativas en función del momento dado de desarrollo grupal y de la etapa del proyecto a realizar.
- Exponer las principales características de la aplicación de las técnicas elegidas.
- Justificar la selección y características de implementación realizadas.

C2: Analizar la dinámica interna de los grupos, describiendo los roles, relaciones y problemas característicos

cos y la forma en que el animador se integra en dicha dinámica.

CE2.1 Diferenciar distintos tipos de agrupamiento.

CE2.2 Caracterizar los roles, funciones y tareas, así como las cualidades que se requieren del animador en los encuentros de grupo.

CE2.3 Precisar la noción de liderazgo y describir y contrastar los distintos estilos de ejercerlo.

CE2.4 Describir los dos niveles de funcionamiento grupal, determinando las funciones del animador en cada uno de ellos.

CE2.5 Describir los posibles roles tipo de los integrantes de un grupo y las estrategias para mejorar sus aportaciones y optimizar su integración y la cohesión grupal.

CE2.6 Caracterizar las distintas fases de desarrollo grupal, determinando las funciones del animador en cada una de ellas.

CE2.7 En un supuesto práctico de un grupo y un proyecto de intervención, aplicar cuestionarios y procedimientos y/o técnicas de observación para:

- Caracterizar la fase de desarrollo en la que se encuentra el grupo.
- Analizar los roles tipo de los integrantes del grupo.
- Determinar las tareas del profesional en la intervención.

C3: Caracterizar y aplicar diferentes procedimientos y/o técnicas de dinamización de grupos, adaptados a las características y peculiaridades psicológicas de cada colectivo.

CE3.1 Diferenciar la animación de una actividad de la animación de un grupo a través de ciertas actividades, caracterizando los tres niveles de intervención del animador: el contenido, el desarrollo de la sesión/reunión y el desarrollo socio-emotivo.

CE3.2 Argumentar la importancia de la interrelación entre los fundamentos teóricos y la práctica de la intervención de la dinámica de grupos en situaciones de ocio.

CE3.3 Describir el papel del profesional en la selección, organización y aplicación de técnicas grupales.

CE3.4 Justificar la propuesta de intervención en un caso de dinámica grupal suficientemente caracterizado.

CE3.5 Contrastar los diferentes estilos de resolución de problemas y conflictos, así como sus respectivas etapas y el rol que debe ejercer el animador en cada una de ellas.

CE3.6 Justificar y valorar la importancia de una actitud tolerante y de empatía en el animador y describir los comportamientos que la caracterizan.

CE3.7 Aplicar en situaciones simuladas diferentes técnicas de dinámica de grupos adaptadas a las características de cada una de las etapas de desarrollo grupal.

CE3.8 Valorar la utilidad que tiene en la toma de decisiones la dinámica de grupos.

CE3.9 Analizar las técnicas de dinámica de grupos y procedimientos de animación, adaptándolas a contextos y colectivos determinados, como niños, jóvenes, adultos, ancianos, discapacitados o marginados.

CE3.10 En un supuesto práctico de un grupo y un proyecto de animación turística, aplicar procedimientos y técnicas de dinamización del grupo:

- Adaptándolas a las características del grupo y a su momento de desarrollo grupal.
- Favoreciendo el funcionamiento del grupo en los niveles de tarea y socio-afectivo.
- Justificar la selección.

C4: Comunicarse de forma eficaz y motivadora con los participantes de actividades de animación turística,

utilizando diferentes técnicas de comunicación para obtener y transmitir información, distinguiendo las condiciones de la comunicación y las características de los interlocutores.

CE4.1 Clasificar y caracterizar las distintas etapas del proceso de comunicación.

CE4.2 Identificar las condiciones idóneas para favorecer una comunicación fluida, natural y eficaz.

CE4.3 Seleccionar y utilizar las técnicas de comunicación verbal o gestual adecuadas al contexto y a la propia actividad.

CE4.4 En un supuesto práctico de animación turística, donde se identifiquen las características, intereses y expectativas del grupo:

- Elegir el mensaje más adecuado.
- Vincular la información a los intereses y expectativas del grupo.
- Identificar las estrategias para mantener el interés por la comunicación a través de la transmisión progresiva de la información.
- Determinar las actitudes profesionales más adecuadas en la comunicación y relación con los participantes.

CE4.5 Describir y analizar estrategias que aporten refuerzo social y sensibilización hacia la comunicación entre los participantes y el animador turístico.

CE4.6 Identificar los obstáculos e interferencias que pueden dificultar la comprensión de un mensaje, de manera especial en aquellos participantes con limitaciones en la percepción y/o interpretación del mismo.

CE4.7 En un supuesto práctico de una situación de información al participante de una actividad de animación turística:

- Identificar y analizar el tipo de comunicación y las estrategias empleadas.
- Analizar el comportamiento del usuario.
- Controlar la claridad y precisión en la transmisión de la información.

CE4.8 Identificar los recursos que favorecen el proceso de comunicación.

CE4.9. Identificar las variables que permiten determinar las habilidades comunicativas.

CE4.10 Relacionar los errores más habituales que se cometen en la comunicación no verbal.

CE4.11 Describir las técnicas de comunicación más apropiadas en la resolución de conflictos grupales.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C2 respecto a CE2.7; C3 respecto a CE3.10; C4 respecto a CE4.4 y CE4.7.

Otras capacidades:

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional en la creación y dinamización de grupos.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Contenidos:

1. Métodos activos y técnicas de participación grupal en animación turística

Bases psicopedagógicas de los métodos activos de participación grupal. Características y clasificación.

Papel del animador como iniciador y dinamizador de procesos grupales: Función relacional orientada a la creación y el mantenimiento de un grupo: fases del desarrollo y seguimiento grupal. Función de rendimiento orientada a la tarea: etapas del desarrollo de proyectos grupales.

Técnicas participativas orientadas al mantenimiento, y su relación con cada una de las fases del desarrollo en grupo.

Técnicas participativas orientadas a la tarea, y su relación con cada una de las fases del proyecto grupal.

2. Colectivos destinatarios de la animación turística

Características de los principales colectivos destinatarios de los servicios de animación turística. Grupos con necesidades especiales. Motivación, emoción y actitudes. Intervención.

3. Dinamización de grupos en animación turística

Los grupos: Tipos. Niveles de funcionamiento: Tarea y socio afectivo. Etapas en el desarrollo de los grupos. Principales roles en el seno del grupo.

Dinámica de grupos en la animación: La dinámica de grupos en la animación. Evaluación de la dinámica del grupo: Técnicas de observación y sociométricas. Técnicas de dinámica de grupos para grandes y pequeños grupos y para los distintos niveles de funcionamiento y etapas de desarrollo grupal.

La comunicación en los grupos en una intervención de animación: El proceso de la comunicación. La retroalimentación. La comunicación interpersonal. La comunicación en grandes grupos. Habilidades sociales.

4. La comunicación con los participantes en animación turística

El proceso de comunicación en animación: Características del proceso de comunicación. Elementos del proceso: emisor, mensaje, receptor, canal. Tipos de comunicación: verbal, no verbal, escrita, sistemas alternativos. Dificultades más habituales en la comunicación: Del animador. Del usuario. Del entorno: ruidos, interferencias. Funciones de la comunicación. Estrategias para potenciar la comunicación. Características generales de las habilidades básicas de comunicación. Pautas de conducta en la atención a los participantes. Aplicación de las nuevas tecnologías en la comunicación.

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la creación y dinamización de grupos en situaciones de ocio, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Diplomado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4: ACTIVIDADES LÚDICAS Y FÍSICO-RECREATIVAS EN ANIMACIÓN TURÍSTICA

Nivel: 3

Código: MF1094_3

Asociado a la UC: Organizar y desarrollar actividades lúdicas y físico-recreativas en animación turística

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

- C1: Fundamentar las actividades lúdicas y físico-recreativas como recurso de animación en contextos de animación turística.

CE1.1 Explicar la relación del juego y de las actividades físico-recreativas con el bienestar y equilibrio personal en un contexto recreativo, exponiendo su vinculación con las expectativas de recreación y diversión de los turistas.

CE1.2 Relacionar y analizar los aspectos básicos del juego y de las actividades físico-recreativas como potenciador del desarrollo psicomotor, cognoscitivo, afectivo y social y como recurso metodológico para trabajar determinados contenidos.

CE1.3 Identificar la metodología propia del juego, y de las actividades físico-recreativas, justificando su uso en animación turística.

CE1.4 Señalar los objetivos de animación turística que se pueden cubrir con determinados tipos de actividades lúdicas y físico-recreativas.

CE1.5 Relacionar la idoneidad de determinados tipos de actividades lúdicas y físico-recreativas con los diferentes segmentos de turistas a los que se dirigen.

CE1.6 Distinguir entre la actividad físico-deportiva como fin en sí misma y la actividad físico-recreativa como método para la animación turística.

- C2: Elaborar programas de actividades lúdicas y físico-recreativas que se adapten a las características, intereses y necesidades de los participantes en contextos de animación turística.

CE2.1 Diferenciar las características y funciones del juego y de las actividades físico-recreativas en el adulto y en el niño.

CE2.2 Explicar algunas definiciones significativas de juego y de la actividad físico-recreativa, analizando sus elementos estructurales.

CE2.3 Diseñar modelos de fichas de juego que recojan:

- Nombre del juego.
- Materiales y espacios necesarios.
- Tipo de juego.
- Esquema gráfico.
- Efectos que se persiguen.

- Organización.
- Desarrollo.
- Número de participantes.
- Variantes.

CE2.4 Describir y catalogar distintos tipos de juegos, según su ámbito de aplicación, explicando:

- Los objetivos que se persiguen.
- Las normas a seguir.
- La organización de los participantes.
- La distribución de roles.
- Posibles adaptaciones en función de la edad, necesidades y/o expectativas de los participantes.

CE2.5 Describir y catalogar los distintos tipos de juegos en función de:

- Los aspectos del desarrollo que estimula.
- El grado de complejidad de las normas.
- La edad de los participantes.
- Los recursos materiales que se emplean.
- El lugar donde se desarrolla.
- El tipo de interacción entre los participantes.

CE2.6 Indicar los tipos de juegos más adecuados a diferentes grupos de edad.

CE2.7 Diseñar modelos de fichas para recoger las características, aplicabilidad y desarrollo de los distintos tipos de actividades físico-recreativas.

CE2.8 Confeccionar ficheros de actividades físico-recreativas utilizando, entre otros criterios de clasificación:

- Las instalaciones donde se vayan a desarrollar.
- La edad y características de los participantes.
- Los objetivos que pretendan satisfacer.
- Los medios y materiales necesarios para su ejecución.

CE2.9 Identificar y clasificar diferentes tipos de actividades físico-recreativas aptas para la animación turística.

CE2.10 En un supuesto práctico en el que se identifique a los participantes de actividades físico-recreativas, formular y describir actividades lúdicas y físico-recreativas en función de sus características, intereses, necesidades, medios y tiempos disponibles y observando la dirección de una actividad lúdica o físico-recreativa, identificar aspectos y procedimientos adecuados e inadecuados, señalando alternativas que optimicen el proceso.

CE2.11 En un supuesto práctico programar actividades lúdicas y físico-recreativas adaptadas a un establecimiento turístico y a un determinado grupo de participantes.

- C3: Seleccionar y verificar la adecuación e idoneidad de los materiales y los espacios para realizar actividades lúdicas y físico-recreativas, de acuerdo a las características y necesidades de los participantes y a los objetivos propuestos en el proyecto o programa.

CE3.1 En un supuesto práctico elaborar un listado de materiales y recursos necesarios para realizar la actividad lúdica o físico-recreativa.

CE3.2 Describir el proceso de verificación y adaptación de los recursos materiales a las características de la actividad y de los participantes.

CE3.3 En un supuesto práctico en el que se identifican los objetivos de la actividad y las características de los participantes:

- Seleccionar los materiales más adecuados en función de la actividad.
- Analizar las condiciones espaciales para determinar su idoneidad y disponibilidad.
- Identificar y describir las barreras u obstáculos que puedan interferir negativamente en el desarrollo de la sesión, proponiendo las adaptaciones necesarias que garanticen la integridad y seguridad de los participantes.

- Identificar y describir los posibles riesgos, proponiendo las soluciones oportunas.
 - Adaptar los materiales a las características y necesidades de los participantes.
- CE3.4 Describir el proceso de distribución del material y las medidas a adoptar para garantizar su uso.
- CE3.5 En un supuesto práctico de actividades físico-recreativas, realizar la reposición de los materiales siguiendo criterios de seguridad y eficacia.
- CE3.6 Describir y aplicar las normas de seguridad e higiene en el uso y mantenimiento de los materiales.
- CE3.7 Describir posibles contingencias en el desarrollo de la actividad y proponer pautas de actuación coherentes con las mismas.
- CE3.8 Describir el protocolo a seguir en el mantenimiento preventivo del material, argumentando su lógica.
- CE3.9 Ante distintos supuestos de actividades lúdicas y físico-recreativas, describir el material personal y la vestimenta que han de aportar los participantes, verificando su idoneidad.
- CE3.10 Describir las normas de actuación ante cualquier contingencia en la que se vea implicada la seguridad de los participantes.
- CE3.11 Justificar la selección y aprovechamiento de espacios, equipamientos y materiales específicos y no específicos:
- Ludoteca.
 - Parques de recreo.
 - Terrenos de aventuras.
 - Materiales no convencionales, como de desecho y/o construcción propias.
 - Mobiliario urbano de parques y jardines.
 - Espacios acondicionados para el juego espontáneo.
- C4: Desarrollar diferentes tipos de actividades lúdicas y físico-recreativas, en contextos de animación turística aplicando la metodología adecuada a la actividad y a los participantes.
- CE4.1 Mostrar una predisposición positiva hacia la metodología lúdica y participar en las actividades de forma desinhibida.
- CE4.2 En un supuesto práctico de actividades lúdicas y físico-recreativas en el que se identifiquen las características de los participantes, los recursos y espacios disponibles, justificar:
- La selección y secuenciación de las actividades lúdicas o físico-recreativas.
 - La adecuación de las actividades lúdicas o físico-recreativas a los intereses, necesidades y posibilidades de aprendizaje y/o ejecución de los participantes, y al contexto donde se desarrollan.
 - Los medios y espacios necesarios.
 - Los factores que permiten determinar el nivel de satisfacción de los participantes.
 - La organización y distribución de los participantes y/o grupos.
 - La ubicación del técnico con respecto al grupo.
 - Las estrategias para garantizar la máxima participación e implicación.
 - El tipo de comunicación y las pautas de comportamiento.
 - El procedimiento para evaluar el desarrollo de la actividad y los resultados.
- CE4.3 Determinar las estrategias más adecuadas para lograr la motivación y máxima participación del grupo.
- CE4.4 Comunicarse de forma eficaz y motivadora utilizando diferentes técnicas de comunicación para obtener y transmitir información, distinguiendo las condiciones de la comunicación y las características de los interlocutores.

- CE4.5 En un supuesto práctico de actividades lúdicas y físico-recreativas, donde se dirija a un grupo de supuestos participantes, poner en práctica diferentes actividades lúdicas o físico-recreativas de animación:
- Explicando el desarrollo y las normas de la actividad.
 - Realizando las demostraciones necesarias para la comprensión del juego.
 - Interpretando, improvisando y expresando verbalmente y corporalmente de forma desinhibida para estimular la participación.
 - Detectando posibles incidencias en el desarrollo de las actividades lúdicas o físico-recreativas y proponiendo soluciones.
 - Mostrando una predisposición positiva hacia las actividades lúdicas o físico-recreativas participando en las mismas de forma desinhibida.
- CE4.6 Dirigir y enseñar la ejecución de actividades lúdicas o físico-recreativas utilizando la metodología más adecuada, identificando las características, necesidades y habilidades del participante, a partir de los procedimientos y métodos de observación establecidos.
- CE4.7 Describir las incidencias y situaciones de riesgo que se pueden presentar en el desarrollo de la actividad y la forma de detectarlas.
- CE4.8 Describir y analizar las medidas para garantizar la seguridad, integridad física y disfrute de los participantes.

- C5: Aplicar técnicas de evaluación del desarrollo de las actividades lúdicas y físico-recreativas y sus resultados para conocer el nivel de satisfacción de los participantes y el grado de cumplimiento de los objetivos previstos.
- CE5.1 Describir los instrumentos más habituales de evaluación de actividades lúdicas y físico-recreativas y relacionarlos con los tipos de actividades, eventos y características de participantes.
- CE5.2 En un supuesto práctico de actividades lúdicas y físico-recreativas, aplicar técnicas de evaluación a los diferentes elementos que configuran la actividad o evento:
- Espacios.
 - Instrumentos y materiales.
 - Personas supuestamente implicadas.
 - Desarrollo de la actividad o evento.
 - Elementos complementarios.
- CE5.3 En un supuesto práctico de análisis de la evaluación de actividades lúdicas y físico-recreativas:
- Elaborar los informes pertinentes según los criterios y procedimientos establecidos.
 - Establecer los mecanismos necesarios para mejorar los aspectos que el proceso de evaluación aconseje.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C2 respecto a CE2.10 y CE2.11; C3 respecto a CE3.1, CE3.3, CE3.5 y CE3.9; C4 respecto a CE4.2, CE4.5 y CE4.6; C5 respecto a todos sus criterios.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla en la dirección de actividades lúdicas y físico-recreativas.
 Demostrar un buen hacer profesional en la programación y dirección de actividades lúdicas y físico-recreativas.
 Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.
 Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.
 Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa donde se ubique el departamento de animación turística.

Contenidos:

1. La actividad lúdica y físico-recreativa en contextos turísticos

Tipos de establecimientos.

Características tipo de una instalación turística para el desarrollo de actividades lúdicas y físico-recreativas.

Programas específicos de actividades según instalación y medios: diseño y evaluación.

2. Fundamentos del juego

Sociología del ocio y la recreación: Concepto de juego. Aproximación terminológica y conceptual. Definición, características. Funciones del juego.

Tipos de juegos y actividades lúdico-recreativas: Juegos motores. Juegos sensoriales. Juegos de habilidad y precisión. Juegos de interior. Juegos de mesa. Juegos de azar. Juegos de imaginación y creatividad. Juegos de lógica e ingenio. Juegos de observación y memoria. Juegos populares y tradicionales. Juegos cooperativos. Juegos de comunicación. Juegos con materiales alternativos. Juegos con material convencional. Juegos al aire libre.

La recreación: su contribución en el desarrollo personal. Funciones del juego.

Clasificaciones de juegos según su ámbito de aplicación.

Campos de aplicación del juego: animación, aprendizaje, recreación, dinamización de grupos, enseñanza, terapia y deporte.

Aplicación de los juegos en función de: Las etapas evolutivas. El entorno. Las características, necesidades, expectativas e intereses del usuario. Experiencias previas. El grupo. Recursos. Objetivos y directrices de la entidad. Otros.

La ficha de juegos y el fichero de juegos: Estructura. Diseño. Criterios de organización. Funciones.

Metodología del juego: Papel del animador. Fases en la intervención del animador: antes, durante, después. Talante del animador. Directrices, medios y normas para la dirección de juegos. Pautas para evaluar la adecuación de la metodología. Instrumentos para evaluar. Los roles en el juego: tipos y dinámica. Estrategias y actitudes del técnico para animar y motivar en la interacción grupal.

3. Fundamentos de la actividad físico-recreativa

Las actividades físico-recreativas y su función en las actividades de animación turística.

Tipos de actividades físico-recreativas según: Los aspectos del desarrollo que estimulan. La acción motriz predominante. La cualidad física que se debe desarrollar. El grado de normativa. Los objetivos que se pretenden conseguir. Las etapas evolutivas. El material utilizable. El espacio físico en el que se desarrollan. La dificultad de ejecución. Otros criterios de clasificación.

Actitudes y comportamientos de los turistas ante la actividad físico-recreativa: la imagen. La expresión oral y corporal. La presentación. Elementos de motivación. La atención a los participantes.

Actividades físico-recreativas en el marco de establecimientos turísticos:

Organización de eventos físico-recreativos en contextos de animación turística: tipos de eventos en general. Sistemas de juego y competición. Actos protocolarios.

Normas y reglamentos. Personal y funciones. Documentación y publicidad. Materiales necesarios. Aplicaciones prácticas.

4. Programación, organización, desarrollo y evaluación del juego y de la actividad físico-recreativa

Desarrollo del juego y/o actividades físico-recreativas: Explicación. Demostración. Organización del grupo o grupos. Selección y organización de espacios, tiempos y materiales.

Organización de la actividad según los objetivos previstos: Características y expectativas de los participantes. Disponibilidad e idoneidad de espacios y materiales. Contexto. Directrices de la entidad.

Roles y funciones del animador.

Pautas para la creación de un clima de trabajo positivo y gratificante.

Pautas para favorecer la autonomía personal y la creatividad.

Criterios para la propuesta de variantes, en función de las características de los participantes: Intereses y expectativas. Posibles limitaciones. Edad. Contexto. Adecuación a posibles contingencias.

Observación y registro de juegos.

Evaluación de procesos y resultados.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Espacios descubiertos o de aire libre (1).

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la organización y desarrollo de actividades lúdicas y físico-recreativas en animación turística, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5: TALLERES Y ACTIVIDADES CULTURALES CON FINES DE ANIMACIÓN TURÍSTICA Y RECREATIVA

Nivel: 3

Código: MF1095_3

Asociado a la UC: Organizar y desarrollar actividades culturales con fines de animación turística y recreativa

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Identificar los recursos culturales presentes en distintos entornos y estimar sus posibilidades de incorporación a programas de animación turística y recreativa, asociándolos a los intereses culturales de los destinatarios de dichos programas.

CE1.1 Identificar los intereses y necesidades culturales de diferentes tipos y grupos de participantes.

CE1.2 Identificar y describir características significativas de entornos regionales y locales.

(1) Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación.

CE1.3 Deducir criterios para relacionar los recursos culturales identificados con sus posibilidades de utilización en la animación turística y recreativa.

CE1.4 Ordenar los resultados obtenidos mediante fichas técnicas que contemplan:

- La localización del recurso.
- Las posibilidades de acceso al mismo.
- Sus características más importantes.
- Sus posibles usos y actividades realizables.

C2: Programar y diseñar talleres y actividades culturales en el marco de establecimientos de actividades turísticas y recreativas, teniendo en cuenta distintos colectivos de participantes a los que se dirigen y diferentes entornos para su desarrollo.

CE2.1 Formular objetivos específicos de programación a partir del conocimiento de hipotéticos objetivos de establecimiento y de proyectos globales de animación turística y recreativa.

CE2.2 Identificar intereses, características y tipología de clientes habituales a los que se dirigen las actividades culturales programadas en el marco de establecimientos de actividades turísticas y recreativas.

CE2.3 Relacionar recursos humanos, materiales, equipamientos y estructuras con los diferentes tipos de actividades culturales programadas en el marco de establecimientos de actividades turísticas y recreativas.

CE2.4 Identificar los criterios más habituales a tener en cuenta para realizar la selección de actividades culturales programadas en el marco de establecimientos de actividades turísticas y recreativas.

CE2.5 En un supuesto práctico de programación de actividades culturales en el marco de establecimientos de actividades turísticas y recreativas:

- Identificar las características de los clientes a los que se dirigen.
- Identificar los recursos humanos necesarios para el desarrollo de las actividades.
- Identificar los recursos materiales, equipamientos y estructuras necesarios para el desarrollo de las actividades.

C3: Realizar talleres y actividades culturales en el marco de establecimientos de actividades turísticas y recreativas, en los términos previstos en su programación y resolviendo las incidencias que puedan surgir.

CE3.1 Describir los procesos previos al desarrollo de actividades culturales, tales como la preparación y adecuación de los espacios, la preparación de los materiales y la promoción y comunicación de las actividades.

CE3.2 En un supuesto práctico de desarrollo de actividades culturales:

- Simular la dirección de las tareas de las diferentes personas que supuestamente participan, dando las orientaciones necesarias para que se desarrollen eficazmente.
- Supervisar al supuesto grupo que participa en la actividad, solventando las incidencias que puedan surgir.

C4: Evaluar el desarrollo de los talleres y actividades culturales en el marco de establecimientos de actividades turísticas y recreativas y sus resultados, para conocer el nivel de satisfacción de los participantes y el grado de cumplimiento de los objetivos previstos.

CE4.1 Describir los instrumentos más habituales de evaluación de actividades culturales y relacionarlos con los tipos de actividades, eventos y características de participantes.

CE4.2 En un supuesto práctico de actividades culturales en el marco de establecimientos de actividades

turísticas y recreativas, aplicar técnicas de evaluación a los diferentes elementos que configuran la actividad o evento:

- Espacios.
- Instrumentos y materiales.
- Personas supuestamente implicadas.
- Desarrollo de la actividad o evento.
- Elementos complementarios.

CE4.3 En un supuesto práctico de análisis de la evaluación de actividades culturales en el marco de establecimientos de actividades turísticas y recreativas:

- Elaborar los informes pertinentes según los criterios y procedimientos establecidos.
- Establecer los mecanismos necesarios para mejorar los aspectos que el proceso de evaluación aconseje.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.2 y CE4.3.

Otras capacidades:

Mostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos en la dirección de actividades culturales en el marco de establecimientos de actividades turísticas y recreativas.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Mostrar un buen hacer profesional en la programación y dirección de actividades culturales con fines turísticos y recreativos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales. Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Mostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Mostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes. Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados. Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Mostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Mostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos. Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Mostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. Recursos culturales en el ámbito de la animación turística y recreativa

Identificación y aplicación.

Fuentes de información para la selección y análisis de los recursos culturales del entorno.

Técnicas artesanas.
Gastronomía local.
Folclore local y regional.
Dramatizaciones y representaciones escénicas.
Recursos del patrimonio histórico-artístico.
Otros recursos culturales.

2. Planificación y ejecución de talleres y actividades culturales en el marco de establecimientos de actividades turísticas y recreativas

Análisis de los intereses y necesidades culturales de los distintos colectivos de clientes en establecimientos de actividades turísticas y recreativas.
Metodología para la planificación de actividades.
Aplicación de técnicas de promoción y comunicación.
Realización de diferentes talleres y actividades culturales ejecutables en el marco de un alojamiento turístico.
Utilización de medios y recursos materiales.

3. Evaluación de procesos y resultados de actividades culturales en contextos turísticos y recreativos

Técnicas de diseño de instrumentos específicos de evaluación de actividades culturales.
Aplicación de instrumentos y materiales específicos de evaluación de actividades culturales.
Detección de necesidades de mejora derivadas de la evaluación de actividades culturales. Formalización de informes de evaluación.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula taller de animación de 120 m².

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la organización y desarrollo de actividades culturales con fines de animación turística y recreativa, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 6: VELADAS Y ESPECTÁCULOS CON FINES DE ANIMACIÓN

Nivel: 3

Código: MF1096_3

Asociado a la UC: Organizar y desarrollar veladas y espectáculos con fines de animación

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

- C1: Identificar y caracterizar distintos tipos de veladas y espectáculos en función de tipologías de clientes y participantes en general, y de medios e instalaciones tipo para el desarrollo de estas actividades.
- CE1.1 Diferenciar y caracterizar posibles veladas y espectáculos para programas de animación.
- CE1.2 Identificar y describir en relación con los tipos más frecuentes de este tipo de actividades:
- Objetivos.
 - Papel y función de los animadores.

- Papel y función de los clientes y participantes en general.
- Necesidades materiales.
- Elementos de caracterización.
- Características de ambientación e iluminación.
- Música y sonido.
- Guión y ritmo de desarrollo.

CE1.3 Relacionar intereses, gustos y preferencias de diferentes tipos de clientes y participantes, con distintos tipos de veladas y espectáculos.

- C2: Concretar actividades de veladas y espectáculos, relacionándolas con grupos a los que se dirigen y los medios disponibles, detallando los aspectos operativos para su desarrollo y aplicación práctica.

CE2.1 Formular objetivos específicos de programación de veladas y espectáculos a partir del conocimiento de hipotéticos objetivos de establecimiento y de proyectos globales de animación.

CE2.2 Identificar intereses, características y tipología de clientes habituales a los que se dirigen las veladas y espectáculos.

CE2.3 Relacionar recursos humanos, materiales, equipamientos y estructuras con los diferentes tipos de veladas y espectáculos.

CE2.4 Identificar los criterios más habituales a tener en cuenta para realizar la selección de actividades durante las veladas y espectáculos.

CE2.5 En un supuesto práctico de programación de veladas y espectáculos:

- Identificar las características de los clientes a los que se dirigen.
- Seleccionar las actividades.
- Identificar los recursos humanos necesarios para el desarrollo de las actividades.
- Identificar los espacios, recursos materiales, equipamientos y estructuras necesarios para el desarrollo de las actividades.
- Especificar la metodología a llevar a cabo.
- Establecer la secuencia temporal de las actividades.
- Identificar los posibles riesgos, barreras u obstáculos que puedan interferir en el desarrollo de la actividad.

- C3: Realizar acciones necesarias para el montaje y preparación de actividades de veladas y espectáculos en el marco de proyectos de animación.

CE3.1 Identificar los departamentos de la instalación que deben coordinarse para el desarrollo de una velada o espectáculo.

CE3.2 Describir los procesos previos al desarrollo de veladas y espectáculos, tales como la preparación y adecuación de los espacios, la preparación de los materiales y la promoción y comunicación de las actividades, en función del número de participantes o asistentes.

CE3.3 Justificar los elementos decorativos habituales en las veladas y espectáculos.

CE3.4 En supuestos prácticos de preparación de veladas y espectáculos:

- Elaborar guiones para el desarrollo de este tipo de actividades.
- Simular el contacto con personas del público que participaría en las actividades.
- Diseñar la coreografía adecuada a cada actividad.
- Seleccionar la música, comprobando su adecuación a cada número de la actividad.
- Planificar tiempos y modos de ensayo.
- Ensayar las actividades de las veladas o espectáculos.

- Seleccionar y aplicar modelos sencillos de maquillaje acordes con los personajes de las funciones.
- Escoger y adaptar vestuarios adecuados a las actividades y personajes que intervienen en las funciones.
- Escoger y adaptar elementos y complementos de atrezzo necesarios para el desarrollo óptimo de las actividades.

C4: Explicar actividades de veladas y espectáculos conforme a diferentes programaciones, promoviendo la máxima participación, diversión y satisfacción de los usuarios.

CE4.1 En un supuesto práctico de concreción de las veladas y espectáculos expresadas en un proyecto de animación:

- Prever y/o reconocer las posibles contingencias, en función de su naturaleza.
- Adaptar y reconocer los roles y tareas previstos entre participantes y técnicos, ante las distintas contingencias detectadas.
- Describir situaciones de riesgo que se pueden presentar, así como la forma de detectarlas y prevenirlas.

CE4.2 En supuestos prácticos de desarrollo de veladas y espectáculos:

- Aplicar técnicas sencillas de expresión y representación en función del tipo de actividad.
- Simular la dirección de las tareas de las diferentes personas que participan, dando las orientaciones necesarias para que se desarrollen eficazmente.
- Supervisar al supuesto grupo que participa en la actividad, solventando las incidencias que puedan surgir.

CE4.3 Dominar el micrófono como recurso de comunicación en veladas y espectáculos, integrándolo de forma natural en la mímica e interpretación para la transmisión de mensajes verbales y no verbales.

CE4.4 Describir y demostrar la aplicación de las normas de seguridad e higiene en el uso y mantenimiento de los materiales específicos de veladas y espectáculos.

C5: Explicar y aplicar métodos e instrumentos de evaluación sobre el proceso y resultados de las veladas y espectáculos, de acuerdo con los objetivos establecidos en un proyecto de animación.

CE5.1 Describir los instrumentos más habituales de evaluación de veladas y espectáculos y relacionarlos con los tipos de función, eventos y características de participantes.

CE5.2 En un supuesto práctico de evaluación de veladas y espectáculos:

- Elegir los indicadores para determinar la evaluación de la calidad, tanto en el proceso como en el resultado, de las veladas y espectáculos incluidos en el proyecto de animación.
- Aplicar la secuencia temporal de evaluación determinada en la concreción operativa del proyecto de animación, en lo relativo a las veladas y espectáculos incluidos en el mismo.
- Complimentar fichas de control, conforme a los modelos de referencia.

CE5.3 En un supuesto práctico de veladas y espectáculos, aplicar técnicas de evaluación a los diferentes elementos que configuran la actividad o evento:

- Espacios.
- Instrumentos y materiales.
- Personas supuestamente implicadas.
- Desarrollo de la función.
- Elementos complementarios.

CE5.4 Enumerar las partes y describir los puntos más relevantes de un informe evaluativo relativo a veladas y espectáculos, en el contexto de proyectos de animación.

CE5.5 En un supuesto práctico de análisis de la evaluación de veladas y espectáculos:

- Elaborar los informes pertinentes según los criterios y procedimientos establecidos.
- Establecer los mecanismos necesarios para mejorar los aspectos que el proceso de evaluación aconseje.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.1 y CE4.2; C5 respecto a CE5.2, CE5.3 y CE5.5.

Otras capacidades:

Mostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos de las veladas y espectáculos que programa.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Mostrar un buen hacer profesional en el desarrollo de veladas y espectáculos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Mostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Mostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Mostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Mostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Mostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Mostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Mostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. Veladas y espectáculos

Las veladas y espectáculos en el contexto de un proyecto de animación.

Clasificación según tipología del colectivo destinatario.

Clasificación según tipo de participación requerida: activa, pasiva o compartida.

Objetivos.

Diferentes tipos de veladas y espectáculos: Concursos y fiestas participativas. Musicales. Fiestas caracterizadas. Shows externos.

2. Organización de veladas y espectáculos

Elaboración de guiones.

Métodos de control de tiempos: identificación, descripción y aplicación.

Técnicas de programación. Aplicación.

Aplicación de técnicas de promoción y comunicación.

Supervisión del desarrollo de veladas y espectáculos.

3. Metodología de intervención en veladas y espectáculos

Fases de la intervención.

Análisis del grupo.

Control de contingencias.

Funciones del animador-showman.

Recursos metodológicos.

Trabajo en equipo.

4. Técnicas de expresión y representación

Características y aplicación

Técnicas de expresión corporal.

Técnicas de expresión oral y manejo de micrófono.

Baile y coreografía: composición de coreografías. Coreografías específicas para espectáculos.

Técnicas de presentación: cualidades del buen presentador. Técnicas de comunicación verbal y no verbal. Guión de presentación.

5. Técnicas escenográficas y decoración de espacios

Características y aplicación.

La puesta en escena.

Etapas para la realización y producción de un montaje.

Técnicas de iluminación, sonido y efectos especiales.

Técnicas de ambientación.

Materiales básicos en decoración.

Rotulación y grafismo.

6. Técnicas de maquillaje y caracterización.

Características y aplicación.

Distintos tipos de maquillaje.

El disfraz y el vestuario en los espectáculos.

7. Evaluación y control en veladas y espectáculos en animación

Métodos de evaluación.

Medidas correctoras.

Técnicas e instrumentos de evaluación: diseño y aplicación de instrumentos específicos de evaluación. Formalización de informes de evaluación. Registros y escalas. Elaboración de informes: finalidad, estructura y presentación.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula taller de animación de 120 m².

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la organización y desarrollo de veladas y espectáculos con fines de animación, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 7: INGLÉS PROFESIONAL PARA SERVICIOS TURÍSTICOS DE GUÍA Y ANIMACIÓN

Nivel: 3

Código: MF1072_3

Asociado a la UC: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Interpretar con precisión, mensajes orales complejos en inglés, expresados por clientes y profesionales del sector, emitidos en el contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.

CE1.1 Interpretar en detalle mensajes orales emitidos en inglés, identificando el significado implícito, el propósito y el estilo del mensaje en situaciones profesionales simuladas, tales como:

- *Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio y de las expectativas de sus miembros.*
- *Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.*
- *Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.*
- *Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.*
- *Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.*
- *Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.*
- *Información al viajero o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.*
- *Oferta y venta de actividades facultativas.*
- *Resolución de quejas y reclamaciones.*
- *Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.*

CE1.2 Interpretar de forma precisa mensajes orales emitidos en inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- *Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.*
- *Comunicación formal o informal.*
- *Número y características de los emisores del mensaje.*
- *Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.*
- *Claridad de la pronunciación.*
- *Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.*

C2: Interpretar con precisión, mensajes y documentos complejos escritos en inglés, referidos al contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.

CE2.1 Interpretar en detalle mensajes, instrucciones complejas y documentos recibidos o utilizados en inglés y reconocer el significado implícito, el estilo y su propósito, en situaciones profesionales simuladas, tales como:

- *Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de animación y guía turística.*
- *Consulta de manuales de aplicación informática.*
- *Lectura de mensajes, cartas, faxes o correo electrónico.*
- *Información sobre destinos, servicios y precios.*

CE2.2 Interpretar mensajes escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- *Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.*
- *Costumbres en el uso de la lengua.*

- *Grafía deficiente.*
 - *Impresión de baja calidad.*
- C3: Producir mensajes orales complejos en inglés, a velocidad rápida, referidos al contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.
- CE3.1 Expresar oralmente en inglés, pronunciando con claridad, a velocidad rápida y sin esfuerzo, mensajes complejos y bien estructurados, que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales simuladas, tales como:*
- *Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio de guía o animación turística y de las expectativas de sus miembros.*
 - *Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.*
 - *Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.*
 - *Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.*
 - *Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.*
 - *Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.*
 - *Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.*
 - *Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.*
 - *Resolución de quejas y reclamaciones.*
 - *Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.*
- CE3.2 Expresar oralmente en inglés mensajes complejos y largos, adecuando el tipo de mensaje y el registro, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que pueden afectar la comunicación, tales como:*
- *Comunicación presencial, telefónica o con megafonía.*
 - *Comunicación formal o informal.*
 - *Costumbres en el uso de la lengua.*
 - *Número y características de los interlocutores.*
 - *Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.*
 - *Tiempo del que se dispone para la comunicación.*
- C4: Redactar en inglés documentos escritos complejos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un léxico amplio, referidos al contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.
- CE4.1 Redactar en inglés mensajes escritos complejos, ajustados a criterios de corrección gramatical y ortográfica, en el estilo apropiado y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales simuladas, tales como:*
- *Promoción de una actividad.*
 - *Instrucciones para actividades de animación turística.*
 - *Información de interés para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.*
 - *Información turística.*
 - *Avisos para clientes de un establecimiento.*
 - *Reservas y venta de actividades facultativas.*
 - *Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.*
 - *Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.*
 - *Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.*
 - *Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.*
 - *Formalización de documentos de control, contratos o bonos.*
 - *Elaboración de informes.*

- CE4.2 Redactar en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:*
- *Comunicación formal o informal.*
 - *Costumbres en el uso de la lengua.*
 - *Características de los receptores del mensaje.*
 - *Calidad de la impresión o de la grafía.*

- C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés, expresando e interpretando mensajes complejos con fluidez y en distintas situaciones, formales e informales, propias de la actividad turística de guía y animación.
- CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, de manera espontánea y flexible, en situaciones profesionales simuladas, tales como:*
- *Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio de guía o animación turística y de las expectativas de sus miembros.*
 - *Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.*
 - *Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.*
 - *Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.*
 - *Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.*
 - *Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.*
 - *Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.*
 - *Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.*
 - *Resolución de quejas y reclamaciones.*
 - *Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.*
- CE5.2 Resolver situaciones de interacción en inglés bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:*
- *Comunicación presencial o telefónica.*
 - *Comunicación formal o informal.*
 - *Costumbres en el uso de la lengua.*
 - *Número y características de los interlocutores.*
 - *Claridad en la pronunciación y distintos acentos.*
 - *Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.*
 - *Tiempo del que se dispone para la comunicación.*

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C5 respecto a todos sus criterios.

Otras capacidades:

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Contenidos:

1. Interpretación de información turística sobre patrimonio cultural y natural en inglés, a turistas y visitantes

Procesamiento de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural y natural y sobre otros

recursos turísticos de carácter general, correspondientes al ámbito de actuación.

Integración de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural así como sobre espacios naturales y bienes de interés natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondientes al ámbito de actuación.

Atención a la demanda de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural así como sobre espacios naturales y bienes de interés natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondientes al ámbito de actuación

Interpretación de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural así como sobre espacios naturales y bienes de interés natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondiente al ámbito de actuación.

2. Prestación en inglés, del servicio de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes

Requerimientos y expectativas del grupo o turista en particular.

Contacto con los prestatarios extranjeros de los servicios contratados por el grupo o turista en particular.

Atención a quejas y reclamaciones.

Solución de situaciones conflictivas.

Ofrecimiento de alternativas a servicios turísticos contratados.

Prestación de información general y documentación relativas al servicio turístico contratado.

Repaso de lista de asistentes y asignación de asientos.

Cumplimentación de documentación necesaria para disfrutar del servicio turístico contratado.

Oferta y venta de actividades facultativas.

Información de tarifas de servicios turísticos.

Transmisión al turista o grupo de pautas de comportamiento y respeto hacia el patrimonio cultural y en espacios naturales.

Servicio de recogida, acogida, acompañamiento, asistencia y guía de turistas individuales y en grupo.

Comunicación, en situaciones de emergencia con un turista accidentado y atención de sus requerimientos.

3. Dinamización, en inglés, de juegos, actividades culturales y físico-recreativas así como de veladas y espectáculos, en contextos de animación turística

Presentación del grupo.

Presentación de las actividades.

Solicitud de información sobre las características morales, sociales, psicológicas e intelectuales del grupo o usuario.

Recogida de propuestas del grupo.

Promoción de actividades.

Explicación de normas, contenidos y modo de ejecución de las actividades.

Información a los usuarios sobre los objetivos, el material, la indumentaria y los complementos más adecuados a la actividad.

Conducción y coordinación del grupo en el desarrollo de las actividades.

Información del respeto debido a las normas internas del establecimiento y de conservación de instalaciones y material.

Motivación a los usuarios de la actividad.

Formalización de la documentación derivada de la contratación de servicios externos.

4. Resolución en inglés de situaciones conflictivas y de emergencia en los servicios turísticos de guía y animación

Atención de quejas y reclamaciones.

Resolución de conflictos.

Atención al pasajero en caso de emergencia como primer interviniente.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de idiomas de 60 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 8: LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL DISTINTA DEL INGLÉS PARA SERVICIOS TURÍSTICOS DE GUÍA Y ANIMACIÓN

Nivel: 3

Código: MF1073_3

Asociado a la UC: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Interpretar con precisión, mensajes orales complejos en una lengua extranjera distinta del inglés, expresados por clientes y profesionales del sector, emitidos en el contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.

CE1.1 Interpretar en detalle mensajes orales emitidos en una lengua extranjera distinta del inglés, identificando el significado implícito, el propósito y el estilo del mensaje en situaciones profesionales simuladas, tales como:

- *Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio y de las expectativas de sus miembros.*
- *Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.*
- *Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.*
- *Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.*
- *Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.*
- *Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.*
- *Información al viajero o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.*
- *Oferta y venta de actividades facultativas.*
- *Resolución de quejas y reclamaciones.*
- *Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.*

CE1.2 Interpretar de forma precisa mensajes orales emitidos en una lengua extranjera distinta del inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- *Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado, megafonía.*
- *Comunicación formal o informal.*

- Número y características de los emisores del mensaje.
 - Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
 - Claridad de la pronunciación.
 - Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.
- C2: Interpretar con precisión, mensajes y documentos complejos escritos en una lengua extranjera distinta del inglés, referidos al contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.
- CE2.1 Interpretar en detalle mensajes, instrucciones complejas y documentos recibidos o utilizados en una lengua extranjera distinta del inglés y reconocer el significado implícito, el estilo y su propósito, en situaciones profesionales simuladas, tales como:*
- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de animación y guía turística.
 - Consulta de manuales de aplicación informática.
 - Lectura de mensajes, cartas, faxes o correo electrónico.
 - Información sobre destinos, servicios y precios.
- CE2.2 Interpretar mensajes escritos en una lengua extranjera distinta del inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:*
- Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Grafía deficiente.
 - Impresión de baja calidad.
- C3: Producir mensajes orales complejos en una lengua extranjera distinta del inglés, a velocidad rápida, referidos al contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.
- CE3.1 Expresar oralmente en una lengua extranjera distinta del inglés, pronunciando con claridad, a velocidad rápida y sin esfuerzo, mensajes complejos y bien estructurados, que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales simuladas, tales como:*
- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio de guía o animación turística y de las expectativas de sus miembros.
 - Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
 - Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
 - Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
 - Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
 - Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
 - Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
 - Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.
 - Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.
- CE3.2 Expresar oralmente en una lengua extranjera distinta del inglés mensajes complejos y largos, adecuando el tipo de mensaje y el registro, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que pueden afectar a la comunicación, tales como:*
- Comunicación presencial, telefónica o con megafonía.
 - Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Número y características de los interlocutores.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
 - Tiempo del que se dispone para la comunicación.
- C4: Redactar en una lengua extranjera distinta del inglés documentos escritos complejos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un léxico amplio, referidos al contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.
- CE4.1 Redactar en una lengua extranjera distinta del inglés mensajes escritos complejos, ajustados a criterios de corrección gramatical y ortográfica, en el estilo apropiado y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales simuladas, tales como:*
- Promoción de una actividad.
 - Instrucciones para actividades de animación turística.
 - Información de interés para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.
 - Información turística.
 - Avisos para clientes de un establecimiento.
 - Reservas y venta de actividades facultativas.
 - Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
 - Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
 - Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
 - Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
 - Formalización de documentos de control, contratos o bonos.
 - Elaboración de informes.
- CE4.2 Redactar en una lengua extranjera distinta del inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:*
- Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Características de los receptores del mensaje.
 - Calidad de la impresión o de la grafía.
- C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en una lengua extranjera distinta del inglés, expresando e interpretando mensajes complejos con fluidez y en distintas situaciones, formales e informales, propias de la actividad turística de guía y animación.
- CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en una lengua extranjera distinta del inglés, de manera espontánea y flexible, en situaciones profesionales simuladas, tales como:*
- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio de guía o animación turística y de las expectativas de sus miembros.
 - Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
 - Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
 - Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
 - Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
 - Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
 - Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
 - Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.

- *Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.*
- CE5.2 Resolver situaciones de interacción en una lengua extranjera distinta del inglés bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:**
 - *Comunicación presencial o telefónica.*
 - *Comunicación formal o informal.*
 - *Costumbres en el uso de la lengua.*
 - *Número y características de los interlocutores.*
 - *Claridad en la pronunciación y distintos acentos.*
 - *Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.*
 - *Tiempo del que se dispone para la comunicación.*

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C5 respecto a todos sus criterios.

Otras capacidades:

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Contenidos:

1. Interpretación de información turística sobre patrimonio cultural y natural en una lengua extranjera distinta del inglés, a turistas y visitantes

Procesamiento de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural y natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondientes al ámbito de actuación.

Integración de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural así como sobre espacios naturales y bienes de interés natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondientes al ámbito de actuación.

Atención a la demanda de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural así como sobre espacios naturales y bienes de interés natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondientes al ámbito de actuación.

Interpretación de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural así como sobre espacios naturales y bienes de interés natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondiente al ámbito de actuación.

2. Prestación en una lengua extranjera distinta del inglés, del servicio de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes

Requerimientos y expectativas del grupo o turista en particular.

Contacto con los prestatarios extranjeros de los servicios contratados por el grupo o turista en particular.

Atención a quejas y reclamaciones.

Solución de situaciones conflictivas.

Ofrecimiento de alternativas a servicios turísticos contratados.

Prestación de información general y documentación relativas al servicio turístico contratado.

Repaso de lista de asistentes y asignación de asientos.

Cumplimentación de documentación necesaria para disfrutar del servicio turístico contratado.

Oferta y venta de actividades facultativas.

Información de tarifas de servicios turísticos.

Transmisión al turista o grupo de pautas de comportamiento y respeto hacia el patrimonio cultural y en espacios naturales.

Servicio de recogida, acogida, acompañamiento, asistencia y guía de turistas individuales y en grupo.

Comunicación, en situaciones de emergencia con un turista accidentado y atención de sus requerimientos.

3. Dinamización, en una lengua extranjera distinta del inglés, de juegos, actividades culturales y físico-recreativas así como de veladas y espectáculos, en contextos de animación turística

Presentación del grupo.

Presentación de las actividades.

Solicitud de información sobre las características motrices, sociales, psicológicas e intelectuales del grupo o usuario.

Recogida de propuestas del grupo.

Promoción de actividades.

Explicación de normas, contenidos y modo de ejecución de las actividades.

Información a los usuarios sobre los objetivos, el material, la indumentaria y los complementos más adecuados a la actividad.

Conducción y coordinación del grupo en el desarrollo de las actividades.

Información del respeto debido a las normas internas del establecimiento y de conservación de instalaciones y material.

Motivación a los usuarios de la actividad.

Formalización de la documentación derivada de la contratación de servicios externos.

4. Resolución en una lengua extranjera distinta del inglés de situaciones conflictivas y de emergencia en los servicios turísticos de guía y animación.

Atención de quejas y reclamaciones.

Resolución de conflictos.

Atención al pasajero en caso de emergencia como primer interviniente.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de idiomas de 60 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

ANEXO CCCXXX

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CREACIÓN Y GESTIÓN DE VIAJES COMBINADOS Y EVENTOS

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Nivel: 3

Código: HOT330_3

Competencia general:

Crear y operar viajes combinados, productos similares y eventos, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa, y gestionar el departamento o unidad correspondiente de la agencia de viajes o entidad equivalente.

Unidades de competencia:

UC1055_3: Elaborar y operar viajes combinados, excursiones y traslados.

UC1056_3: Gestionar eventos.

UC0268_3: Gestionar unidades de información y distribución turísticas.

UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

Entorno profesional:**Ámbito profesional:**

Desarrolla su actividad preferentemente en unidades productivas de agencias de viajes, *tour*-operadores, entidades organizadoras de congresos, departamentos de eventos en establecimientos hoteleros y oficinas de promoción turística, tanto en el sector público como privado.

Sectores productivos:

Esta cualificación se sitúa en el sector turístico, principalmente en los subsectores de la distribución y promoción turística, en agencias de viajes emisoras minoristas y mayoristas-minoristas, *tour*-operadores, agencias de viajes receptoras, oficinas y entidades de promoción turística y organizadores profesionales de congresos u OPC. También en establecimientos como hoteles, centros de congresos y entidades organizadoras de eventos.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:

Promotor de agencia de viajes mayorista.

Empleado o jefe de departamento de reservas de agencia mayorista.

Programador de viajes combinados en agencias de viajes mayoristas y minoristas.

Responsable del departamento nacional o internacional en agencias de viajes mayoristas.

Coordinador de calidad en agencias de viajes mayoristas o en empresas profesionales organizadoras de congresos u OPC y en entidades organizadoras de eventos y ferias.

Técnico o promotor de Oficinas de Congresos y de empresas organizadoras de congresos u OPC.

Técnico o promotor de centros de congresos.

Empleado de entidad organizadora de ferias y eventos.

Responsable de departamento de eventos en entidades hoteleras.

Transferista.

Formación asociada: (570 horas)**Módulos Formativos**

MF1055_3: Elaboración y gestión de viajes combinados. (210 horas)

MF1056_3: Gestión de eventos. (150 horas)

MF0268_3: Gestión de unidades de información y distribución turísticas. (120 horas)

MF1057_2: Inglés profesional para turismo. (90 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: ELABORAR Y OPERAR VIAJES COMBINADOS, EXCURSIONES Y TRASLADOS

Nivel: 3

Código: UC1055_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Elaborar viajes combinados que resulten adecuados y competitivos para su oferta en el mercado, o

que respondan a requerimientos de una demanda específica.

CR1.1 La oferta propia y de la competencia, tanto actual como de campañas anteriores, se analiza en lo referente a:

- Destinos ofertados.
- Características de los productos, servicios y complementos incluidos, prestatarios, opciones y variables disponibles.
- Retribuciones ofrecidas a los intermediarios vendedores.
- Niveles de ventas y resultados económicos.

CR1.2 El itinerario y otras características del viaje combinado, así como los servicios que debe incluir, se determinan en función del mercado y segmento al que se destina el producto o de las demandas específicas del cliente, aplicando para ello los conocimientos sobre los destinos y servicios turísticos, y teniendo en cuenta los resultados del análisis de la oferta competidora y de la propia.

CR1.3 Los servicios que deben incluirse en el viaje combinado se determinan, así como los posibles prestatarios de los mismos, utilizando para ello los soportes informativos y los medios de comunicación adecuados, y considerando las ofertas de las agencias de viajes receptoras, *brokers* aéreos y otros intermediarios turísticos, determinándose, para las operaciones regulares, las frecuencias y fechas de salida.

CR1.4 Las ofertas y cotizaciones de los servicios se obtienen y seleccionan, considerando las garantías de prestación en los términos previstos y aquellos factores que determinen la mejor relación calidad/precio y la mayor competitividad del producto final, aplicando en este proceso habilidades de comunicación y negociación.

CR1.5 Los documentos que aseguran la disponibilidad de los servicios se formalizan, reflejando el compromiso de los prestatarios y los términos de contratación y recogiendo, en los casos de intermediación, las condiciones en que ésta se produce.

CR1.6 La presupuestación del viaje combinado se realiza considerando las previsiones de ventas, los costes fijos y variables, las retribuciones a los minoristas y el margen de beneficio, y determinando el precio de coste, el precio de venta mayorista, los precios de venta al público, los suplementos, el umbral de rentabilidad y otros indicadores económicos.

CR1.7 Las características de presentación de la oferta del viaje combinado se determinan, elaborando el soporte apropiado, ya sea para su presentación directa al cliente, como en los casos de productos elaborados a la demanda, o para trasladarla a los responsables del diseño del soporte de oferta o de su comercialización, en los casos de productos para la oferta.

RP2: Gestionar las reservas de forma que se logren o superen los niveles de venta previstos.

CR2.1 Las solicitudes de reserva se atienden asesorando acerca de los destinos, establecimientos y medios de transporte que mejor se adapten a las expectativas del cliente.

CR2.2 Las solicitudes de reserva se tramitan, comprobando la disponibilidad de plazas y gestionando la confirmación de los servicios por los proveedores.

CR2.3 La situación en que queda la petición se informa, asegurándose de que es entendida y aceptada y, en los casos en que no se pueda confirmar el viaje demandado o alguno de sus servicios, las alternativas posibles se consideran y se comunican

a los clientes, aportando argumentos para lograr su aceptación.

CR2.4 Las reservas se registran en los soportes establecidos, manuales o informáticos, controlando el estado de los cupos, informando a los proveedores sobre las ventas habidas, asignando plazas en medios de transporte, y llevando a cabo el seguimiento conveniente de las solicitudes pendientes de confirmación.

CR2.5 El precio del viaje se notifica o reconfirma, informando del importe que debe constituirse como depósito y de las fechas de pago de la cantidad restante, y las características y especificidades del viaje se informan o reiteran y, en su caso, el contrato de viajes combinados se formaliza o se constata su formalización por el intermediario vendedor.

CR2.6 Los términos en que se han confirmado las reservas por los proveedores, especialmente los referidos a tiempos límites, pagos anticipados y liquidaciones, se controlan regularmente, y las instrucciones para su cumplimiento se transmiten oportunamente.

RP3: Operar viajes combinados asegurando las prestaciones de los servicios en los términos establecidos y consiguiendo la satisfacción de los clientes.

CR3.1 Los documentos de soporte de los derechos a la percepción de los servicios, tales como pasajes, bonos y otros, se emiten, o se constata su emisión por los intermediarios vendedores, en los términos y plazos establecidos, y la documentación informativa, como itinerarios, guías y otros elementos complementarios, como porta-documentos y bolsas de viaje, se requieren de los proveedores internos o externos.

CR3.2 La documentación y los elementos complementarios se preparan para su entrega o expedición, que se realiza con la antelación necesaria o prevista sobre la fecha de inicio del viaje.

CR3.3 Los documentos de control requeridos por los proveedores y prestatarios de servicios, como listas de pasajeros y copias de documentos emitidos, se originan, incluyendo las observaciones oportunas relativas a especificidades de los servicios o requerimientos especiales de los viajeros, y se remiten o entregan en el tiempo y forma previstos.

CR3.4 Las contingencias se prevén y las situaciones emergentes y deficiencias que se producen durante el desarrollo del viaje se resuelven.

CR3.5 Los documentos administrativos y contables se originan, o los datos necesarios para su cumplimiento se trasladan al departamento que debe originarlos.

CR3.6 El desarrollo del viaje y los servicios incluidos se evalúan, y los informes previstos o convenientes se confeccionan y remiten a los departamentos y personas a los que deba informarse.

RP4: Elaborar y programar excursiones y visitas para su operación regular o bajo demanda, obteniendo rendimientos y satisfaciendo las expectativas de los clientes.

CR4.1 Los itinerarios de las excursiones o visitas se definen, considerando los recursos turísticos de la zona y su sostenibilidad, los horarios adecuados o disponibles para su visita, la infraestructura viaria, los medios de transporte necesarios, la disponibilidad de establecimientos de restauración, las condiciones meteorológicas y otros factores, contando con los conocimientos y aportaciones de los guías de turismo.

CR4.2 Los servicios que deben incluirse se determinan, y se requieren de los prestatarios sus precios,

tarifas y términos de colaboración, evaluándolos mediante visitas de inspección y seleccionando aquellos que resulten más adecuados.

CR4.3 Los precios de venta se fijan considerando los acuerdos y contratos formalizados con los proveedores, costes fijos y variables, previsiones de venta o número de personas para las que se programa la excursión o visita, margen de beneficio, comisiones a vendedores y oferta de la competencia.

CR4.4 Los mínimos de pasajeros por operación se determinan y, en los casos de operaciones regulares, las frecuencias de salidas se establecen considerando la demanda actual y potencial.

CR4.5 Las solicitudes de reserva se atienden, efectuando para ello el control de plazas disponibles y registro de las ventas, informando sobre los aspectos de la operación cuyo conocimiento resulte necesario a clientes, acompañantes y proveedores, y emitiendo la documentación administrativa y contable necesaria.

CR4.6 El desarrollo de la excursión o visita y los servicios incluidos se evalúan, determinando el grado de adaptación del producto turístico a la demanda y proponiendo alternativas que puedan mejorar el itinerario o visita previamente diseñado.

CR4.7 La información recogida se analiza para evaluar las posibilidades de diseño de nuevos itinerarios, según la oferta y la demanda turísticas, estimando su viabilidad comercial y técnica.

RP5: Programar y operar traslados individuales o en grupo cumpliendo las especificaciones de los organizadores del viaje.

CR5.1 Las tarifas de los transportistas cuyos servicios son necesarios para la realización de traslados individuales o en grupo se requieren, negocian y acuerdan, y los precios básicos de los servicios de traslado más habituales se determinan a los efectos de su inclusión en los soportes de oferta.

CR5.2 Las peticiones de servicios de traslados se analizan con la finalidad de determinar los medios de transporte y asistencias requeridos, comprobando que se cuenta con todos los datos necesarios para la cotización y programación del servicio.

CR5.3 Las solicitudes de traslados se confirman indicando su precio y otras condiciones y, en los casos en que resulte oportuno, solicitando el pago anticipado del servicio y fijando el plazo para ello.

CR5.4 Los traslados confirmados se registran en el soporte previsto para ello, y los servicios necesarios para su realización se gestionan con los prestatarios, obteniendo su confirmación.

CR5.5 Los documentos administrativos y contables se originan, o los datos necesarios para su cumplimiento se trasladan al departamento responsable y, en los casos en que se utilicen servicios de asistencia en el traslado, los documentos previstos al efecto se completan conteniendo toda la información que resulte necesaria, haciéndola llegar a los prestatarios de la asistencia con la antelación suficiente.

CR5.6 La operación del traslado se reconfirma y controla asegurando su prestación en los términos previstos.

RP6: Participar en la mejora de la calidad de los procesos y servicios para elevar los estándares establecidos y el nivel de satisfacción de los clientes.

CR6.1 El trabajo se realiza cumpliendo o superando los estándares de calidad, conforme a los procedimientos e instrucciones establecidos y logrando la satisfacción de las expectativas de los clientes finales, promotores del viaje e intermediarios vendedores.

CR6.2 La información sobre los destinos, las características de los servicios, los proveedores y los prestatarios, así como sobre las condiciones potencialmente adversas a la calidad se aplica o aporta.

CR6.3 Se requiere a los clientes que manifiesten su satisfacción o insatisfacción con los servicios recibidos, solicitándoles información a este respecto, remitiéndoles cuestionarios de satisfacción y motivándolos para rellenarlos.

CR6.4 Los acompañantes de grupos turísticos son requeridos para que elaboren informes para la evaluación de los prestatarios de los servicios.

CR6.5 Las quejas o reclamaciones se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido, cumpliendo la normativa vigente y tomando las medidas oportunas para su resolución y para la satisfacción de los clientes.

CR6.6 Los productos se evalúan periódicamente, tanto en lo referente a la calidad de los servicios integrados como a su éxito en el mercado, para futuras planificaciones y toma de decisiones.

CR6.7 La comunicación con los clientes y proveedores es fluida, utilizando el medio más eficaz para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Terminales de sistemas globales de distribución o GDS. Ordenadores con aplicaciones informáticas de gestión y con conexión a Internet. Impresoras. Aparatos telefax. Teléfonos. Documentos de tráfico y bonos, tanto propios como de proveedores. Impresos y documentos administrativos, tanto propios como de proveedores. Documentación informativa. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Material de oficina diverso.

Productos y resultados:

Mensajes de solicitud de reserva y reconfirmación y modificaciones o cancelaciones de servicios formalizados y enviados. Información complementaria diversa, como descripción de servicios y establecimientos e información sobre destinos y productos y servicios, formalizada y trasladada. Paquetes turísticos y viajes combinados a la oferta y a la demanda elaborados. Excursiones y visitas regulares o a la demanda diseñadas. Traslados individuales y en grupo programados. Notas de cargo y crédito formalizadas. Registros y expedientes formalizados. Documentos internos y externos referenciados, controlados y archivados. Información y asesoramiento sobre destinos, productos y servicios turísticos prestados. Ventas de derechos de uso de servicios turísticos y de viajes efectuadas. Documentos de pago o confirmación de servicios, como billetes aéreos, marítimos y de ferrocarril, bonos de autos de alquiler, bonos de hotel, bonos de *tour*-operadores, boletines y mensajes de confirmación, emitidos o enviados. Cuestionarios de satisfacción cumplimentados.

Información utilizada o generada:

Información impresa, en soportes magnéticos y en páginas Web sobre destinos, productos y servicios turísticos; precios y tarifas; requisitos exigibles y normativas aplicables a los viajeros nacionales e internacionales; normativa de proveedores y prestatarios de servicios; normativa interna de la empresa.

Soportes de información externa: guías, horarios, mapas, tarifarios, catálogos, directorios, manuales operativos, manuales de venta y manuales de emisión de documentos. Soportes de información interna: instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías y manuales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: GESTIONAR EVENTOS

Nivel: 3

Código: UC1056_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

- RP1: Determinar y promocionar la oferta genérica de eventos para lograr la captación de clientes.
- CR1.1 La oferta propia y de la competencia, tanto actual como de campañas anteriores, se analiza en lo referente a:
- Servicios ofertados.
 - Características de los productos incluidos, prestatarios, opciones y variables disponibles.
 - Niveles de ventas y resultados económicos.
- CR1.2 Los eventos tipo utilizados como oferta genérica se definen y se determinan en función del mercado y segmento al que se destinan, teniendo en cuenta la información sobre hábitos de consumo de los clientes y los resultados del análisis de la oferta competidora y de la propia.
- CR1.3 Los proveedores para los diferentes tipos de servicios se evalúan y seleccionan, y se formalizan con ellos acuerdos y/o contratos.
- CR1.4 Las ofertas y cotizaciones de los servicios se obtienen y son objeto de negociación y selección, considerando las garantías de prestación y los factores que determinan la mejor relación calidad/precio y la mayor competitividad del producto final.
- CR1.5 Las características de los servicios se definen en función del tipo específico de evento de que se trate, como tamaño y disposición de los espacios, horarios, medios audiovisuales e informáticos, expositores o soportes, personal auxiliar, dotación de mesas y otros.
- CR1.6 Los soportes de la oferta genérica, así como los documentos de contratación y posterior control y seguimiento del evento se diseñan.
- CR1.7 La información sobre los clientes potenciales y sobre los eventos planeados se obtiene eficazmente.
- CR1.8 La oferta de servicios, la política y directrices comerciales de la entidad, en relación con los competidores, se compara, determinando sus diferencias positivas y posición competitiva.
- CR1.9 Las acciones promocionales encaminadas a captar eventos se diseñan, programan y ejecutan.
- RP2: Proyectar y presupuestar eventos en términos que respondan a la demanda de sus promotores y resulten competitivos frente a otras ofertas.
- CR2.1 Las especificaciones básicas del evento se requieren y obtienen de los promotores del mismo, y las responsabilidades, gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora del evento se determinan y definen.
- CR2.2 Las características de ediciones anteriores del evento se analizan, utilizando para ello los soportes informativos y los medios de comunicación adecuados y considerando niveles de servicios prestados y tipos de proveedores utilizados.
- CR2.3 El proyecto del evento se concreta en función de su tipología, su programa provisional se precisa, las características de los servicios que han de prestarse se establecen y los proveedores y prestatarios se seleccionan, considerando el segmento de mercado al que se atiende, su capacidad operativa, experiencia, garantías y otros factores, y aportando al promotor del evento, en su caso, la información y experiencia profesional en el destino o sede del evento.
- CR2.4 Las tarifas y precios de los servicios se solicitan y negocian con los proveedores para obtener

los mejores términos posibles y, si resulta oportuno, se les requieren opciones alternativas que permitan mejorar la oferta final para los clientes.

CR2.5 Los costes y márgenes se definen y el presupuesto económico se establece.

CR2.6 La propuesta y presupuesto del evento se confecciona en los términos que resulten más competitivos y se presenta a los promotores, empleando para ello técnicas de venta y negociación y sugiriendo alternativas o modificaciones que permitan competir en términos ventajosos con los competidores.

CR2.7 El contrato de encargo de gestión del evento se elabora y firma o se propone para su firma.

RP3: Planificar el evento, determinando las acciones necesarias para su desarrollo y seguimiento.

CR3.1 El calendario y cronograma general del proyecto se elaboran, y el procedimiento y las reuniones de seguimiento con los promotores se establecen.

CR3.2 Las vías y fuentes de financiación del evento se diseñan o gestionan, o se colabora en ambos aspectos.

CR3.3 El equipo ejecutivo del evento se configura y organiza, determinando su estructura, identificando, seleccionando o designando a las entidades o personas que lo integran y determinando funciones, responsabilidades y, en su caso, fase de incorporación al programa de trabajo.

CR3.4 Los intermediarios y prestatarios de los servicios previstos en el programa del evento se evalúan, seleccionan y contratan, o se propone su contratación, reservando los bienes y servicios que han de prestar y obteniendo la confirmación de los mismos.

CR3.5 Los plazos y fechas límite para reservas y contrataciones de servicios se determinan y las visitas y viajes de prospección e inspección o de coordinación, se deciden y concretan.

CR3.6 Los proveedores de acciones y medios publicitarios y de promoción e imagen del evento, así como los proveedores de diseño, elaboración y hospedaje de la página web, se evalúan, seleccionan y contratan, o se propone su contratación.

CR3.7 El material de promoción, de comunicación, de inscripción, técnico y administrativo del evento se diseña o se colabora en su diseño.

CR3.8 Los anticipos y depósitos necesarios para garantizar la disponibilidad de los servicios, de acuerdo con los términos acordados con los proveedores, se formalizan y realizan, o se dan instrucciones para ello.

CR3.9 Los espacios necesarios para la recepción, inscripción, reuniones, actos, exposiciones y almacenaje se diseñan y distribuyen.

CR3.10 Los aspectos protocolarios, funcionales y de seguridad se consideran, y las características operativas y las necesidades de apoyo y soporte en el desarrollo del evento se establecen, previendo las posibles incidencias o crisis y proponiendo soluciones a las mismas.

RP4: Dirigir las acciones previas a la realización efectiva del evento para lograr su posterior desarrollo en los términos previstos y con el grado de autonomía asignado para proponer y afrontar con anticipación y planificación las modificaciones a que haya lugar.

CR4.1 Las acciones previstas de difusión, promoción, publicidad y otras para captación de participantes se ejecutan o se ordena su ejecución.

CR4.2 Las inscripciones y confirmaciones de participación se atienden y tramitan, registrándolas en los soportes establecidos, manuales o informáticos,

controlando el estado de las mismas y la tipología de los participantes.

CR4.3 Las acreditaciones de acceso, la documentación profesional del evento y los elementos complementarios como vales de comida, maletines, bolsas, catálogos profesionales o comerciales, obsequios protocolarios y otros, se emiten, preparan y organizan para su entrega o se constata su preparación por otros prestatarios de servicios.

CR4.4 Los documentos administrativos y contables se originan o los datos necesarios para su cumplimiento se trasladan al área que debe emitirlos.

CR4.5 Los documentos de control requeridos por los promotores del evento, por los proveedores y prestatarios de servicios y por los participantes, como listados de ponentes e invitados, traslados individuales y colectivos, tareas del personal auxiliar requerido, certificados de asistencia y presentación de ponencias o comunicaciones, se originan.

CR4.6 La asignación y configuración de espacios en exposiciones y demás actos culturales o sociales se decide y realiza conforme se concretan las inscripciones, supervisando los mismos durante el montaje, así como la señalética y medios de información y comunicación.

RP5: Operar el evento ejecutando las acciones necesarias para el cumplimiento del plan de trabajo previsto y la prestación de servicios y contrapartidas comprometidos con los distintos tipos de clientes o participantes.

CR5.1 La disponibilidad y despliegue de los recursos humanos y materiales necesarios se comprueba.

CR5.2 El cumplimiento de las instrucciones de acceso, protocolo y seguridad se verifica.

CR5.3 Los recursos humanos involucrados en el desarrollo del evento se motivan y dirigen.

CR5.4 La prestación y el desarrollo de los servicios, tanto propios como externos, se supervisan y son objeto de control para comprobar que se ajustan a las características y especificaciones de calidad establecidas.

CR5.5 Las incidencias e imprevistos que se producen durante el desarrollo se detectan rápidamente, proponiendo las alternativas más adecuadas.

CR5.6 El desarrollo y seguimiento del proyecto en los términos y plazos previstos se efectúa, y los interlocutores designados son informados sobre el desarrollo del evento e incidencias producidas.

RP6: Ejecutar y supervisar las acciones precisas para el cierre efectivo, documental y económico, del evento.

CR6.1 Los documentos contables de pago se recaban y se abonan o se transmite la información al departamento encargado de su tramitación.

CR6.2 Las subvenciones se tramitan o justifican a la finalización del evento o se proporciona la información necesaria al área responsable de su gestión.

CR6.3 Las demandas de información, rectificaciones o cambio de documentación por parte de los participantes se atienden durante el periodo establecido para ello.

CR6.4 Los materiales gráficos se recaban, como reportajes fotográficos, reportajes de vídeo y dossiers de prensa.

CR6.5 Las ediciones post-evento se dirigen y distribuyen.

CR6.6 Los informes finales se elaboran actualizando las bases de datos utilizadas o generadas, y la memoria y el balance económico del evento se cierran, analizando, en su caso, las incidencias detectadas y elaborando conclusiones para próximas ediciones.

CR6.7 La documentación y envíos protocolarios de cierre, como cartas de agradecimiento a entidades, colaboradores y ponentes, y documentación y materiales a patrocinadores, se preparan y distribuyen.

RP7: Participar en la mejora de la calidad de los procesos y servicios de la unidad o entidad en que trabaja para elevar los estándares establecidos y el nivel de satisfacción de los clientes en eventos.

CR7.1 El trabajo se realiza cumpliendo o superando los estándares de calidad, conforme a los procedimientos e instrucciones establecidos y logrando la satisfacción de las expectativas de los participantes y promotores del evento.

CR7.2 La información sobre las características de los servicios, sobre los proveedores, sobre las expectativas de los participantes y promotores del evento, así como sobre las condiciones potencialmente adversas a la calidad, se aplica o aporta.

CR7.3 Los participantes en el evento y sus promotores son requeridos para que manifiesten su satisfacción o insatisfacción con los servicios recibidos, entregándoles cuestionarios de satisfacción y motivándolos para rellenarlos o utilizando métodos alternativos que contribuyan al mismo fin.

CR7.4 Las quejas o reclamaciones se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido, cumpliendo la normativa vigente y tomando las medidas oportunas para su resolución y para la satisfacción de los clientes.

CR7.5 La comunicación con los clientes y proveedores es fluida, utilizando el medio más eficaz para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Terminales de sistemas globales de distribución o GDS. Ordenadores con aplicaciones informáticas de gestión especializadas y con conexión a Internet. Impresoras. Aparatos telefax. Teléfonos. Documentos de tráfico y bonos, tanto propios como de proveedores. Impresos y documentos administrativos tanto propios como de proveedores. Documentación informativa. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Material de oficina diverso. Planos de espacios para la celebración de eventos, como salones y palacios de congresos. Catálogos de materiales audiovisuales e informáticos, de material de exposición y montaje, de objetos promocionales; muestrarios de papel y otros materiales de impresión; sistemas manuales y tecnológicos de control de acceso a recintos.

Productos y resultados:

Propuestas y ofertas de organización de eventos. Mensajes de solicitud de inscripción y reservas, reconfirmación y modificaciones o cancelaciones de servicios. Información complementaria diversa, como programas científicos, sociales y de acompañantes, catálogos de expositores, descripción de servicios y establecimientos e información sobre actividades y servicios. Notas de cargo y crédito. Registros y expedientes. Documentos internos y externos cumplimentados. Bases de datos de clientes y proveedores actualizadas. Información y asesoramiento sobre productos y servicios turísticos. Documentos de pago o confirmación de servicios, como billetes aéreos y de ferrocarril, bonos de alquiler de vehículos, bonos de hotel, boletines y mensajes de confirmación, alquiler de audiovisuales, equipos de sonido e informáticos, personal de apoyo esencial para el evento, como intérpretes, azafatas y guías, y documentos acreditativos, en su caso, de asistencia o participación en el evento, emitidos o en-

viados. Cuestionarios de satisfacción, informes o estudios equivalentes formalizados.

Información utilizada o generada:

Información impresa, en soportes magnéticos y en páginas Web sobre clientes potenciales y eventos planeados; eventos potenciales y eventos confirmados y su histórico; potenciales decidores de destinos o sedes y sus datos de contacto; productos y servicios turísticos y logísticos especializados en el turismo de reuniones y eventos; precios y tarifas; requisitos exigibles y normativas aplicables a los viajeros nacionales e internacionales; normativa de proveedores y prestatarios de servicios; normativa sobre protección de datos y prevención de riesgos laborales; normativa interna de la empresa; propuestas-tipo de programas sociales y para acompañantes.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: GESTIONAR UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

Nivel: 3

Código: UC0268_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Proponer objetivos y planes para la unidad de información o distribución de oferta turística de su responsabilidad, que sean viables y se integren en la planificación general y estratégica de la entidad, y que respondan a las demandas actuales y emergentes de los viajeros, proveedores de servicios del destino y otros usuarios de la unidad.

CR1.1 Por medio de información directa y expresa se accede al conocimiento de los planes generales de la empresa o entidad y de los específicos que afectan a su área de actuación.

CR1.2 Los objetivos de carácter particular para la unidad de su responsabilidad se definen y se proponen a sus superiores.

CR1.3 Las opciones de actuación se identifican y evalúan, y se seleccionan las más adecuadas a los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos, los periodos de temporada alta de los destinos y las características de la empresa o entidad.

CR1.4 Los planes y acciones para conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad se formulan y cuantifican, para revisar su grado de cumplimiento.

RP2: Confeccionar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad, efectuando el seguimiento económico y el control presupuestario.

CR2.1 Los datos históricos de la unidad de su responsabilidad se revisan y las previsiones económicas se establecen, de acuerdo con la planificación general de la empresa o entidad, con el número y variedad de servicios programados y con los objetivos cuantitativos y cualitativos fijados para la unidad de información y distribución de oferta turística.

CR2.2 Los presupuestos económicos y de tesorería se confeccionan aplicando técnicas de previsión y presupuestación, y estableciendo su cuantificación y periodicidad en función de la estacionalidad propia de la actividad turística.

CR2.3 Los presupuestos se presentan a sus superiores jerárquicos, considerando las observaciones que éstos formulen para hacer las modificaciones necesarias.

CR2.4 El procedimiento para el seguimiento del presupuesto de su unidad se define y aprueba.

CR2.5 El control presupuestario se efectúa en los plazos y términos establecidos, comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos.

CR2.6 Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan de forma precisa, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso, que permitan, no obstante, mantener los servicios más competitivos o con mayor impacto estratégico en los periodos de temporada alta.

CR2.7 Los resultados del control presupuestario se transmiten mediante los informes adecuados a las personas y departamentos correspondientes, en el tiempo y forma establecidos.

RP3: Establecer la estructura organizativa de la unidad de información y distribución de oferta turística, determinando y organizando los recursos necesarios para el logro de los objetivos.

CR3.1 El tipo de estructura organizativa que resulta más adecuado para el logro de los objetivos y planificación establecidos se determina, adaptándola a la estacionalidad propia de la actividad y en función de las disponibilidades de financiación.

CR3.2 La incorporación a las redes de intercambio de información y cooperación más adecuadas se propone para rentabilizar sinergias, garantizar la imprescindible actualización permanente de la información y oferta turística y agilizar su distribución.

CR3.3 Las funciones y tareas que deben realizarse, las relaciones internas de la unidad y las relaciones con otros agentes turísticos y sociales de su ámbito territorial y área de influencia se establecen.

CR3.4 Los recursos necesarios se determinan, considerando las variables estacionales o periódicas derivadas de los hábitos viajeros.

CR3.5 Los puestos de trabajo se definen y el perfil de los informadores y comercializadores turísticos que deben ocuparlos se contribuye a definir.

CR3.6 En el proceso de selección del personal que ocupa los puestos de la unidad de trabajo se colabora.

CR3.7 El trabajo se organiza y se distribuye entre el equipo humano de su dependencia.

RP4: Integrar y dirigir al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.

CR4.1 En la integración, formación y evaluación del personal dependiente se participa, para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.

CR4.2 Las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad se identifican.

CR4.3 Las metas y objetivos de la entidad o empresa turística se explican para su comprensión y asunción por cada miembro del equipo humano dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo correspondiente.

CR4.4 La motivación del personal de la unidad de su responsabilidad se logra promoviendo y valorando la iniciativa, el esfuerzo, la creatividad y su papel en la transmisión de imagen de marca del distribuidor turístico, destino o ámbito territorial, y el trabajo en equipo.

CR4.5 Las responsabilidades y funciones del personal se determinan y la autoridad necesaria para su cumplimiento se delega.

CR4.6 Las instrucciones e indicaciones al personal se transmiten de forma clara, asegurándose de su perfecta comprensión.

CR4.7 Las reuniones con el personal necesarias para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño se fijan y dirigen, formalizando los informes pertinentes.

CR4.8 La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

RP5: Implementar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado, para conseguir los objetivos de la empresa o entidad.

CR5.1 Los servicios en su ámbito de responsabilidad se diseñan con su contribución, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los distintos tipos de clientes, tales como usuarios finales, agentes turísticos del destino y otros, y colaborando en la determinación de estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad.

CR5.2 La cultura de la calidad se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad y fomentando su participación en la mejora continua.

CR5.3 El sistema de calidad se implementa, identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.

CR5.4 El sistema de indicadores y de control de la calidad interna se define, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y a otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.

CR5.5 Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, o métodos equivalentes, se diseñan con su colaboración, facilitando y fomentando la participación de los clientes.

CR5.6 La aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimiento de los estándares y normas se comprueba, efectuando la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos. Internet. Aparatos telefax. Teléfonos. Redes telemáticas de distribución e intercambio de información y oferta turística. Manuales de planificación. Manuales de archivo, actualización y gestión de la información. Manuales de procedimiento administrativo. Formularios de presupuestación. Manuales de elaboración de documentos. Manuales de comunicación. Manuales de procedimientos de control de calidad.

Productos y resultados:

Planificación y organización eficiente de la unidad de su responsabilidad. Integración, dirección y coordinación del personal dependiente. Consecución de objetivos: prestación rentable del servicio, desarrollo estratégico de nuevos servicios, contribución a la creación y distribución de servicios y productos turísticos y al desarrollo territorial, entre otros. Personal motivado e involucrado en los objetivos de la empresa o entidad y consciente de su papel en la transmisión de imagen de toda la cadena turística de su ámbito territorial. Organización, ejecución y control en la unidad de su responsabilidad de la política de calidad de la empresa o entidad. Optimización de costes. Fidelización de clientes. Informes de gestión de recursos humanos y de resultados en la atención a consumidores y proveedores de información y oferta turística.

Información utilizada o generada:

Plan estratégico de la empresa o entidad y, en su caso, de su ámbito territorial de actuación. Información impresa, en soportes magnéticos y en páginas web sobre su ámbito territorial de actuación y su área de influencia, productos y servicios turísticos; precios y tarifas; requisitos exigibles, normativas y derechos y vías de reclamación aplicables a los viajeros nacionales e internacionales; normativa de proveedores y prestatarios de servicios. Bases de datos e inventarios turísticos. Información económica y administrativa de la empresa o entidad. Presupuestos. Informes de gestión. Plan de calidad de la empresa o entidad. Inventarios de material y equipamiento. Fichero de clientes, visitantes y proveedores. Registro de personal. Disposiciones legales y convenios colectivos. Manual y normativa interna de la empresa o entidad. Registros de calidad. Albaranes, vales y facturas.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Nivel: 2

Código: UC1057_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

CR1.1 La expresión oral del cliente o el profesional en inglés, empleando un lenguaje estándar se interpreta con precisión en situaciones predecibles tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.

CR1.2 La comprensión oral en inglés se produce adecuando la interpretación a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del

mensaje, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, y se interpreta, en lo esencial, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP2: Interpretar, sin precisar un diccionario, documentos de complejidad media escritos en inglés, en el ámbito de la actividad turística, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR2.1 La documentación escrita en inglés referente a instrucciones, informes, manuales, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas, se interpreta con detalle y agilidad en situaciones predecibles, tales como:

- Consulta de un manual de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad turística.
 - Consulta de un manual de aplicación informática.
 - Petición de información, reservas y pedidos.
 - Lectura de mensajes, cartas, faxes y correo electrónico.
 - Información sobre destinos, servicios y precios.
- CR2.2 La comprensión escrita en inglés se produce adecuando la interpretación a los condicionantes que la pueden afectar, tales como:
- El canal de la comunicación: fax, e-mail o carta.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Grafía deficiente.
 - Impresión de baja calidad.

RP3: Expresar a clientes y proveedores en inglés, mensajes orales fluidos, de complejidad media, en el ámbito del turismo, en situaciones de comunicación presencial o a distancia, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información.

CR3.1 La expresión oral en inglés se realiza produciendo mensajes coherentes que emplean un vocabulario amplio relacionado con la actividad y son emitidos con fluidez y espontaneidad en reuniones, recepciones y conversaciones referidas a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Acompañamiento, asistencia e información al pasajero en medios de transporte marítimo y ferroviario.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CR3.2 La expresión oral en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP4: Producir en inglés, documentos escritos de complejidad media, correctos gramatical y ortográficamente, necesarios para el cumplimiento eficaz de su cometido y para garantizar los acuerdos propios de su actividad, utilizando un vocabulario amplio propio de su ámbito profesional.

CR4.1 La expresión escrita en inglés se realiza cumplimentando o produciendo instrucciones, cartas, faxes, correos electrónicos y notas coherentes, inteligibles y correctas en la gramática y ortografía, referidos a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y precios.
- Notificación de avisos para clientes de un evento.
- Redacción y cumplimentación de documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes u oficina de información turística.
- Realización de reservas y venta de servicios y productos turísticos.
- Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
- Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Formalización de documentos de control, contratos y bonos.
- Elaboración de informes.
- Solicitudes por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.

CR4.2 La expresión escrita en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Canal de comunicación.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

RP5: Comunicarse oralmente con espontaneidad con uno o varios clientes o proveedores en inglés, en la prestación de servicios turísticos.

CR5.1 La interacción en inglés se realiza produciendo e interpretando los mensajes orales de uno o varios interlocutores, expresados con fluidez en situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.

- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Comunicación y coordinación con los representantes y técnicos de los servicios encargados del desarrollo de las actividades de ocio complementarias fuera del establecimiento.

CR5.2 La interacción en inglés se produce, si se emplea un lenguaje estándar, atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua, claridad de la pronunciación y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de turismo. Diccionario. Material de oficina.

Productos y resultados:

Comunicación interactiva independiente con clientes y profesionales del sector en inglés para la prestación de servicios turísticos, gestión y comercialización de los establecimientos, venta de servicios y destinos turísticos y negociaciones con clientes y proveedores. Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad turística.

Información utilizada o generada:

Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas especializadas en eventos y oficinas turísticas. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias.

MÓDULO FORMATIVO 1: ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE VIAJES COMBINADOS

Nivel: 3

Código: MF1055_3

Asociado a la UC: Elaborar y operar viajes combinados, excursiones y traslados

Duración: 210 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar la evolución del concepto de turismo, identificando los elementos que componen el sistema turístico.

- CE1.1 Explicar la evolución del concepto de turismo a lo largo del tiempo.
- CE1.2 Describir el sistema turístico e identificar los elementos que lo componen.
- CE1.3 Identificar y explicar los factores que influyen en la demanda turística individual y en la demanda turística agregada a un destino turístico.
- CE1.4 Reconocer y clasificar los componentes de la oferta turística, y explicar las características de los distintos servicios y productos turísticos.
- CE1.5 Describir las variables que determinan la evolución y tendencias de la demanda y de la oferta turísticas.
- CE1.6 Reconocer los segmentos de la demanda del mercado turístico actual y describir sus características.
- CE1.7 Identificar y clasificar los medios de transporte, comparando y evaluando sus características diferenciales desde el punto de vista de la demanda.
- C2: Analizar el mercado turístico identificando los destinos turísticos nacionales e internacionales más relevantes.
- CE2.1 Estimar la situación del mercado turístico nacional e internacional.
- CE2.2 Identificar y describir los principales destinos turísticos nacionales teniendo en cuenta:
- Tipología de su producto.
 - Potencial de su demanda.
- CE2.3 Reconocer y describir los principales destinos turísticos internacionales teniendo en cuenta:
- Tipología de su producto.
 - Potencial de su demanda.
- CE2.4 Describir los flujos turísticos actuales y justificar la situación en el mercado de los diferentes destinos turísticos con relación a los segmentos de la demanda turística.
- CE2.5 Identificar a los oferentes más significativos del mercado turístico nacional e internacional, y describir las características de sus respectivas ofertas.
- CE2.6 Explicar las características del turismo sostenible y describir sus factores determinantes.
- C3: Analizar la distribución turística, las entidades y medios que la configuran, estimando su evolución y la incidencia de las nuevas tecnologías.
- CE3.1 Explicar las particularidades de la distribución turística y relacionar los diferentes soportes y operadores que facilitan dicha distribución, explicando sus características.
- CE3.2 Estimar la incidencia de las nuevas tecnologías en la distribución turística y describir su situación actual y tendencias.
- CE3.3 Describir las funciones y características de las agencias de viajes en general, y clasificar y caracterizar los diferentes tipos de agencias de viajes.
- CE3.4 Identificar los servicios y productos turísticos en cuya distribución participan las agencias de viajes y describir las características de su venta y de las relaciones que se producen con sus prestatarios y/o proveedores.
- CE3.5 Identificar a otras entidades de distribución turística, tales como centrales de reservas o sistemas globales de distribución y describir sus características organizativas y funcionales.
- CE3.6 Explicar la distribución turística en Internet, señalando sus características y aplicaciones, e identificar e interpretar la oferta en páginas web de prestatarios e intermediarios turísticos.
- C4: Analizar las relaciones comerciales, operativas y contractuales de las agencias de viajes y tour-operadores con los diferentes proveedores de servicios turísticos.
- CE4.1 Describir y explicar las relaciones que mantienen los proveedores de servicios turísticos con las agencias de viajes y tour-operadores, analizando los diferentes procesos que en tales relaciones se producen, e identificando y aplicando, en su caso, las normativas, convenios o usos que las regulan.
- CE4.2 Identificar a los proveedores de servicios y acceder a sus ofertas obteniendo la información necesaria sobre las características de los servicios y sus precios o tarifas, utilizando para ello los soportes, manuales o tarifarios, entre otros y los medios de acceso a la información, como GDS e Internet, entre otros, disponibles para ello, y aplicar criterios de selección debidamente fundamentados.
- CE4.3 Confeccionar documentos o mensajes de petición de cotizaciones o reserva de servicios, y elaborar y cumplimentar contratos para distintos tipos de servicios, incluyendo contratos de fletamento de medios de transporte, contratos de contingente en establecimientos de alojamiento y otros.
- CE4.4 Describir las relaciones y situaciones que se producen en las interacciones entre el personal de las agencias de viajes y el personal de los proveedores y prestatarios de servicios, clasificando los tipos de comportamiento que se originan en escenarios de negociación, contratación, operaciones y conflictos, identificando las técnicas de comunicación y negociación adecuadas a cada caso y circunstancia.
- CE4.5 En supuestos prácticos de relaciones con proveedores de servicios en circunstancias y escenarios diversos:
- Aplicar las técnicas de comunicación y negociación adecuadas.
 - Facilitar la solución de conflictos entre las partes mediante planteamientos adecuados.
- C5: Desarrollar los procesos de elaboración, programación, operación de viajes combinados y productos similares, identificando y aplicando procedimientos, técnicas y recursos tecnológicos.
- CE5.1 Describir los diferentes tipos de viajes combinados y otros productos turísticos que implican la integración de servicios, como excursiones y traslados, identificando sus componentes y estableciendo sus especificidades económicas, operativas y de comercialización.
- CE5.2 Analizar los viajes incluidos en las ofertas de diversos tour-operadores, estableciendo sus características diferenciales, comparándolos y determinando sus ventajas competitivas en función de los segmentos del mercado a los que se dirige la oferta.
- CE5.3 Explicar los procesos de elaboración, programación y operación de viajes combinados, caracterizando sus fases y describiendo objetivos y resultados: definición del producto; selección de fuentes de información; diseño del itinerario; elección de servicios y otros componentes del producto y selección de prestatarios; negociación con proveedores y contratación; presupuestación; elaboración del soporte de oferta del producto; comercialización y venta; operación.
- CE5.4 Explicar los procesos de elaboración, programación y operación de excursiones, caracterizando sus fases y describiendo objetivos y resultados: definición del producto; diseño del itinerario; elección de servicios y selección de prestatarios; presupuestación, comercialización y venta; operación.
- CE5.5 Explicar el proceso de programación y operación de traslados, caracterizando sus fases y describiendo objetivos y resultados: definición del produc-

to; elección de servicios y selección de prestatarios; presupuestación y operación.

CE5.6 En supuestos prácticos, de elaboración de viajes combinados, excursiones o traslados identificar y formalizar los documentos apropiados para asegurar las prestaciones de los servicios incluidos, y determinar los controles necesarios para asegurar la operación y el cumplimiento de las acciones programadas, indicando las medidas correctivas adecuadas ante determinadas desviaciones.

CE5.7 Identificar y cumplimentar documentos administrativos y contables propios de las operaciones de viajes combinados, excursiones y traslados, y redactar informes de evaluación.

CE5.8 Utilizar programas informáticos de hoja de cálculo para la elaboración de escandallos de viajes combinados, excursiones y traslados.

CE5.9 En supuestos prácticos, de elaboración de viajes combinados, excursiones o traslados, definida la demanda a que se destinan y otros datos caracterizadores, y utilizando los soportes informativos, recursos tecnológicos, como Internet, programas informáticos de hoja de cálculo y programas específicos para agencias de viajes, así como los datos aportados:

- Considerar y seleccionar posibles itinerarios y características del producto.
- Considerar y seleccionar los servicios y otros componentes del producto.
- Seleccionar los prestatarios de los servicios y obtener precios y tarifas de servicios.
- Elaborar el presupuesto, determinando costes, retribuciones a minoristas, márgenes de beneficio, precios de venta, umbrales de rentabilidad y otros indicadores económicos de interés.
- Proponer las características de presentación del producto elaborado, para diseñar su oferta final.

C6: Desarrollar los procesos de ventas y reservas de viajes combinados, excursiones y traslados, y aplicar los procedimientos establecidos, utilizando los soportes manuales o informáticos de uso habitual en el sector.

CE6.1 Reconocer los diferentes soportes y canales de solicitud de reservas existentes.

CE6.2 Explicar el proceso de ventas de los viajes combinados y excursiones, caracterizando sus fases e identificando técnicas y recursos, difusión y distribución de la oferta.

- Peticiones de reservas.
- Información, control de disponibilidad y venta.
- Registro.
- Gestiones con proveedores, tales como fueras de cupo, notificaciones de ventas, reconfirmaciones y peticiones especiales.
- Seguimiento de reservas, confirmaciones y oferta de alternativas.
- Emisión de documentación.

CE6.3 Explicar el proceso de reserva de traslados, caracterizando sus fases e identificando técnicas y recursos: peticiones de reservas, registro y gestiones con proveedores.

CE6.4 Utilizar programas informáticos de gestión de reservas o CRS, sistemas de distribución global o GDS y programas informáticos de tratamiento de texto.

CE6.5 En supuestos prácticos de solicitudes de reservas de viajes combinados, excursiones o traslados, y utilizando soportes y recursos tecnológicos:

- Atender solicitudes de reserva identificando la información que debe requerirse al cliente.
- Comprobar la disponibilidad de plazas y argumentar en función de la situación planteada, ofrecien-

do alternativas en caso necesario, con el fin de lograr la venta.

- Efectuar el registro de los datos en el soporte elegido y redactar mensajes de solicitud de confirmación de servicios a proveedores.
- Informar al cliente de la situación de la reserva reconfirmando sus términos, precios y servicios.

C7: Interpretar especificaciones de calidad de agencias de viajes, aplicar procedimientos de atención de quejas y reclamaciones, y aportar sugerencias para la mejora, identificando atributos de calidad y detectando desviaciones y deficiencias.

CE7.1 Explicar el concepto de calidad en los servicios e identificar los factores causales de la no-calidad.

CE7.2 Identificar y describir los atributos de calidad en los viajes combinados, excursiones y traslados, y en general en los servicios de las agencias de viajes.

CE7.3 Aplicar herramientas de mejora de la calidad y aportar propuestas de solución para resolver o mejorar problemas planteados.

CE7.4 Describir y aplicar los procedimientos de atención y resolución de quejas y reclamaciones, identificando la normativa vigente, y cumplimentar registros de indicadores y hojas de toma de datos.

CE7.5 Interpretar y analizar procedimientos, instrucciones de trabajo y estándares de calidad, describiendo su aplicación en supuestos prácticos.

CE7.6 En situaciones de solicitudes de reservas o presentación de reclamaciones, adoptar una actitud acorde con la situación planteada, utilizando las normas de cortesía y utilizando la forma de comunicación oportuna con fluidez.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C4 respecto a CE4.3 y CE4.5; C5 respecto a CE5.6 a CE5.9; C6 respecto a CE6.4 y CE6.5; C7 respecto a CE7.3, CE7.4 y CE7.6.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo. Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. El Turismo y la estructura del mercado turístico

Concepto de Turismo. Evolución del concepto de Turismo.

El sistema turístico. Partes o subsistemas.

La demanda turística. Tipos de demanda turística. Factores que determinan la demanda turística individual y agregada.

La oferta turística. Componentes de la oferta turística.

Evolución histórica del turismo. Situación y tendencias.

Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística española: destinos y productos asociados.

Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda internacional: destinos relevantes y productos asociados.

2. Principales destinos turísticos nacionales e internacionales

Análisis de la composición del producto turístico de base territorial. Recursos de atracción, infraestructuras y estructuras, servicios y actividades complementarias.

Características y análisis comparativo de los principales destinos turísticos españoles.

Características y análisis comparativo de los principales destinos turísticos internacionales.

3. La distribución turística

La distribución de servicios. Características diferenciales de la distribución turística. Intermediarios turísticos. Procesos de distribución de los servicios y productos turísticos.

Las agencias de viajes. Funciones, tipos y estructuras. La Ley de Viajes Combinados.

Las centrales de reservas. Tipos y características. Los sistemas globales de distribución o GDS.

Las agencias de viajes virtuales: evolución y características de la distribución turística a través de Internet. El dominio de la demanda. Estructura y funcionamiento. La venta en el último minuto. Páginas web y portales turísticos.

4. El alojamiento como componente del producto turístico

La hostelería. Los establecimientos de alojamiento. Clasificaciones y características.

Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes y *tour*-operadores.

Principales proveedores de alojamiento.

Tipos de unidades de alojamiento y modalidades de estancia. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación.

5. El transporte aéreo como componente del producto turístico

El transporte aéreo regular. Principales compañías aéreas. Relaciones con las agencias de viajes y *tour*-operadores. Tipos de viajes aéreos. Tarifas: tipos. Fuentes informativas del transporte aéreo regular.

El transporte aéreo charter. Compañías aéreas *charter* y *brokers* aéreos. Tipos de operaciones *charter*. Relaciones. Tarifas.

6. Otros elementos y componentes de los viajes combinados, excursiones o traslados

El transporte discrecional en autocar. Relaciones. Tarifas. Contrastes. Normativa.

El alquiler de automóviles con y sin conductor. Tarifas. Seguros. Procedimientos de reservas. Bonos y boletines de presentación. El viaje combinado *fly-drive*.

Los cruceros marítimos y fluviales y sus características. Tipos. Tarifas. Prestaciones. Reservas.

Los servicios de acompañamiento y asistencia turística. El servicio de guía turístico.

Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes.

7. Comunicación, atención al cliente y técnicas de ventas y negociación en las entidades de distribución turística

La comunicación interpersonal. El proceso de la comunicación. Barreras. Saber escuchar. Saber preguntar. La comunicación no-verbal. La comunicación telefónica.

Necesidades humanas y motivación. El proceso decisorio. Las expectativas de los clientes. Técnicas para determinar las expectativas de los clientes con respecto a un servicio.

La satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio. Los estándares de calidad de un servicio. Identificación de condiciones adversas a la calidad.

Tipología de clientes. Análisis y comparación de las técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes. Aplicaciones.

La atención al cliente. Actitud positiva y actitud pro-activa.

La empatía. Los esfuerzos discrecionales. Simulaciones.

Los procesos de ventas. Fases de la venta y técnicas aplicables. La venta telefónica. Simulaciones.

La negociación. Elementos básicos. La planificación de la negociación. Estrategias y técnicas. Aplicaciones.

Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas. Aplicación de procedimientos. Normativa.

Normas deontológicas, de conducta y de imagen personal de los profesionales de agencias de viajes y de otras entidades de distribución turística.

8. Creación y operación de viajes combinados

Concepto de viaje combinado. Tipos. Viajes combinados elaborados bajo demanda y para la oferta.

Relaciones entre *tour*-operadores y agencias de viajes minoristas. Condiciones de colaboración y términos de retribución.

Análisis de las fases de la elaboración, programación, comercialización y operación de los viajes combinados.

9. Programación y operación de excursiones y traslados

Tipos de excursiones y visitas. Características y servicios que incluyen. Operaciones regulares y operaciones bajo demanda. Normativa aplicable. Programación y operación de excursiones.

Los traslados como operación propia de las agencias de viajes receptoras. Tipos de traslados. Programación y operación de traslados.

10. Utilización de terminales de sistemas de distribución (GDS) y de aplicaciones informáticas de gestión de agencias de viajes.

Definición y tipos de terminales GDS. Utilización.

Tipos y comparación de aplicaciones informáticas para la gestión de agencias de viajes, reservas de viajes combinados y excursiones. Utilización.

11. La participación en la mejora de la calidad de los servicios y productos de agencias de viajes y *tour*-operadores

Concepto de gestión de la calidad total. La calidad en los servicios. Atributos y dimensiones de la calidad en los viajes combinados, excursiones y traslados, y en el servicio de las agencias de viajes y *tour*-operadores. Las especificaciones de calidad de los servicios. Procedimientos e instrucciones de trabajo. Directrices y normas. Estándares de servicio.

Los indicadores de calidad. Toma y registro de datos. Cuestionarios de satisfacción del cliente.

El perfeccionamiento profesional y la mejora continua. La participación en la mejora de la calidad.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la elaboración y operación de viajes combinados, excursiones y traslados, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2: GESTIÓN DE EVENTOS

Nivel: 3

Código: MF1056_3

Asociado a la UC: Gestionar eventos

Duración: 150 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar el turismo de reuniones e identificar sus demandas específicas dentro del sector turístico.

CE1.1 Justificar la evolución y el auge de este segmento del mercado turístico, explicando su situación dentro del mercado nacional e internacional.

CE1.2 Identificar los principales destinos nacionales e internacionales que se han posicionado en este segmento, explicando los factores que lo han hecho posible.

CE1.3 Reconocer los diferentes tipos de eventos más habituales en la actualidad.

CE1.4 Identificar las entidades gestoras y promotoras de eventos, como organizadores profesionales de congresos u OPC, agencias de viajes, departamentos especializados de hoteles y centros de reuniones, instituciones feriales y oficinas de congresos, entre otros, y describir las funciones que realizan en sus respectivos ámbitos de actuación.

CE1.5 Reconocer los diferentes servicios e instalaciones requeridas por los eventos, sus peculiaridades y sus relaciones con los organizadores de eventos:

- Los espacios: palacios y centros de congresos, recintos feriales, hoteles y recintos singulares así como sus accesos, instalaciones, medios tecnológicos y configuración de los espacios.
- Tipología y servicios de los establecimientos de alojamiento.
- Servicios de restauración: tipología y formas de servicio.
- Servicios y métodos de reproducción y proyección de imagen y sonido y de telecomunicaciones.
- Servicios, modalidades y tecnologías para la traducción, tales como interpretación de conferencias, traducción de cintas y locuciones o traducción escrita.
- Métodos y tecnologías de gestión y control de los accesos.
- Servicios y sistemas de montajes de stands y exposiciones.
- Secretaría técnica y secretaría científica.

– Servicios de animación cultural y producción de espectáculos.

– Transportes de acceso a la sede y transportes internos colectivos.

– Servicios de diseño, edición e impresión de materiales gráficos, audiovisuales y digitales.

– Empresas, servicios y funciones de las azafatas de congresos.

– Otros servicios: seguros, asistencia turística, guías, seguridad, decoración, señalética, gabinete de prensa y comunicación, entre otros.

C2: Definir y posicionar ofertas de eventos que contemplen distintos segmentos de mercado y sus necesidades específicas, teniendo en cuenta ventajas competitivas e identificando las vías de comercialización más adecuadas.

CE2.1 Analizar la oferta y demanda de turismo de reuniones o eventos en un mercado o segmento concreto, identificando y caracterizando su público objetivo y las oportunidades de posicionar una oferta.

CE2.2 Utilizar las fuentes de información sobre convocatorias de eventos y determinar los colectivos a los que se dirigen, identificando a sus promotores y los diferentes mecanismos que éstos emplean en la toma de decisión sobre destinos y sedes.

CE2.3 Identificar la información que debe obtenerse de los promotores sobre las especificaciones básicas del evento y las responsabilidades, gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora del mismo.

CE2.4 Elaborar propuestas específicas de organización de reuniones y eventos, ya sean genéricas o bajo supuestos de petición de clientes, describiendo sus características y el proceso de elaboración.

CE2.5 Identificar y aplicar técnicas de negociación con proveedores y clientes.

CE2.6 Redactar contratos de encargo de gestión de eventos y analizar sus características.

CE2.7 Definir estrategias de comercialización para diferentes ofertas genéricas de eventos, identificando y caracterizando los canales de distribución.

CE2.8 Diseñar acciones y soportes promocionales e instrumentos de captación adaptados a los diferentes tipos de eventos, adecuándolos a diferentes tipos de público objetivo.

C3: Planificar y presupuestar un evento y definir su programa, identificando las actividades y tareas que se derivan para la entidad gestora.

CE3.1 Identificar y analizar las principales fases en el proyecto de un evento, distinguiendo la planificación, organización, desarrollo y evaluación final del mismo.

CE3.2 Describir los diferentes tipos de actividades propias de los eventos, como sesiones de trabajo, actos institucionales, sociales y culturales, exposiciones comerciales, banquetes o actividades lúdicas.

CE3.3 Identificar y utilizar las fuentes de información sobre destinos, servicios y sus precios, prestatarios e intermediarios que se utilizan para la organización de eventos.

CE3.4 Describir la elaboración de los presupuestos del evento en sus diferentes tipos, tanto para los promotores como para la entidad gestora, estableciendo costes, márgenes y precios, redactando la correspondiente oferta y previendo opciones de variación.

CE3.5 En supuestos de encargo de eventos:

- Elaborar el programa de un evento en función de las especificaciones aportadas y de la tipología de las personas y entidades que intervienen o participan, como compradores, vendedores, expositores, delegados, ponentes, comité organizador y autoridades.

- Definir las gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora.
- Elaborar un calendario y cronograma general del proyecto.
- Evaluar y seleccionar proveedores, definiendo los criterios de selección, efectuando planteamientos de negociación y redactando acuerdos y contratos.
- Elaborar el presupuesto del evento.
- Proponer vías y fuentes de financiación del evento.
- Utilizar programas informáticos específicos para la gestión de eventos.

C4: Aplicar técnicas para el proceso de organización de un evento determinado, analizando la lógica de dicho proceso.

CE4.1 Identificar y describir las actividades que se producen en las diferentes fases de un proyecto de gestión de evento estableciendo sus interrelaciones, determinando su secuencialidad, elaborando el calendario y cronograma, y determinando las acciones de seguimiento del mismo.

CE4.2 Identificar la estructura organizativa del evento y del equipo técnico de gestión de proyecto, indicando funciones y responsabilidades e interrelación con el resto de los equipos que componen la estructura organizativa, determinando los perfiles de los puestos de trabajo correspondientes, y definiendo las técnicas en la gestión de recursos humanos que logren el mejor desempeño.

CE4.3 Definir acciones dirigidas a la captación de participantes, difusión y promoción del evento, así como la captación de patrocinadores y colaboradores, y plantear las vías más adecuadas en función de su eficacia y coste.

CE4.4 Detallar el procedimiento de formalización y control de inscripciones de un evento y realizar, en supuestos prácticos, las acciones propias del mismo, utilizando soportes manuales o informáticos.

CE4.5 Diseñar procedimientos y documentos para los servicios que demandan los promotores y proveedores de servicios.

CE4.6 Diseñar procedimientos y documentos para los procesos administrativos y contables propios de las actividades de los eventos.

CE4.7 En supuestos prácticos, de organización de eventos, determinar la distribución de los espacios requeridos por el evento, teniendo en cuenta aspectos funcionales, comerciales, protocolarios y de seguridad.

CE4.8 Identificar situaciones adversas y circunstancias emergentes que afecten al desarrollo de un evento y plantear acciones preventivas o correctoras de las mismas.

C5: Describir el proceso de aseguramiento de la calidad y evaluación final de un evento, describiendo las actividades de dirección y control inherentes.

CE5.1 Explicar el concepto de calidad en los servicios e identificar los factores causales de la no-calidad.

CE5.2 Identificar y describir los atributos de calidad en la gestión de eventos e interpretar especificaciones de calidad.

CE5.3 Identificar las acciones que deben realizarse para el control de la calidad y adecuación de los servicios, suministros y espacios a los requerimientos establecidos, y elaborar hojas de comprobación y otras herramientas de evaluación.

CE5.4 Confeccionar cuestionarios de evaluación de la satisfacción de los participantes y promotores, o instrumentos equivalentes, e interpretar los resultados.

CE5.5 Definir el contenido, elementos y formato de un informe final de evento e interpretar, en supuestos prácticos, los balances económicos del promotor y de la entidad gestora.

CE5.6 Aplicar herramientas de mejora de la calidad y aportar propuestas de solución para resolver o mejorar problemas planteados.

CE5.7 Describir y aplicar los procedimientos de atención y resolución de quejas y reclamaciones, identificando la normativa vigente, y cumplimentar registros de indicadores y hojas de toma de datos.

CE5.8 Interpretar y analizar procedimientos, instrucciones de trabajo y estándares de calidad, describiendo su aplicación en supuestos prácticos de evaluación de eventos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C2 respecto a CE2.2 a CE2.8; C3 respecto a CE3.3 a CE3.5; C4 respecto a CE4.3, CE4.4, CE4.7 y CE4.8; C5 respecto a CE5.4 a CE5.8.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. El turismo de reuniones y su demanda de servicios especializados

El turismo de reuniones: concepto y evolución histórica; situación y tendencias; el turismo de reuniones como producto especializado del turismo urbano.

Las características diferenciadas y específicas de este tipo de demanda. Mecanismos de decisión. Impactos en los destinos y en sus restantes productos turísticos.

Incorporación a la cadena turística de servicios considerados tradicionalmente como servicios a las empresas o no turísticos.

Agentes turísticos específicos: organizadores profesionales de eventos, agencias de viajes especializadas y otros. Evolución.

2. Principales destinos turísticos nacionales e internacionales de turismo de reuniones

Factores que determinan la especialización de un destino para turismo de reuniones: imagen de marca, infraestructuras especializadas, capacidad de alojamiento, servicios especializados y oferta complementaria.

Características y análisis comparativo de los principales destinos de turismo de reuniones a nivel nacional e internacional.

3. Los eventos, su tipología y su mercado

Tipología de reuniones y eventos: congresos, convenciones, viajes de incentivo, exposiciones y ferias, eventos deportivos y otros. El concepto de evento.

El mercado de eventos. Los promotores de eventos. Las entidades colaboradoras y los patrocinadores. Participantes y acompañantes. La gestión de eventos como función emisora y como función receptora.

Fases del proyecto de un evento: planificación, organización, desarrollo y evaluación final del evento.

4. La comercialización de los destinos y de la oferta de gestión profesional de eventos

La oferta de los destinos especializados. Vías y fórmulas de comercialización.

La oferta de los organizadores de eventos. Público objetivo. Canales de distribución. Acciones y soportes promocionales. La oferta específica: características y presentación.

Fuentes de información sobre eventos.

5. El evento como proyecto: planificación, presupuestación y organización

Fuentes y medios de acceso a la información. Criterios de selección de servicios, prestatarios e intermediarios. Negociación con proveedores: planteamientos y factores clave. Aspectos re-negociables.

Infraestructuras especializadas para reuniones, actos y exposiciones.

Programación del evento: tipología de actos en función de tipología de eventos: sesiones, presentaciones, descansos, comidas, ceremonias, espectáculos y exposiciones. Programación de la logística y de los recursos humanos. Programación de ofertas pre y post evento en función de la tipología de los participantes, tales como ponentes, delegados, acompañantes, comités organizadores y científicos. Gestión de espacios comerciales y de patrocinios. Presidencias honoríficas y participación de personalidades. Confección de cronogramas. Previsión de situaciones emergentes; planes de contingencia; planes de seguridad.

Presupuestación del evento: Presupuestos cerrados y presupuestos abiertos. Características. Aspectos financieros; presupuestos y control presupuestario. Análisis de costes. Margen de beneficio. Elaboración de escandallos.

La organización del evento: Definición de funciones y tareas. Comités y secretarías: funciones y coordinación. Gestión de colaboraciones y patrocinios. Soportes y medios para ofrecer información del evento. Difusión del evento y captación de participantes. Estructura organizativa de un equipo de gestión de eventos. Funciones y responsabilidades. Procedimientos e instrucciones de trabajo.

6. Servicios requeridos en la organización de eventos

Servicios de alojamiento y restauración: Establecimientos. Tipos y características. Formas de servicios. Tarifas. Servicios y métodos de reproducción y proyección de imagen y sonido y de telecomunicaciones.

Servicios, modalidades y tecnologías para la traducción, como interpretación de conferencias, traducción de cintas y locuciones o traducción escrita.

Métodos y tecnologías de gestión y control de los accesos. Servicios y sistemas de montaje de stands y exposiciones. Secretaría técnica y secretaria científica.

Servicios de animación cultural y producción de espectáculos.

Transportes de acceso a la sede del evento y transportes internos colectivos: El transporte aéreo regular. Principales compañías aéreas. Tipos de viajes aéreos. Tarifas. Procedimientos. Documentación. Operaciones *charter* y *brokers* aéreos. El transporte en autocar. Autos de alquiler y traslados en automóvil. Otros medios de transporte.

Servicios de diseño, edición e impresión de materiales gráficos, audiovisuales y digitales.

Empresas, servicios y funciones de las azafatas de congresos.

Otros servicios requeridos en los eventos: Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje. Tipos y coberturas. Formalización de pólizas y contratos. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes. Los servicios de acompañamiento, asistencia y guía turística. Tipos. Características y medios técnicos. Funciones. Normativa reguladora. Tarifas. Los servicios de seguridad: tipos, procedimientos y medios. Servicios de decoración y señalética. Gabinete de prensa y comunicación. Servicios de hospedaje y diseño de páginas web. Dirección a páginas web. Correo electrónico. Boletines electrónicos.

7. El evento como proyecto: dirección y control

Control de inscripciones. Control de cobros. Confirmaciones de inscripción, asignación de espacios en exposiciones y otras comunicaciones a inscritos. Protección de datos personales.

Documentación del evento. Procesos administrativos y contables.

Seguimiento del proyecto. Actuaciones ante desviaciones. Coordinación. Evaluación de servicios y suministros. Formalización de contratos. Documentación.

Supervisión y control del desarrollo del evento. Coordinación y recursos de comunicación, puntualidad en los actos, protocolo, seguridad, servicio técnico, reclamaciones, quejas, conflictos y otras situaciones emergentes.

8. Eventos y protocolo en hostelería

Concepto de protocolo: origen, clases, utilidad y usos sociales.

Aplicaciones habituales del protocolo en diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento y/o restauración.

El protocolo institucional tradicional y la necesidad de un protocolo empresarial.

Análisis y aplicación de las técnicas de protocolo más habituales y presentación personal: normas reguladoras. Precedencias. Tratamientos. Técnicas de colocación de participantes en presidencias y en actos. Banderas. El protocolo en los banquetes y en la mesa.

9. Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de eventos

Tipos y comparación. Programas a medida y oferta estándar del mercado.

Aplicación de programas integrales para la gestión de las secretarías técnica y científica, pagos y reservas on-line.

10. Comunicación, atención al cliente y técnicas de venta y negociación

La comunicación interpersonal. Procesos. Barreras. Saber escuchar y preguntar. La comunicación no-verbal. La comunicación telefónica.

Necesidades humanas y motivación. El proceso decisorio. Las expectativas de los clientes. Tipología de clientes. La atención al cliente. Actitud positiva y actitud pro-activa. La empatía. Los esfuerzos discrecionales. Los procesos de ventas. Fases de la venta y técnicas aplicables. La venta telefónica. La negociación. Elementos básicos. La planificación de la negociación. Estrategias y técnicas. Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas. Procedimientos. Normativa. Normas deontológicas, de conducta y de imagen personal.

11. La participación en la mejora de la calidad en la gestión de eventos

Concepto de gestión de la calidad total. La calidad en los servicios. Atributos y dimensiones de la calidad en los servicios de gestión de eventos. Las especificaciones de calidad de los servicios. Procedimientos e instrucciones de trabajo. Directrices y normas. Estándares de servicio. Los indicadores de calidad. Toma y registro de datos. Cuestionarios de satisfacción del cliente. El perfeccionamiento profesional y mejora continua. La participación en la mejora de la calidad. Herramientas y propuestas de mejora.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de eventos, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

Nivel: 3

Código: MF0268_3

Asociado a la UC: Gestionar unidades de información y distribución turísticas

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

- C1: Analizar la función y el proceso de planificación empresarial o institucional y definir planes que resulten adecuados para unidades de información o distribución de oferta turística.
- CE1.1 Justificar la importancia de la planificación en el proceso de administración empresarial.
- CE1.2 Diferenciar los principales tipos de planes empresariales o institucionales para unidades de información o distribución de oferta turística.
- CE1.3 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación empresarial o institucional como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.
- CE1.4 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.

CE1.5 En supuestos prácticos de planificación empresarial o institucional:

- Formular objetivos para una unidad de información o distribución de oferta turística determinada en el marco de hipotéticos planes generales de empresa o entidad.
- Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.
- Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.

CE1.6 Valorar la importancia de la revisión periódica de los planes empresariales en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de cada tipo de unidad de información y distribución de oferta turística.

- C2: Analizar la gestión y control presupuestarios en el marco de las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.

CE2.1 Identificar los tipos de costes empresariales y comparar estructuras de costes de distintos tipos de distribuidores turísticos y entidades de información turística.

CE2.2 Calcular costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta de diferentes servicios y productos turísticos.

CE2.3 Justificar la gestión presupuestaria como subfunción empresarial vinculada a las de planificación y control.

CE2.4 Diferenciar los tipos de presupuestos más utilizados por los distribuidores turísticos y entidades de información turística, expresando los objetivos de cada uno de ellos y describir la estructura y las partidas que componen dichos presupuestos.

CE2.5 Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.

CE2.6 En determinadas situaciones propias de agencias de viajes, y a partir de unos supuestos objetivos económicos de producto, de costes directos e indirectos y de volumen de negocio para períodos de tiempo establecidos:

- Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de actuación en el marco de los períodos fijados.
- Determinar los costes de los distintos recursos.
- Calcular el punto muerto de explotación y los niveles de productividad.

CE2.7 En casos prácticos de gestión y control presupuestarios en el marco de las agencias de viaje, y partiendo de las previsiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos:

- Calcular las desviaciones.
- Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen.
- Proponer soluciones alternativas, estableciendo métodos de seguimiento y control presupuestario.

CE2.8 Asumir la necesidad de intervenir en los procesos de control económico de la unidad de información y distribución turísticas con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

- C3: Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de distribuidores turísticos y entidades de información turística, y su entorno de relaciones internas y externas, justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de empresa o entidad.

CE3.1 Clasificar y caracterizar los diferentes tipos de distribuidores turísticos y de entidades que prestan información turística.

CE3.2 Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.

CE3.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos tipos de agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística, identificando los objetivos de cada departamento o entidad y la consecuente distribución de funciones.

CE3.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

CE3.5 Describir las relaciones externas de las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y las entidades de información turística con otras empresas o instituciones, y las relaciones internas características.

CE3.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de distribuidores turísticos y entidades de información turística:

- *Evaluar la organización, juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.*
- *Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, justificando los cambios introducidos en función de una organización más eficaz.*

CE3.7 Describir los puestos de trabajo más característicos de las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística, caracterizándolos por la competencia profesional expresada en término de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.

CE3.8 En casos prácticos de diferentes tipos de distribuidores turísticos y entidades de información turística:

- *Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo de la unidad.*
- *Estimar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.*

C4: Analizar los métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para empresas de distribución y entidades de información turística, comparándolos críticamente.

CE4.1 Comparar críticamente los principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados de la unidad.

CE4.2 Comparar críticamente los principales métodos para la selección de trabajadores cualificados de la unidad.

C5: Analizar las funciones de integración y dirección de personal, utilizando las técnicas aplicables en unidades de información y distribución turística.

CE5.1 Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.

CE5.2 En diversas situaciones prácticas de integración y dirección de personal:

- *Dar una breve información sobre la unidad, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.*
- *Aplicar técnicas para la comunicación intragrupal entre los supuestos miembros antiguos y nuevos de la unidad, simulando delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y a la creatividad y exigiendo responsabilidades como medida de motivación.*

CE5.3 Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones.

CE5.4 Justificar la figura del directivo y del líder en una organización.

CE5.5 Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a unidades de información y distribución turística.

CE5.6 Justificar los procesos de motivación del personal adscrito a unidades de información y distribución turística.

CE5.7 En supuestos prácticos de relaciones jerárquicas entre miembros de unidades de información y distribución turística:

- *Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.*
- *Intervenir en los supuestos conflictos originados mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.*
- *Adoptar las decisiones idóneas en función de las circunstancias que las propician y las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.*
- *Ejercer el liderazgo, de una manera efectiva, en el marco de sus competencias profesionales, adoptando el estilo más apropiado en cada situación.*
- *Dirigir equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.*
- *Dirigir, animar y participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.*

C6: Analizar los diferentes modos de implementación y gestión de los sistemas de calidad en unidades de distribución e información turística, justificando sus aplicaciones.

CE6.1 Explicar el concepto de calidad en los servicios turísticos e identificar los factores causales de la no-calidad de los servicios turísticos.

CE6.2 Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa o entidad turística y de los departamentos o unidades que la componen.

CE6.3 Proponer la implantación de un sistema de calidad de los servicios turísticos, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.

CE6.4 Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad de los servicios de distribución e información turística, y diseñar y definir los servicios de los respectivos departamentos o unidades, determinando y elaborando las necesarias especificaciones de calidad, tales como estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo.

CE6.5 Establecer e interpretar indicadores de calidad de los servicios turísticos y aplicar métodos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

CE6.6 Aplicar las herramientas básicas para la determinación y análisis de las causas de la no-calidad de los servicios turísticos.

CE6.7 Evaluar el sistema de calidad en las unidades de distribución e información turística, identificando

deficiencias y áreas de mejora, estableciendo objetivos de calidad y desarrollando planes de mejora.

CE6.8 Gestionar la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable.

CE6.9 Valorar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.2, CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.6 y CE3.8; C5 respecto a CE5.2 y CE5.7; C6 respecto a CE6.3, CE6.5, CE6.6, CE6.7 y CE6.8.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. La planificación empresarial en las empresas y entidades de distribución e información turística

La planificación en el proceso de administración empresarial e institucional. Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.

Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.

Valoración de la importancia de la revisión periódica de los planes empresariales e institucionales en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas entidades.

2. Gestión y control presupuestarios en unidades de distribución e información turística

Justificación de la gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control. Concepto y propósito de los presupuestos en las unidades de información y distribución turística.

Definición de ciclo presupuestario.

Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos característicos de unidades de distribución e información turística.

3. Estructura financiera de las agencias de viajes y otros distribuidores turísticos

Identificación y caracterización de fuentes de financiación.

Relación óptima entre recursos propios y ajenos.

Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de agencia de viajes.

Aplicaciones informáticas.

4. Evaluación de costes, productividad y análisis económico para agencias de viajes y otros distribuidores turísticos

Estructura de las cuentas de costes y resultados en las agencias de viajes.

Tipos y cálculo de costes empresariales específicos.

Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos y atenciones a clientes de servicios turísticos.

Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas.

Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.

5. La organización en las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística

Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de agencias de viajes y entidades de información turística.

Tipología y clasificación de estas entidades.

Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.

Patrones básicos de departamentalización tradicional en empresas de distribución y entidades de información turística: ventajas e inconvenientes.

Estructuras y relaciones departamentales y externas características de estas entidades.

Diferenciación de los objetivos de cada departamento o unidad y distribución de funciones.

Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

6. Definición de puestos de trabajo y selección de personal en unidades de distribución e información turística

Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados de la empresa o entidad. Aplicaciones.

Principales métodos para la selección de trabajadores cualificados de la empresa o entidad. Aplicaciones.

7. La función de integración de personal en unidades de distribución e información turística

Definición y objetivos.

Relación con la función de organización.

Programas de formación para personal dependiente: análisis, comparación y propuestas razonadas.

Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

8. La dirección de personal en unidades de distribución e información turística

La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.

Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.

Solución de problemas y toma de decisiones.

La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.

Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.

La motivación en el entorno laboral.

9. Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de unidades de información y distribución turística

Tipos y comparación. Programas a medida y oferta estándar del mercado.

Aplicación de programas integrales para la gestión de las unidades de información y distribución turísticas.

10. Gestión de la Calidad

Evolución histórica de la calidad. El concepto de calidad en los servicios. La gestión de la calidad total.

Sistemas y normas de calidad. El sistema de calidad del Instituto para la Calidad Turística Española o ICTE, para agencias de viajes. Otros sistemas de calidad. La acreditación de la calidad.

Implementación de un sistema de calidad. Factores clave. Proyecto, programas y cronograma.

Diseño de los servicios. Especificaciones de la calidad de los servicios. Estándares de calidad, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo.

Gestión de la calidad. La gestión por procesos. Indicadores y otros procedimientos para el control de la calidad.

La mejora continua y los planes de mejora. Los grupos de mejora. Las herramientas básicas para la mejora de la calidad.

La evaluación de la satisfacción del cliente de servicios turísticos. Cuestionarios de satisfacción y otras herramientas. Procedimientos para el tratamiento de las quejas y sugerencias.

Gestión documental del sistema de calidad.

Evaluación del sistema de calidad. Auto-evaluaciones y auditorías. Procesos de certificación.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de unidades de información y distribución turísticas, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4: INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

Nivel: 2

Código: MF1057_2

Asociado a la UC: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a

velocidad normal, emitidos en el ámbito de la actividad turística.

CE1.1 Interpretar los aspectos generales de mensajes orales emitidos en inglés y reconocer con precisión el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CE1.2 Interpretar de forma general mensajes orales emitidos en inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
- Comunicación formal o informal.
- Aspectos no verbales.
- Número y características de los interlocutores.
- Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
- Claridad de la pronunciación.
- Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

C2: Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de cierta complejidad escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad turística, extrayendo la información relevante.

CE2.1 Interpretar de forma general los mensajes, instrucciones y documentos, recibidos o utilizados en inglés y reconocer su propósito con precisión, en situaciones profesionales, tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad turística.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
- Información sobre destinos, servicios y precios.

CE2.2 Interpretar de forma general mensajes escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

C3: Producir con fluidez mensajes orales en inglés medianamente complejos, referidos al contexto profesional del turismo.

CE3.1 Expresar oralmente en inglés, pronunciando con fluidez, claridad y corrección, fórmulas de cortesía aprendidas, y frases complejas que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
 - Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.
 - Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
 - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
 - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
 - Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
 - Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
 - Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
 - Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
 - Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
 - Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.
- CE3.2 Producir mensajes orales con claridad y coherencia, adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:*
- Comunicación presencial o telefónica.
 - Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Número y características de los interlocutores.
 - Ruido ambiental o interferencias.
 - Tiempo del que se dispone para la comunicación.

C4: Producir en inglés documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario amplio, propio del ámbito profesional del turismo.

CE4.1 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

- Avisos para clientes de un evento.
- Documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes.
- Reservas y venta de servicios y productos turísticos.
- Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
- Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Formalización de documentos de control, contratos y bonos.
- Elaboración de informes.
- Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.

- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
- Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

CE4.2 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.

CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CE5.2 Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C5 respecto a todos sus criterios.

Otras capacidades:

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente y proveedor con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Contenidos:

1. Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos

Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.

Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.

Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.

Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.

Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.

Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

2. Prestación de información turística en inglés

Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.

Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.

Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.

Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.

Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.

Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.

Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

3. Atención al cliente de servicios turísticos en inglés

Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.

Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.

Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.

Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.

Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.

Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

— Aula de idiomas de 60 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

ANEXO CCCXXXI

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: DIRECCIÓN EN RESTAURACIÓN

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Nivel: 3

Código: HOT331_3

Competencia general:

Dirigir y gestionar las actividades propias de un restaurante o unidad de producción y servicio de alimentos y bebidas, definir y supervisar sus procesos y optimizar los recursos materiales y humanos disponibles para conseguir la máxima rentabilidad de la unidad, ofreciendo la mejor calidad de servicio y atención al cliente, si fuera preciso, en inglés.

Unidades de competencia:

UC1097_3: Dirigir y gestionar una unidad de producción en restauración.

UC1098_3: Definir y planificar procesos de servicio en restauración.

UC1064_3: Gestionar procesos de aprovisionamiento en restauración.

UC1099_3: Realizar la gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración.

UC1100_3: Realizar la gestión de calidad, ambiental y de seguridad en restauración.

UC1101_3: Diseñar y comercializar ofertas de restauración.

UC1102_3: Gestionar la logística de catering.

UC1051_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.

Entorno profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional en grandes, medianos y pequeños establecimientos de restauración tradicional, moderna y de catering, generalmente de carácter privado, aunque también pueden ser de carácter público, fundamentalmente en el sector educativo, sanitario o de servicios sociales. Puede ser trabajador autónomo o por cuenta ajena, realizando sus funciones de forma independiente o bien subordinado al director del área de restaurantes o al propio director del establecimiento cuando la unidad de producción forma parte de una estructura de producción y servicio más amplio.

Sectores productivos:

Esta cualificación se ubica en el sector de hostelería y en su marco, en los subsectores de restauración y hotelería.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:

Gerente o Director de restaurante.

Jefe de área o de zona de restaurantes.

Director de alimentos y bebidas.

Jefe de catering.

Jefe de operaciones de catering.

Formación asociada: (810 horas)**Módulos Formativos**

MF1097_3: Administración de unidades de producción en restauración. (150 horas)

MF1098_3: Diseño de procesos de servicio en restauración. (90 horas)

MF1064_3: Aprovisionamiento en restauración. (90 horas)

MF1099_3: Procesos económico-financieros en establecimientos de restauración. (150 horas)

MF1100_3: Calidad, seguridad y protección ambiental en restauración. (60 horas)

MF1101_3: Diseño y comercialización de ofertas de restauración. (120 horas)

MF1102_3: Logística de catering. (60 horas)

MF1051_2: Inglés profesional para servicios de restauración. (90 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: DIRIGIR Y GESTIONAR UNA UNIDAD DE PRODUCCIÓN EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1097_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Establecer las líneas básicas de un negocio de producción y servicio de alimentos y bebidas para definir proyectos viables en su entorno.

CR 1.1 La idea básica del proyecto y sus características esenciales se identifican como paso previo a su estudio.

CR1.2 El análisis del mercado y del público objetivo se desarrolla para conocer las potenciales cualidades del entorno y como paso previo a la inversión.

CR1.3 La definición del producto o productos se identifica en el proyecto con el fin de determinar el plan de negocio.

CR1.4 El equipamiento de las diferentes áreas que componen el proyecto se identifica para determinar la inversión necesaria.

CR1.5 Las necesidades de inversión se calculan para determinar las fuentes de financiación.

CR1.6 La distribución física de la unidad de producción se define en función de los requisitos legales y de los criterios de accesibilidad y ergonomía más aconsejables.

CR1.7 La estructura de ingresos y costes se determina para valorar la viabilidad económica del plan de negocio.

RP2: Proponer objetivos y planes viables para el establecimiento, área o departamento de restauración de su responsabilidad, de forma que se integren en la planificación general de la empresa.

CR2.1 Los planes generales de la empresa y de su área de actuación se reconocen para diseñar la actuación que conduzca a su consecución.

CR2.2 Los objetivos de carácter particular para el establecimiento, área o departamento de su responsabilidad se definen para su propuesta a las instancias superiores.

CR2.3 Las opciones de actuación se identifican y evalúan para seleccionar las más adecuadas para los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y las características de la empresa.

CR2.4 Los planes y acciones se formulan y cuantifican para evaluar su viabilidad con el fin de conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad.

RP3: Establecer la estructura organizativa y los sistemas de gestión del establecimiento, área o departamento de restauración de su responsabilidad, de manera que se adapten a las necesidades reales del mismo.

CR3.1 El tipo de estructura organizativa se determina para cumplir los objetivos y planificación establecidos.

CR3.2 Las funciones, tareas y relaciones internas se definen y documentan para elaborar el plan de reclutamiento.

CR3.3 Los recursos necesarios se deducen de los objetivos planteados.

CR3.4 El trabajo se organiza y se distribuye entre el equipo humano de su dependencia, de manera que todas las tareas a desarrollar sean asignadas a responsables.

CR3.5 Los sistemas de archivo, gestión interna de la información y organización de los soportes se establecen para su utilización interna.

CR3.6 Los circuitos de transmisión y distribución de la información se establecen y se verifica su idoneidad para facilitar la comunicación ascendente, descendente y horizontal.

RP4: Definir el plan de reclutamiento, selección y contratación del personal del establecimiento, área o departamento de restauración de su responsabilidad, para determinar los perfiles necesarios y mantener cubiertos todos los puestos de trabajo en el marco de la legislación vigente.

CR4.1 Los puestos de trabajo se determinan de manera que se cubran todas las necesidades del establecimiento, área o departamento de restauración.

CR4.2 Los perfiles profesionales necesarios se definen en función de la descripción de los puestos de trabajo establecidos.

CR4.3 Las fuentes de reclutamiento interno y externo se identifican para seleccionar las adecuadas al puesto de trabajo.

CR4.4 Las técnicas de selección de recursos humanos se definen para su posterior aplicación en el proceso de selección del equipo.

CR4.5 Las funciones, tareas y relaciones interdepartamentales se definen y documentan para elaborar el plan de reclutamiento.

CR4.6 La legislación vigente en materia laboral se aplica, permitiendo gestionar la plantilla y motivar al personal.

RP5: Aplicar un estilo de dirección que involucre al equipo en los objetivos del establecimiento, área o departamento de su responsabilidad, para dar respuesta a los planes de la empresa y a sus clientes.

CR5.1 Los objetivos del establecimiento, área o departamento se explican para su comprensión por parte del equipo, de forma que se involucre en los mismos y se favorezca su integración en la empresa.

CR5.2 Las actividades de motivación del personal se seleccionan y aplican de forma que se fomente el trabajo en equipo, la iniciativa, el esfuerzo y la creatividad.

CR5.3 La información y las instrucciones se transmiten al equipo de tal forma que se garantice su comprensión.

CR5.4 Las reuniones con el equipo para el establecimiento y seguimiento de objetivos se fijan y se dirigen para implicarle en los mismos.

CR5.5 La formación del equipo dependiente se imparte para facilitar su integración en la empresa, la realización eficaz de las tareas asignadas y la posterior delegación de funciones.

CR5.6 La delegación de funciones se aplica para procurar el desarrollo profesional y el mantenimiento de un nivel de motivación alto.

CR5.7 La productividad y la consecución de objetivos del equipo se evalúan, para reconocer el éxito y corregir actitudes y acciones.

CR5.8 El sistema de reconocimientos se aplica para contribuir a la implicación del equipo humano en la consecución de los objetivos del establecimiento.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos. Programas informáticos de gestión de establecimientos, áreas o departamentos de restauración. Medios y materiales de oficina en general. Planos de planta. Medios para el control de tiempos.

Productos y resultados:

Plan de negocio. Planificación, organización y control eficientes del departamento, área o establecimiento de su responsabilidad. Plan de reclutamiento de equipo. Dirección, coordinación y motivación del equipo humano dependiente. Sistemas de control definidos y aplicados. Optimización de costes. Funcionamiento y rentabilidad evaluados. Organización, ejecución y control de la política del establecimiento. Organigramas.

Información utilizada o generada:

Manuales de planificación. Manuales de archivo y gestión de la información. Manuales de procedimiento administrativo. Manuales de comunicación. Informes de gestión. Organigramas.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: DEFINIR Y PLANIFICAR PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1098_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Diseñar el proceso de preservicio, servicio y post-servicio en el establecimiento, área o departamento de restauración, de acuerdo con las normas establecidas, las características del local y el tipo de negocio.

CR1.1 El tipo de servicio ofertado se diseña con el objetivo de identificar los departamentos implicados, la distribución de los espacios y la dotación, ubicación y presentación de los equipos.

CR1.2 La información procedente de los departamentos implicados se recaba y analiza para planificar los procesos del preservicio, servicio y postservicio, teniendo en cuenta la estructura organizativa del establecimiento, área o departamento de restauración.

CR1.3 La aplicación de los procesos definidos se coordina y controla para asegurar el cumplimiento de las normas establecidas y el éxito del negocio.

CR1.4 Los turnos, horarios, vacaciones y días libres del personal a su cargo se determinan en función de las necesidades del servicio y conforme a la legislación laboral y convenios colectivos vigentes.

RP2: Diseñar el proceso de preparación, presentación y servicio de elaboraciones culinarias así como acabado de platos a la vista del cliente, de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración o acabado.

CR2.1 La oferta de elaboraciones culinarias se coordina con el responsable del departamento de cocina para especificar las previsiones referidas a menús,

sugerencias o productos de temporada que pudieran ser considerados de interés para los clientes.

CR2.2 Las elaboraciones culinarias de múltiples aplicaciones, tales como fondos, salsas, u otras y sus técnicas y normas de manipulación, tratamiento o cocción se describen utilizando la documentación normalizada.

CR2.3 Las elaboraciones culinarias y sus normas de manipulación, tratamiento o cocción se describen utilizando la documentación normalizada.

CR2.4 Los acabados y presentaciones artísticas de las elaboraciones culinarias, así como su servicio se describen utilizando la documentación normalizada.

CR2.5 Las elaboraciones de platos a la vista del cliente se describen, identificando:

- La preparación de equipos y utensilios necesarios.
- Los ingredientes, composición y proceso de elaboración.
- Las técnicas básicas de manipulación y tratamiento de alimentos en crudo.
- Las técnicas de cocción habituales.

CR2.6 La manipulación, el pelado, desespinado, trinchado y emplatado de toda clase de alimentos ante el cliente se describe, cumpliendo con la normativa de manipulación de alimentos.

RP3: Diseñar los procesos de montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales en el establecimiento de restauración de acuerdo con los recursos disponibles, el tipo de establecimiento y la clientela del mismo.

CR3.1 El montaje de locales y expositores de alimentos se diseñan considerando el equipo humano, mobiliario, equipamiento, utensilios, el resto de materiales necesarios y sus gastos derivados.

CR3.2 La decoración, orden de colocación de los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se identifican, teniendo en cuenta:

- Criterios de sabor, tamaño, color natural del producto y temperatura de conservación.
- El tipo de establecimiento, oferta gastronómica y servicio o evento.
- Clientela y sus gustos, características del local, expositores y planificación de ventas del establecimiento.

CR3.3 Los procedimientos de control necesarios se diseñan para asegurar la mejor coordinación de recursos y tareas.

RP4: Diseñar procesos de servicio de banquetes en el establecimiento de restauración y realizar su presupuesto de modo que cumplan los objetivos del establecimiento y satisfagan al cliente.

CR4.1 La orden de servicio se interpreta con el fin de identificar los departamentos implicados, recabar y transmitir la información que proceda.

CR4.2 Los procesos de servicio se diseñan atendiendo y considerando:

- Los planes generales del establecimiento y los objetivos y planes establecidos para el área de banquetes.
- La visión global e integrada de la prestación del servicio en los diferentes tipos de banquetes, teniendo en cuenta las dimensiones técnicas, organizativas, económicas y humanas en todos los procesos productivos implicados.
- Las técnicas a aplicar propias de banquetes para optimizar la producción o prestación del servicio según criterios de eficacia, economía y productividad, consiguiendo la satisfacción de las expectativas del cliente.

CR4.3 Los esquemas de coordinación de departamentos durante el servicio se diseñan y se establecen en función de la orden de servicio.

CR4.4 Los presupuestos se realizan en coordinación con los departamentos de administración que proceda, aportando datos de su competencia y recabando información precisa.

RP5: Velar por el cumplimiento de las normas de protocolo establecidas en función del tipo de evento que se desarrolle en el establecimiento de restauración.

CR5.1 Las normas de protocolo se identifican para su posterior aplicación en función del establecimiento, del tipo de evento, de la fórmula de restauración y del servicio gastronómico correspondiente.

CR5.2 Las normas de protocolo seleccionadas se transmiten al personal dependiente de forma clara, asegurándose de su comprensión.

CR5.3 La aplicación de las normas de protocolo y cortesía, adecuadas al evento o acto en cuestión, es objeto de supervisión.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Mobiliario de restaurante y bar. Mobiliario auxiliar. Maquinaria y utensilios propios de restaurante y bar. Equipo informático y aplicaciones informáticas específicas. Material para decoración. Expositores. Vajillas, cuberterías, cristalerías y mantelerías. Mobiliario, equipamiento y utensilios para la preparación de platos a la vista del cliente. Géneros, productos gastronómicos, bebidas y complementos. Mobiliario, equipamiento y utensilios propios de la bodega o cava. Equipos de refrigeración.

Productos y resultados:

Diseño de los procesos del preservicio, servicio y postservicio en el restaurante y bar. Diseño del proceso de aprovisionamiento de vinos y control de bodega. Conservación y mantenimiento de vinos. Montaje y puesta a punto de mobiliario, equipamiento, útiles y menaje de trabajo en el restaurante y bar. Diseño de la preparación, manipulación y presentación de alimentos a la vista del cliente. Aplicación de normas de protocolo. Diseño de procesos de servicio de banquetes. Banquetes presupuestados.

Información utilizada o generada:

Manuales de procesos operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados, tales como vales interdepartamentales, facturas y albaranes. Informes de departamentos del establecimiento. Menús y cartas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Diseño de montajes de servicios especiales. Manuales de protocolo. Fichas de presupuesto de banquetes. Manual de primeros auxilios.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: GESTIONAR PROCESOS DE APROVISIONAMIENTO EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1064_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Definir y organizar los procesos técnicos de aprovisionamiento y almacenaje de bebidas, géneros crudos y semielaborados, elaboraciones culinarias y otros materiales, generando la información técnica o dando las instrucciones necesarias para asegurar la calidad de los suministros.

CR1.1 Las necesidades de materias primas, géneros y bebidas de que debe aprovisionarse el establecimiento se concretan, especificando su nivel de calidad y las características de identificación comercial que faciliten el pedido.

CR1.2 La calidad de las mercancías se determina teniendo en cuenta los gustos y necesidades de los clientes y los objetivos económicos del establecimiento.

CR1.3 Las operaciones y fases del proceso de aprovisionamiento se establecen, determinando las características de cantidad, calidad, caducidad, embalaje, temperatura y sanitarias que se deben controlar en la recepción.

CR1.4 La distribución de las diversas zonas o áreas de almacenamiento y circulación se definen con criterios lógicos.

CR1.5 Las operaciones, fases y puntos críticos del proceso de almacenamiento y suministro se establecen, teniendo en cuenta las características orgánicas, las condiciones de conservación de las mercancías, su rotación, los factores de riesgo y la normativa higiénico-sanitaria aplicable.

CR1.6 Los equipos y máquinas utilizables en la manipulación y acondicionamiento de las provisiones se establecen.

CR1.7 Los recursos humanos y materiales se asignan, optimizando el proceso y teniendo en cuenta los niveles de calidad previstos.

CR1.8 Los procedimientos de control para determinar la capacidad y eficacia de los procesos técnicos de aprovisionamiento, almacenaje y distribución se establecen.

CR1.9 Los procedimientos de compra y recepción de productos sometidos a condiciones especiales, tales como insularidad o productos internacionales, se aplican conforme a lo establecido por las autoridades aeroportuarias.

CR1.10 La selección de productos a granel y que generen menor cantidad de residuos se prefieren frente a aquellos que se presentan en envases individuales.

RP2: Aplicar sistemas de control del aprovisionamiento de forma que se satisfagan las exigencias de la producción y los objetivos económicos del establecimiento.

CR2.1 En la aplicación del sistema de control del aprovisionamiento se contempla:

- El proceso de selección de las fuentes de suministro.
- El seguimiento de los pedidos.
- El proceso administrativo de recepción.
- La aprobación del pago a los proveedores.
- El control de los almacenes.

CR2.2 Los estándares de especificación de compras de cada uno de los artículos que es necesario adquirir se establecen con sus colaboradores, y en el caso de catering, con sus clientes de acuerdo con el método previamente establecido.

CR2.3 Al seleccionar los proveedores se tienen en cuenta como criterios que:

- La calidad del producto se ajusta a los niveles previamente establecidos.
- El plazo de entrega es oportuno.
- El precio se adecua a la calidad de la mercancía, las condiciones de pago y el plazo de entrega.

RP3: Dirigir la gestión de compras y recepción de mercancías necesarias para cubrir las exigencias de la producción.

CR3.1 Las características cuantitativas y cualitativas de cada uno de los géneros utilizables se identifican, elaborando las fichas de especificación técnica.

CR3.2 Las fichas de especificación técnica se actualizan de acuerdo con los cambios habidos en el mercado y en las ofertas gastronómicas.

CR3.3 Las operaciones y fases del proceso de aprovisionamiento se verifican en cuanto a su desarrollo conforme a las pautas sobre características de cantidad, calidad, caducidad, embalaje, temperatura y sanitarias establecidas para el control en la recepción de los géneros.

CR3.4 En la solicitud de compra se comprueba que se han tenido en cuenta las previsiones de producción, las existencias y los mínimos y máximos de existencias previamente determinados.

CR3.5 Se asegura que la recepción de los artículos solicitados se efectúa comprobando que cumplen con la petición de compra y el estándar de calidad.

CR3.6 Se asegura que las materias primas recibidas se corresponden con las que constan en el pedido realizado con anterioridad y que además cumplen con: unidades y pesos netos solicitados y establecidos, nivel de calidad definido, fecha de caducidad, embalaje en perfecto estado, temperatura adecuada y registros sanitarios.

CR3.7 Se asegura el stock mínimo de material y equipos necesario para ofrecer el servicio a los diferentes clientes de catering.

RP4: Gestionar el almacenamiento de alimentos, bebidas y materiales recibidos de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.

CR4.1 Se asegura que el almacenamiento de las mercancías se realiza teniendo en cuenta sus características organolépticas, temperatura y grado de humedad de conservación, normas de almacenamiento, su rotación y factores de riesgo.

CR4.2 Se asegura que la ficha de almacén se formaliza de acuerdo con los procedimientos establecidos.

CR4.3 Se asegura que los artículos se almacenan de acuerdo con los criterios de racionalización que facilitan su aprovisionamiento y distribución.

CR4.4 Se asegura que el mal estado o rotura de las mercancías objeto de almacenamiento se tienen en cuenta para el control de aprovisionamiento.

CR4.5 Las condiciones de limpieza, ambientales y sanitarias de los almacenes, que impiden el desarrollo bacteriológico nocivo y aseguran la conservación, son objeto de comprobación para su cumplimiento.

RP5: Dirigir la formalización y control de los inventarios de mercancías, utensilios, mobiliario y equipos, de modo que se pueda conocer su cantidad, grado de rotación y conservación, prestando asistencia técnica y operativa.

CR5.1 Los procedimientos para valorar económicamente las existencias y las bajas y para confeccionar los planes de reposición y amortización, se establecen.

CR5.2 Los planes de reposición y amortización a corto, medio y largo plazo se confeccionan teniendo en cuenta las previsiones de utilización para cada periodo predeterminado.

CR5.3 Los inventarios de existencias y los registros de bajas se asignan, para su realización, a las personas idóneas, dando las instrucciones con precisión y claridad, estableciendo las fechas, horarios y tiempos más convenientes, y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

CR5.4 Las diferentes ubicaciones de las cargas en el sector del catering de transporte se tienen en cuenta en el procedimiento de inventario.

CR5.5 Los resultados de los controles se verifican haciendo, en caso necesario, los muestreos que sean precisos y ordenando las rectificaciones oportunas.

CR5.6 Las actualizaciones de dichos inventarios se aseguran, manteniendo siempre el stock mínimo fijado para la utilización de géneros culinarios, bebidas, otros materiales, equipos y utensilios.

CR5.7 Los informes necesarios relativos a la cantidad, nivel de consumo y grado de rotación y conservación de mercancías, equipos y utensilios se realizan, valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición, y elaborando las correspondientes solicitudes.

RP6: Supervisar los procesos de aprovisionamiento y almacenaje de géneros, de modo que se eviten y corrijan posibles desviaciones respecto al coste del producto y al estándar de calidad establecido.

CR6.1 Durante los procesos necesarios para el aprovisionamiento y almacenaje de géneros:

- Las instrucciones pertinentes se transmiten de forma clara, comprobando que han sido asimiladas por sus colaboradores.

- Las desviaciones, anomalías o fallos detectados, se verifican en cuanto a su solución.

- Se comprueba que el personal dependiente ha realizado sus labores de acuerdo con los planes e instrucciones que se hayan establecido, y conforme a las normas de seguridad e higiene generales y específicas de la actividad.

- Se comprueba que los resultados satisfacen los niveles de calidad establecidos, tomando las medidas oportunas y dando un tratamiento adecuado a la "no conformidad".

CR6.2 Al personal dependiente se le asiste y forma técnicamente cuando es necesario.

CR6.3 En el proceso se interviene operativamente ante causas imprevistas e insuficiencias técnicas y cuantitativas del personal.

RP7: Controlar consumos de modo que se puedan determinar los costes de las bebidas y alimentos empleados y procurar el máximo aprovechamiento de los productos.

CR7.1 Los vales de pedido se comprueba que se realizan de acuerdo con las normas establecidas.

CR7.2 Los vales de transferencia de productos cedidos a otros departamentos se comprueba que se formalizan de modo que se pueda conocer su coste real.

CR7.3 Todos los datos correspondientes a la recepción, almacenamiento, distribución y consumo se comprueban y registran en los soportes y con los procedimientos y códigos establecidos.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos de aprovisionamiento. Equipos y material de oficina. Equipos e instrumentos de medida. Almacenes. Equipos de refrigeración. Materias primas y coadyuvantes. Elaboraciones culinarias. Bebidas. Material fungible de catering. Material inventariable de catering. Material de acondicionamiento, como envases, etiquetas u otros. Extintores y sistemas de seguridad. Uniformes apropiados.

Productos y resultados:

Procesos técnicos de aprovisionamiento y almacenaje de géneros, bebidas y elaboraciones culinarias definidos y

organizados. Sistema de control del aprovisionamiento aplicado. Gestión de compras y recepción de mercancías realizadas. Gestión de almacenamiento de alimentos, bebidas y demás géneros realizada. Inventarios formalizados y controlados. Procesos de aprovisionamiento y almacenaje de géneros supervisados. Control de consumos y estimación de costes realizados.

Información utilizada o generada:

Manuales de material de compañías en catering de transporte. Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones para recepción y almacenamiento de mercancías. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados, como inventarios, *relevés*, vales de pedidos, fichas de especificación técnica y fichas de control de consumos. Tablas de temperaturas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: REALIZAR LA GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DE UN ESTABLECIMIENTO DE RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1099_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Diseñar y ejecutar procesos de control presupuestario de establecimientos, áreas o departamentos de restauración con el objetivo de tomar las decisiones económico financieras oportunas.

CR1.1 La estructura y composición de los distintos presupuestos periódicos de un establecimiento, área o departamento, tales como inversión y financiación, explotación y tesorería, se diseña para servir de punto de partida para la definición del sistema de control presupuestario.

CR1.2 Los distintos presupuestos para periodos concretos se diseñan para dotar de medios a la estructura y composición establecidas, con el objetivo de ser utilizados como instrumento de control.

CR1.3 El seguimiento continuo de los presupuestos se realiza a medida que se vaya desarrollando la actividad para cada periodo de referencia, comparando los datos previstos con los realmente alcanzados.

CR1.4 Las desviaciones presupuestarias se calculan y se analizan según se van produciendo para cada periodo para establecer las causas que las motivan.

CR1.5 Las medidas correctoras se aplican y se controlan para eliminar las causas que producen las desviaciones y poder alcanzar los objetivos establecidos.

RP2: Recibir, controlar y contabilizar todos los documentos de naturaleza administrativa, económica o financiera relacionados con establecimientos, áreas o departamentos de restauración, satisfaciendo en todo momento las obligaciones administrativas, contables y fiscales que le sean de aplicación.

CR2.1 El sistema de recepción, orden, clasificación y archivo de toda la documentación relacionada con el establecimiento, área o departamento se diseña con el claro objetivo de tratar posteriormente la información económica precisa.

CR2.2 Toda la documentación de naturaleza administrativa, económica y financiera que llegue al establecimiento por cualquiera de las vías posibles, ya sea telemática, en mano o por correo se recibe según los parámetros preestablecidos como primer paso para su posterior tratamiento.

CR2.3 El sistema de clasificación y ordenación de la documentación se diseña según la parametrización

establecida de antemano, distinguiendo claramente diferentes grupos de documentos, tales como albaranes de compras o venta, facturas, comprobantes bancarios, nóminas e información extracontable, para asegurar el tratamiento de los datos en las siguientes fases.

CR2.4 El archivo de la documentación clasificada y ordenada se diseña, con el objetivo de ser tratada según el sistema establecido.

CR2.5 Las principales normas contables que le son de aplicación al entorno de trabajo correspondiente en base a la personalidad jurídica del establecimiento, se identifican e interpretan de forma precisa, como un elemento indispensable para la correcta gestión del área.

CR2.6 Los principales impuestos y sus características básicas que le son de aplicación al tipo de negocio en base a la mencionada personalidad jurídica del mismo, se identifican, se interpretan y se entienden de forma precisa para permitir trabajar al establecimiento en el marco de la legalidad.

RP3: Facturar y realizar cobros así como gestionar posibles cobros a crédito a clientes de establecimientos, áreas o departamentos de restauración, con la intención de liquidar correctamente los servicios prestados.

CR3.1 El proceso de facturación se establece basándose en la fijación, análisis y control de los precios de venta de todos los productos y servicios de restauración ofertados.

CR3.2 El sistema de facturación se diseña y controla basándose en los distintos sistemas posibles, como ventas al contado, anticipos o ventas a crédito, y de forma que gestione este proceso con rigor.

CR3.3 El correcto funcionamiento del proceso se basa en el manejo y control de todos los instrumentos, tanto de facturación como de cobro, tales como registradoras, impresoras, terminales punto de venta o datáfonos, y el dominio de todos los componentes adicionales que inciden en ellos, como tarjetas de débito y crédito o cheques de comidas.

CR3.4 La comprobación del cierre diario de la producción se ejecuta según las normas y procedimientos establecidos, así como la liquidación de caja, que se comprueba basándose en el cierre diario de producción según las normas y procedimientos establecidos con la intención de garantizar que lo cobrado coincide con lo producido.

CR3.5 Las ventas no efectuadas al contado se liquidan con la realización y verificación de las posibles facturas, así como los posibles albaranes o anticipos que éstas pudiesen generar.

CR3.6 Las posibles devoluciones por servicios no disfrutados y ya cargados o cobrados se calculan y se verifican con el objetivo de ajustar los saldos reales de los clientes.

CR3.7 Los procedimientos que afectan a los documentos generados en el proceso de facturación y cobro y su posterior archivo se diseñan y se controlan.

CR3.8 La evolución de las cuentas de los clientes se comprueba para verificar que sus saldos se encuentran dentro los límites autorizados.

CR3.9 El cobro de los saldos vencidos se efectúa de las cuentas de crédito de clientes, resolviendo potenciales discrepancias, cobrando los importes debidos y extendiendo los documentos acreditativos de los cobros.

RP4: Ordenar y ejecutar facturas y liquidaciones de proveedores, resolviendo discrepancias e incidencias

que pudiesen ocurrir y coordinar estas liquidaciones con la gestión de los cobros, con la intención de evitar suspensiones de pagos.

CR4.1 Todos los saldos pendientes con los proveedores y sus correspondientes vencimientos se calculan y se verifican a través de un registro en tiempo real de pagos pendientes.

CR4.2 Las liquidaciones de deudas con proveedores se controlan dando las órdenes oportunas para proceder a su liquidación en el momento de sus vencimientos.

CR4.3 Las solicitudes de regularización de cargos incorrectos se tramitan y verifican con la intención de ajustar estos saldos.

CR4.4 Los partes de incidencias y reclamaciones contables y administrativas, tanto internas como externas, se investigan y se resuelven.

CR4.5 La gestión y liquidación de los pagos se deben coordinar en todo momento con la gestión de los cobros para garantizar que no se generan insolvencias de pagos.

RP5: Analizar la información derivada de informes contables de negocios de restauración para evaluar el funcionamiento y la rentabilidad de los establecimientos, áreas o departamentos de restauración y aplicar las medidas correctoras oportunas en siguientes periodos con la intención de optimizar los resultados económicos.

CR5.1 El balance y la cuenta de resultados del negocio se interpretan y se analizan, pasando a calcular los ratios básicos que permitan determinar el nivel de funcionamiento y la rentabilidad del mismo.

CR5.2 La salud económica financiera del negocio se determina y se interpreta basándose en los resultados anteriormente calculados, tanto a corto como a largo plazo.

CR5.3 La situación actual de los ingresos se analiza para definir y supervisar medidas correctoras que mejoren la rentabilidad a través del incremento de los mismos.

CR5.4 La estructura de costes se diseña segregando claramente los consumos de materiales, los costes de personal y los costes generales.

CR5.5 El establecimiento y control de los escándalos y fichas técnicas permiten la comprobación de consumos teóricos y reales para poder optimizar los mismos.

CR5.6 Los costes de personal se calculan y se controlan, diferenciando claramente las distintas partidas que los componen.

CR5.7 Los principales costes generales se calculan y se controlan, sobre todo aquellos sobre los que se tiene capacidad de actuación, tales como suministros, teléfono, limpieza, material de oficina y prensa, entre otros.

CR5.8 Todos los costes del establecimiento, área o departamento se analizan de forma pormenorizada, determinando las causas de sus valores con la intención de diseñar e implementar acciones correctoras que permitan mejorar la rentabilidad del negocio a través de la optimización de los costes.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Ordenadores, periféricos, unidades de DVD, conexiones USB y lectores de bandas magnéticas. Aplicaciones informáticas de gestión y con conexión a Internet. Impresoras. Datáfonos. Aparatos telefax. Teléfonos. Impresos y documentos administrativos, tanto propios como de proveedores. Material de oficina diverso.

Productos y resultados:

Estados y listados de cuentas de clientes formalizados. Notas y solicitudes de regularización de incidencias formalizadas. Documentos administrativos varios originados por los procesos de compras, ventas, cobros y pagos. Inventarios y arqueos efectuados y controlados. Documentos enviados a entidades financieras de medios de pago de los clientes. Facturas y notas de abono a clientes formalizadas. Estados y listados de cuentas de clientes formalizados. Cobros efectuados y sus correspondientes comprobantes de cobro formalizados. Partes de compras a proveedores formalizados. Pagos efectuados y consiguientes documentos de pago y recibos formalizados. Control de caja y bancos efectuado y consiguientes informes o registros formalizados. Reposición y control de existencias de material y documentos efectuados, y consiguientes registros formalizados. Control de las ventas y documentos emitidos efectuado.

Información utilizada o generada:

La contenida en las aplicaciones informáticas de gestión. Normativa, procedimientos y métodos internos de la empresa. Información bancaria. Manuales operativos, instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes y guías, entre otros. Documentos tales como partes e informes de venta, documentos de proveedores de servicios, albaranes, facturas, recibos, documentos contables, notas de abono, partes de incidencias, reclamaciones contables y administrativas, documentos y registros de las operaciones con moneda extranjera y cheques de viajero, impresos para el registro de operaciones de tesorería y resúmenes de caja.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5: REALIZAR LA GESTIÓN DE CALIDAD, AMBIENTAL Y DE SEGURIDAD EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1100_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Identificar el proceso de sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad y de gestión ambiental, participando, en su caso, en su diseño e implantación, para adecuarlo a las particularidades de la empresa.

CR1.1 El alcance de los sistemas se determina y especifica mediante su documentación en el mapa de procesos e interacción de los mismos.

CR1.2 Las necesidades y expectativas de los clientes, internos y externos, se identifican para conseguir su satisfacción.

CR1.3 Las políticas de calidad y gestión ambiental se documentan y se reconoce su significado y ubicación para su empleo.

CR1.4 Los objetivos del sistema de gestión de calidad y gestión ambiental de la organización se identifican, así como las responsabilidades y responsables para su seguimiento y consecución.

CR1.5 Los recursos necesarios para alcanzar los objetivos del sistema de gestión de calidad y gestión ambiental se identifican y adecuan a las necesidades reales, participando, en su nivel, en la determinación de los mismos.

CR1.6 Los manuales de procedimientos del sistema de gestión de calidad y gestión ambiental y su ubicación, se identifican y se mantienen actualizados.

CR1.7 La cultura de la calidad y de protección ambiental se difunden entre el personal a su cargo, para su participación en los procesos de mejora.

RP2: Participar en el diseño, implantación y desarrollo de los instrumentos y patrones necesarios para poder documentar el seguimiento y evaluar la eficacia de los sistemas de gestión de la calidad y ambiental.

CR2.1 La planificación de la prestación del servicio y sus especificaciones se realiza en coherencia con los requisitos de otros procesos sujetos a verificación dentro de los sistemas.

CR2.2 Los estándares y patrones de medición se verifican y se ajustan a la realidad de la organización.

CR2.3 La capacidad de los procesos para alcanzar los resultados se traslada a los indicadores necesarios de manera que sirvan para realizar posteriormente su análisis.

CR2.4 Los dispositivos de seguimiento y medición se adaptan a las particularidades de la organización para proporcionar las evidencias de conformidad del servicio con respecto a sus requisitos.

CR2.5 Las encuestas internas y externas se diseñan y validan de manera que garanticen la obtención de datos acerca de la evolución de los aspectos críticos de la empresa o entidad.

CR2.6 La calibración de los instrumentos y patrones presentes en el proceso de seguimiento y medición se realiza para garantizar la homogeneidad de criterios y fiabilidad del análisis de los datos recogidos.

RP3: Participar en el proceso de análisis de los datos obtenidos para demostrar la fiabilidad de los sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental, la conformidad del servicio y evaluar las áreas de mejora.

CR3.1 Los datos y la documentación objeto de análisis se recaban de acuerdo con las prescripciones del proceso.

CR3.2 Los datos recabados se analizan teniendo en cuenta los manuales de procedimientos, la conformidad del servicio y la satisfacción de los clientes incluidos en el alcance del sistema.

CR3.3 Los resultados del análisis de los datos se interpretan desde un punto de vista crítico para poder implementar acciones de mejora.

CR3.4 Las situaciones de no conformidad se detectan para determinar sus causas y evaluar posibles acciones preventivas o correctivas.

CR3.5 Las acciones preventivas o correctivas de situaciones no conformes se determinan, implantan y, en su caso, se revisan para verificar su utilidad.

RP4: Verificar la actuación bajo las normas de seguridad e higiene para garantizar el cumplimiento de las buenas prácticas profesionales.

CR4.1 La normativa vigente de seguridad e higiene personal y las buenas prácticas de manipulación y transporte de alimentos se reconocen y se controla su cumplimiento por parte del personal dependiente.

CR4.2 Los diferentes planes de puntos críticos se documentan para controlar su cumplimiento dentro de los parámetros definidos.

CR4.3 Los planes de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización se cumplen y verifican.

CR4.4 La actuación según las normas de seguridad e higiene se garantiza y verifica para prevenir los riesgos.

CR4.5 Los planes de emergencia se reconocen y difunden para actuar de acuerdo con los mismos en aquellas situaciones que lo precisen.

RP5: Analizar las buenas prácticas profesionales en el puesto de trabajo para evitar riesgos o daños ambientales.

CR5.1 Las condiciones óptimas del puesto de trabajo referidas a instalaciones, equipos, herramientas, máquinas y materiales de consumo se identifican para prevenir posibles riesgos.

CR5.2 Las buenas prácticas profesionales en el uso de los recursos naturales y energéticos se aplican para garantizar el respeto al medio ambiente.

CR5.3 La información necesaria para realizar una buena utilización de recursos se recopila y difunde para garantizar su conocimiento y cumplimiento responsable.

CR5.4 Los planes de minimización de residuos se aplican para disminuir la agresión ambiental, gestionando los residuos dentro de los parámetros establecidos en una recogida preselectiva.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos y ofimáticos. Programas informáticos específicos. Material de oficina y documentación propia del sistema de gestión, sometido al obligado control documental. Normas y Manuales de calidad. Manual de Procedimientos y mapa de procesos de la empresa. Normativa sanitaria en seguridad e higiene y de manipulación y transporte de alimentos. Planes de Emergencia. Normas de protección ambiental. APPCC o análisis de peligros y puntos de control crítico.

Productos y resultados:

Programación y control, a su nivel, de las actuaciones y responsabilidades dentro de un plan de gestión. Recursos necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio de acuerdo con las especificaciones diseñadas. Encuestas internas y externas. Participación en el diseño del sistema de gestión de la calidad. Participación en el diseño de sistemas de gestión ambiental. Diseño de instrumentos para el seguimiento del sistema de gestión de la calidad/SGM. Aplicación de las buenas prácticas profesionales.

Información utilizada o generada:

Resultados de análisis procedentes de periodos anteriores. Resultados de auditorías. Registros, procedimientos, instrucciones y resultados del seguimiento establecido a partir de indicadores. Documentación procedente de la implantación de acciones preventivas y acciones correctivas. Encuestas interna y externas. Registros de APPCC o análisis de peligros y puntos de control crítico. Normativa de protección ambiental. Manuales de sensibilización ambiental. Normas y Manuales de calidad. Manual de Procedimientos y mapa de procesos de la empresa. Normativa sanitaria en seguridad e higiene y de manipulación y transporte de alimentos. Planes de Emergencia.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6: DISEÑAR Y COMERCIALIZAR OFERTAS DE RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1101_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Analizar de forma periódica la situación de mercado en la que se encuentra el negocio, con el fin de mantener su competitividad.

CR1.1 El mercado se determina periódicamente, para posicionar la actividad del establecimiento.

CR1.2 La competencia se analiza periódicamente dentro del mercado definido, con la intención de identificar las características de cada uno de sus componentes.

CR1.3 El producto o servicio a ofertar se determina en función del público objetivo definido y basándose en las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que se detecten.

CR1.4 El posicionamiento del establecimiento se determina en función del análisis de la situación realizado para lograr los objetivos del negocio establecidos.

RP2: Definir todo tipo de ofertas de restauración en términos de menús, cartas o análogos de productos y servicios, de modo que resulten atractivas, equilibradas y adecuadas para el público objetivo definido.

CR2.1 La oferta de restauración, se diseña en función de:

- Criterios de mercado, tales como las necesidades y gustos de los clientes potenciales y de los destinatarios finales.
- Criterios económicos, tales como los medios físicos, humanos y económicos disponibles para la producción y el servicio.
- Criterios organizativos, tales como las características del material, tipo de transporte en catering, horario en que se va a ofrecer el servicio y el tiempo que media entre la elaboración y el consumo de la oferta o las posibilidades de suministro de las materias primas y la estacionalidad de los productos.
- Criterios gastronómicos, tales como el tipo y la frecuencia de servicio que se va a realizar, un buen equilibrio, tanto en la variedad como en el orden y los costes o el valor nutritivo de los alimentos.

CR2.2 El sistema de rotación de las ofertas gastronómicas se establece de forma que se permita su cambio según la evolución de los hábitos y gustos de la clientela.

CR2.3 Las normas de dietética y nutrición se aplican en todo momento, con el objetivo del logro de una alimentación saludable.

CR2.4 Se comprueba que la presentación impresa de las ofertas gastronómicas se formaliza teniendo en cuenta la categoría del establecimiento, los objetivos económicos y la imagen corporativa.

CR2.5 Los precios o tarifas, así como los cargos adicionales aplicables, se concretan basándose en el producto y/o servicio ofrecido y en la oferta y la demanda, para competir en condiciones óptimas en el mercado.

RP3: Comercializar la oferta de restauración del establecimiento de forma que se satisfagan las necesidades del cliente y se obtengan ingresos y rendimientos óptimos para la empresa.

CR3.1 Las motivaciones del cliente se identifican con el objetivo de satisfacer las mismas, ofreciendo una atención que cumpla sus expectativas.

CR3.2 Se presta asesoramiento al cliente en el proceso de venta, informándole sobre las opciones disponibles y aconsejándole, en función de sus preferencias y posibilidades, las que mejor se adapten a sus necesidades con la intención de satisfacerlas y de alcanzar los objetivos operativos del negocio.

CR3.3 La reserva de los servicios o productos se gestiona de forma eficaz, informando al cliente del resultado y, en los casos de no-confirmación, reiniciando la interacción con el cliente para ofertarle las alternativas adecuadas.

CR3.4 La comunicación con los clientes se realiza de la manera más fluida posible, utilizando para ello el medio más eficaz disponible en cada momento.

RP4: Promocionar la oferta de restauración del establecimiento, despertando el interés de compra con el objetivo de fidelizar a la clientela.

CR4.1 La información sobre los clientes actuales y potenciales se obtiene cumpliendo la normativa vigente de protección de datos, creando bases de datos de los mismos e incorporando información sobre sus preferencias, demandas, niveles de gasto y otra de interés comercial, lo que permitirá en el futuro identificar las necesidades de cada uno de ellos.

CR4.2 Las acciones de promoción encaminadas a fidelizar a los clientes actuales y a captar nuevos clientes se diseñan y programan, desarrollando los elementos de soporte para las mismas.

CR4.3 Las acciones de promoción se ejecutan, efectuando un seguimiento de las mismas, evaluando su resultado y confeccionando los informes correspondientes.

CR4.4 Los acuerdos de prestación de servicios se proponen y negocian con clientes actuales o potenciales, dentro del marco de la política y directrices comerciales de la entidad y de su ámbito de responsabilidad.

CR4.5 Los elementos de promoción se disponen convenientemente, organizando las zonas de exposición con criterios de dinamismo y de atracción para los visitantes.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Ordenadores con aplicaciones informáticas de gestión y con conexión a Internet. Impresoras. Aparatos telefax. Aparatos electrónicos de toma de comandas. Teléfonos. Impresos y documentos administrativos, tanto propios como de proveedores. Documentación informativa. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Material de oficina diverso.

Productos y resultados:

Diseño de menús, cartas o análogos. Precios y tarifas de productos y servicios. Acciones promocionales. Gestión de reservas y reconfirmación y modificaciones o cancelaciones de servicios formalizados. Información complementaria diversa, como descripción de ofertas e información sobre otros servicios, como catering. Notas de cargo y crédito, como facturas y abonos formalizados. Registros y expedientes formalizados. Documentos internos y externos referenciados, controlados y archivados. Comandas. Información y asesoramiento sobre la oferta disponible. Documentos de pago o confirmación de servicios.

Información utilizada o generada:

Normativa de protección de datos. Información impresa, en soportes magnéticos y en páginas Web sobre requisitos exigibles y normativas aplicables a este tipo de servicio, normativa de proveedores y prestatarios de servicios y normativa interna de la empresa. Soportes de información externa, tales como tarifas oficiales de precios, cartas o documentos publicitarios. Soportes de información interna, tales como instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías y manuales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 7: GESTIONAR LA LOGÍSTICA DE CATERING

Nivel: 3

Código: UC1102_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Establecer y gestionar el proceso de carga, transporte y descarga de géneros, elaboraciones culi-

narias envasadas y material, de acuerdo con las características del servicio contratado y el cliente.

CR1.1 La información acerca del tipo de servicio contratado, como el horario, tipo de servicio, menú, cantidades y datos del cliente se recaba para identificar:

- Los departamentos implicados.
- Los géneros y elaboraciones culinarias necesarios.
- El material necesario.
- Los equipos necesarios.
- El transporte.

CR1.2 La planificación de los procesos se define recabando información directa del departamento o departamentos que corresponda y analizando esta información con la propia estructura que la empresa tenga establecida con el fin de coordinar el proceso entre los diferentes departamentos.

RP2: Planificar, informar y distribuir el plan de pista o de trabajo a su equipo según la programación de destinos previstos.

CR2.1 Los transportes se distribuyen teniendo en cuenta el personal conductor y los vehículos disponibles.

CR2.2 Las cargas y descargas que deben ser controladas en un determinado horario son asignadas al personal del turno correspondiente.

CR2.3 Los cambios que puedan producirse en los destinos asignados se analizan con el departamento de operaciones y se realizan las modificaciones pertinentes.

CR2.4 El horario del personal se reorganiza para ajustarlo a circunstancias excepcionales, como retrasos o cancelaciones de servicios debido a problemas operativos o meteorológicos.

RP3: Supervisar los procesos de carga, descarga y transporte de géneros, elaboraciones culinarias envasadas y material preciso con el objetivo de ofrecer el servicio de restauración contratado.

CR3.1 La aplicación de los procesos en la carga, descarga y el transporte se coordinan y controlan, evaluando el cumplimiento y aplicación de las normas establecidas.

CR3.2 El personal del catering es informado del material y equipos que deben usar para cada compañía o cliente, según el medio de transporte y tipo de carga contratada.

CR3.3 Los diagramas de carga y descarga de cada tipo de avión, tren o medio de transporte se distribuyen entre el personal implicado.

CR3.4 Los tiempos de carga y descarga se controlan para no demorar la salida del avión, tren o medio de transporte y asegurar la productividad del personal a su cargo.

CR3.5 La maquinaria y equipos necesarios para ofrecer el servicio contratado se comprueba y se ubica en el transporte de forma que no sufra desperfectos que afecten a su funcionamiento.

CR3.6 El material preciso para ofrecer el servicio de restauración contratado se revisa y embala, informando de las roturas o pérdidas que se produzcan.

CR3.7 Los géneros y elaboraciones culinarias se cargan y descargan aplicando las normas higiénico-sanitarias establecidas para su transporte, asegurándose de que llegarán en perfectas condiciones.

CR3.8 Los contenedores de géneros, elaboraciones culinarias y materiales se comprueban antes de su transporte, anotando su contenido cuantificado y la temperatura de salida de los alimentos.

CR3.9 La recepción por parte del personal en destino de los géneros, elaboraciones culinarias y material

para ofrecer el servicio contratado se registra utilizando la documentación establecida, anotando en la misma la temperatura de los alimentos en el momento de la entrega y comprobando la firma para asegurar la facturación del servicio contratado.

CR3.10 Las incidencias habidas en el destino, se registran en la documentación establecida, se analizan, se solucionan y se realizan las modificaciones pertinentes que eviten su repetición.

RP4: Supervisar el estado de la flota de vehículos dedicada al transporte de la oferta de restauración contratada.

CR4.1 El estado de la flota de vehículos se somete a un control diario y se coordinan las reparaciones de los mismos con el departamento de mantenimiento.

CR4.2 La información con los servicios de restauración ofrecidos y los contratados, clasificados temporalmente, se recaba para deducir las necesidades de vehículos y en su caso, la ampliación de la flota de vehículos.

CR4.3 La documentación, permisos, seguros e inspecciones de los vehículos se comprueban y actualizan en caso necesario.

CR4.4 Los accidentes de los vehículos son analizados y se informa de los mismos a las compañías de seguros y al departamento de Recursos Humanos en caso de posible negligencia.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Ordenadores. Medios de transporte. Maquinaria, equipos, menaje y material de catering. Material para toma de temperaturas. Material de oficina.

Productos y resultados:

Géneros, elaboraciones culinarias, maquinaria, equipos, menaje y material de catering, cargados, transportados y descargados. Albaranes firmados. Verificación de la puesta a punto de la flota de vehículos de transporte de catering.

Información utilizada o generada:

Plan de pista o de trabajo. Órdenes de servicio. Registro de temperaturas. Programación de destinos. Manuales de compañías aéreas, ferroviarias o de transporte marítimo. Diagramas de carga y descarga de catering de aviones, trenes o barcos. Tiempos máximos de carga y descarga de catering. Datos de productividad. Registro de roturas o pérdidas de material. Documentación, permisos, seguros e inspecciones de la flota de vehículos de transporte de catering.

UNIDAD DE COMPETENCIA 8: COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Nivel: 2

Código: UC1051_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Comprender información oral sencilla en inglés en el ámbito de la actividad de restauración, con el objeto de atender las peticiones de los clientes.

CR1.1 La expresión oral del cliente en inglés formulada lenta y claramente se comprende cuando se refiere a situaciones predecibles tales como:

- Saludo y despedida.
- Petición de información sobre la oferta gastronómica.

- Petición de la oferta gastronómica.
- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Petición de facturación y petición de información de sistemas de cobro.
- Comunicación de quejas y reclamaciones.
- Petición de información variada sobre el entorno.

CR1.2 La comprensión oral de detalles generales en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP2: Extraer información de documentos breves y sencillos escritos en inglés en el ámbito de la actividad de restauración, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR2.1 La documentación escrita de complejidad muy reducida en inglés se comprende en su parte más relevante cuando se refiere a situaciones predecibles tales como:

- Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restaurante-bar.
- Consulta de un manual de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
- Interpretación de menús y recetas.

CR2.2 Los condicionantes que pueden afectar a la comprensión de la comunicación escrita en inglés, tales como el canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, iluminación deficiente e impresión de baja calidad, se tienen en cuenta para mejorar la comprensión del mensaje.

RP3: Producir mensajes orales sencillos en inglés en situaciones habituales de la actividad de restauración, con el objeto de mejorar la prestación del servicio y materializar las ventas.

CR3.1 La expresión oral en inglés se realiza produciendo mensajes breves y sencillos pronunciados lenta y claramente para asegurar su comprensión, referidos a situaciones propias de la actividad de restauración, tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

CR3.2 La expresión oral en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP4: Producir o cumplimentar en inglés documentos escritos breves y sencillos, necesarios para la comercialización de la oferta y la gestión de las actividades de restauración.

CR4.1 La expresión escrita en inglés se realiza produciendo mensajes breves con un vocabulario sencillo ajustados a criterios básicos de corrección gramatical, referidos a situaciones propias de la actividad de restaurante-bar, tales como:

- Listas de distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.
- Información sobre la oferta gastronómica del establecimiento y precios de la misma.
- Horarios del establecimiento.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
- Documentos y comunicaciones sencillos para la gestión y promoción del establecimiento.

CR4.2 La comunicación escrita básica en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Canal de comunicación.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

RP5: Comunicarse oralmente con uno o varios clientes en inglés, manteniendo conversaciones sencillas, para mejorar el servicio ofrecido.

CR5.1 La interacción en inglés se realiza produciendo y comprendiendo mensajes breves y sencillos, pronunciados lenta y claramente referidos a situaciones propias de la actividad de restauración, tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Comunicación y resolución de quejas y reclamaciones.

— Información variada sobre el entorno.

CR5.2 La interacción en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua, tiempo del que se dispone para la interacción y claridad de la pronunciación, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de restaurante-bar. Diccionario. Material de oficina.

Productos y resultados:

Comunicación interactiva sencilla con clientes en inglés para la prestación del servicio de restauración. Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad de restauración.

Información utilizada o generada:

Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales de hostelería, catálogos, periódicos y revistas especializadas en restauración. Información publicada en las redes. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias.

MÓDULO FORMATIVO 1: ADMINISTRACIÓN DE UNIDADES DE PRODUCCIÓN EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: MF1097_3

Asociado a la UC: Dirigir y gestionar una unidad de producción en restauración

Duración: 150 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Desarrollar proyectos de negocios de restauración con el objeto de analizar su grado de viabilidad.

CE1.1 Identificar los puntos necesarios para redactar pequeños proyectos de negocio en restauración.

CE1.2 En un supuesto práctico de desarrollo de proyectos de negocios en restauración:

- *Analizar la oferta y la demanda del mercado de restauración para determinar las características del producto o servicio.*
- *Describir las características de los equipamientos y espacios necesarios para valorar la inversión necesaria.*
- *Documentar la distribución de los equipamientos, espacios y flujos de actuación de las personas para delimitar las necesidades iniciales.*
- *Describir las características que identifican el producto o servicio para analizar su grado de viabilidad.*
- *Analizar las diferentes fuentes de financiación para seleccionar las más adecuadas a las características del proyecto.*
- *Determinar la estructura de ingresos, costes, cobros y pagos de forma provisional para determinar la viabilidad del proyecto.*

C2: Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para áreas, departamentos o establecimientos de restauración.

CE2.1 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación empresarial para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.

CE2.2 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.

CE2.3 En supuestos prácticos de planificación empresarial:

- *Formular objetivos para una unidad de producción o servicio de alimentos y bebidas determinada en el marco de hipotéticos planes generales de empresa.*
- *Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.*
- *Plantear los programas que se deriven de las opciones de actuación seleccionadas, determinando los medios humanos y materiales necesarios.*

C3: Analizar distintos tipos de estructuras organizativas, funcionales y de relaciones internas y externas para determinar las más adecuadas al establecimiento, área o departamento de restauración planificado.

CE3.1 Clasificar y caracterizar los diferentes tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración para su adecuación a proyectos de negocio.

CE3.2 Describir los factores que determinan una organización eficaz, argumentando su lógica.

CE3.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos establecimientos, áreas o departamentos de restauración para identificar la distribución de funciones.

CE3.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el

marco de tales estructuras para garantizar las buenas relaciones interdepartamentales.

CE3.5 Describir las relaciones internas y externas de los establecimientos, áreas o departamentos de restauración con otras empresas, áreas o departamentos.

CE3.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de establecimientos, áreas o departamentos de restauración:

- *Evaluar la organización, para efectuar un juicio crítico de las soluciones organizativas adoptadas.*
- *Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, dirigidas a mejorar la organización.*

C4: Aplicar técnicas de selección de personal de establecimientos, áreas o departamento de restauración para definir y cubrir todos y cada uno de los puestos de trabajo.

CE4.1 Describir los puestos de trabajo más característicos de los establecimientos, áreas o departamentos de restauración y relacionarlos con diferentes tipos de establecimientos.

CE4.2 Identificar diferentes fuentes de reclutamiento empleadas para selección de personal y relacionarlas con diferentes puestos de trabajo.

CE4.3 En casos prácticos de selección de personal de un establecimiento, área o departamento de restauración:

- *Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo de la unidad.*
- *Evaluar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.*
- *Determinar las técnicas a emplear en el proceso de selección de personal.*
- *Identificar las formas de contratación idóneas para la gestión de la plantilla.*
- *Identificar y aplicar las particularidades de diferentes convenios colectivos.*

C5: Aplicar técnicas de dirección del personal dependiente, identificando los métodos para involucrarle en los objetivos y motivarle para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de la empresa y sus clientes y para que desarrolle su profesionalidad.

CE5.1 En supuestos prácticos de aplicación de técnicas de dirección de personal:

- *Relacionar los objetivos y metas de la empresa o área para determinar los medios materiales necesarios para su consecución y las responsabilidades del equipo humano.*
- *Promover el trabajo en equipo del personal dependiente mediante acciones de motivación que permitan mejorar el nivel de esfuerzo y responsabilidad individual.*

CE5.2 En supuestos prácticos de aplicación de técnicas de dirección de personal:

- *Diseñar reuniones y conducirlas de manera que resulten eficaces.*
- *Diseñar acciones formativas del personal para mejorar su profesionalidad.*
- *Describir sistemas de evaluación de la productividad y corrección de las desviaciones.*
- *Diseñar sistemas de incentivos.*

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.2; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.6; C4 respecto a CE4.3; C5 respecto a todos sus criterios.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos del establecimiento, área o departamento de restauración.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional en la administración de unidades de producción.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la administración de unidades de producción.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos**1. Proyectos de negocio en restauración**

Tipos de empresa y fórmulas de restauración.

Creación de ofertas y productos en restauración.

Maquinaria y equipos necesarios para la puesta en marcha de proyectos de restauración.

Análisis de la estructura económica y financiera de las empresas de restauración.

Métodos de valoración y selección de inversiones aplicadas a la restauración.

2. La planificación empresarial en restauración

La planificación en el proceso de administración empresarial.

Principales tipos de planes empresariales: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.

Pasos lógicos del proceso de planificación de la actividad empresarial.

Revisión periódica de los planes empresariales en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas.

Planificación operativa y estratégica.

Análisis de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades

3. La organización en los establecimientos de restauración

Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de restauración.

Tipología y clasificación de los establecimientos de restauración.

Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.

Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de restauración: ventajas e inconvenientes.

Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de establecimientos de restauración.

Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área o establecimiento de restauración y distribución de funciones.

Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

4. Definición de puestos de trabajo y selección de personal en restauración

Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados en restauración.

Selección de personal: fuentes de reclutamiento. Técnicas de selección de personal.

Normativa: el Estatuto de los Trabajadores. Convenios Colectivos que afecten a la restauración. Formas de contratación laboral. Seguridad Social

5. La dirección de equipos de trabajo en restauración

Sistemas de dirección y tipos de mando/ liderazgo.

La función de dirección: Características del mando. Evaluación de la productividad. Delegación de funciones. Dirección de reuniones. Formación del personal. Motivación del personal. Análisis de herramientas para la toma de decisiones. Simulaciones. Manejo de técnicas de programación del trabajo y medición de tiempos.

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la dirección y gestión de una unidad de producción en restauración, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2: DISEÑO DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: MF1098_3

Asociado a la UC: Definir y planificar procesos de servicio en restauración

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar y diseñar procesos de puesta a punto, servicio y cierre en el restaurante, identificando cada una de sus fases.

CE1.1 Identificar las necesidades de equipos, utensilios, muebles e instrumentos para desarrollar diferentes tipos de servicio, describiendo sus características y posibles aplicaciones.

CE1.2 Describir el proceso de puesta a punto para los distintos tipos de servicio, diseñando su proceso e

identificando los medios decorativos idóneos según la fórmula de restauración.

CE1.3 Diseñar y ejecutar operaciones de montaje de mesas, reconociendo los utensilios y otros instrumentos necesarios para desarrollar el servicio y deduciendo posibles alternativas o combinaciones en el montaje global de mobiliario.

CE1.4 Diseñar el proceso de aprovisionamiento interno de géneros y material, así como la disposición de mobiliario y equipos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios relativos al servicio.

CE1.5 Identificar y aplicar las diferentes técnicas de servicio, analizando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para cada fórmula de restauración.

CE1.6 Analizar la relación que mantiene el personal de servicio con otros profesionales o departamentos durante el servicio y diseñar el sistema de comunicación interna.

CE1.7 En supuestos prácticos de elaboración de planes de trabajo del departamento:

- Estimar necesidades de recursos humanos y materiales para el buen funcionamiento del departamento.
- Definir una proyección de los objetivos de productividad del departamento a corto o medio plazo, a partir de los recursos estimados en el supuesto.
- Ajustar y priorizar las tareas objeto de realización por el personal disponible, para dar respuesta a la planificación del día, semana o mes y teniendo en cuenta permisos, vacaciones y bajas, entre otros.
- Elegir y formalizar la documentación necesaria para la programación del trabajo, utilizando los medios más adecuados en cada caso.

CE1.8 Identificar los diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro, analizando sus características y las ventajas e inconvenientes de cada uno y el control administrativo del proceso de facturación y cobro.

CE1.9 Identificar y describir los procesos habituales de trabajo que se realizan en el cierre del restaurante para el diseño del sistema de reposición de existencias, procedimientos de limpieza y mantenimiento de equipos e instalaciones.

C2: Diseñar procedimientos de presentación y servicio de elaboraciones culinarias así como de acabado de platos a la vista del cliente, que resulten adecuados para departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

CE2.1 En un supuesto práctico de servicio de elaboraciones culinarias, coordinar con el responsable del departamento de cocina la oferta de elaboraciones culinarias especificando las previsiones referidas a menús, sugerencias o productos de temporada que pudieran ser considerados de interés para los clientes.

CE2.2 Identificar las materias primas alimentarias de uso común en las elaboraciones culinarias, describiendo variedades, características físicas y cualidades gastronómicas.

CE2.3 Diseñar y cumplimentar documentaciones propias del aprovisionamiento interno de géneros que resulten adecuadas para departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

CE2.4 Identificar necesidades de útiles, menaje y equipos necesarios para efectuar operaciones de acabado, trinchado o distribución a la vista del comensal.

CE2.5 Identificar elaboraciones culinarias básicas y significativas, indicando las características de los géneros que las componen, el tipo de servicio asociado y los resultados finales que deben obtenerse.

CE2.6 Identificar tipos de guarnición y decoración, indicando los géneros que los componen y, de acuerdo con la clase de elaboración culinaria que puedan acompañar, las variables económicas y características del servicio.

CE2.7 Identificar las técnicas básicas de elaboración, trinchado y desespinado de platos a la vista del cliente, fijando los tiempos y cantidades precisos y explicando la actitud e imagen que este tipo de servicios requiere.

C3: Analizar todo tipo de servicios y eventos especiales en restauración que resulten adecuados para departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

CE3.1 Identificar distintos sistemas organizativos en función del tipo de servicio o evento y los medios disponibles.

CE3.2 Diseñar la información y documentación necesarias para el desarrollo de los servicios, identificando los circuitos internos y externos que se generan entre departamentos y con proveedores externos.

CE3.3 Identificar el proceso de puesta a punto, manejo y mantenimiento de los diferentes equipos, maquinarias, herramientas, utensilios y mobiliario de uso común en los servicios especiales y eventos en restauración.

CE3.4 Identificar los principales recursos utilizados para la decoración, iluminación y ambientación musical relacionándolos con los tipos de establecimiento en función de su idoneidad.

CE3.5 Identificar la normativa en la manipulación de alimentos para su aplicación en la celebración de servicios especiales y eventos.

CE3.6 En un caso práctico de evento en restauración:

- Identificar los medios necesarios para la propuesta de prestación de un servicio.
- Identificar los gastos derivados de los recursos necesarios para un servicio.
- Presupuestar el servicio de restauración.
- Organizar un servicio especial.

C4: Analizar procedimientos de servicio de banquetes en el establecimiento de restauración, identificando los recursos necesarios y el presupuesto derivado.

CE4.1 En un supuesto práctico de servicio de banquetes, interpretar la orden de servicio de un banquete, con el fin de:

- Identificar los departamentos implicados.
- Recabar la información precisa para su diseño.
- Realizar el presupuesto del banquete.

CE4.2 En un supuesto práctico de servicio de banquetes, diseñar sus procesos de servicio, en función de:

- Los planes generales del establecimiento y los objetivos y planes establecidos para el área de banquetes.
- Las dimensiones técnicas, organizativas, económicas y humanas en todos los procesos productivos implicados.
- Las técnicas a aplicar, propias de banquetes, para optimizar la producción o prestación del servicio según criterios de eficacia, economía y productividad, consiguiendo la satisfacción de las expectativas del cliente.

C5: Analizar las normas de protocolo utilizadas en diferentes tipos de eventos que se desarrollan en establecimientos de restauración.

CE5.1 Explicar el concepto de protocolo, su origen y tipología.

CE5.2 Enumerar las aplicaciones más habituales de las normas de protocolo en establecimientos de res-

tauración, en función del tipo de evento que se vaya a desarrollar.

CE5.3 Identificar los instrumentos de información necesarios para dar a conocer el desarrollo de actos o eventos a invitados y medios de comunicación, en función del tipo de acto, y su composición y la redacción de tarjetas e invitaciones adecuadas a las características de cada acto y cumpliendo con las normas de cortesía y protocolo institucional.

CE5.4 Diferenciar y caracterizar los diferentes tipos de eventos que pueden celebrarse en establecimientos de restauración, tales como congresos, convenciones, reuniones o foros.

CE5.5 En un supuesto práctico de servicio de restauración, organizar el protocolo requerido.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.7; C2 respecto a CE2.1; C3 respecto a CE3.6; C4 respecto a todos sus criterios; C5 respecto a CE5.5.

Otras capacidades:

Mostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Mostrar un buen hacer profesional en el diseño de procesos de servicio en restauración.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Mostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Mostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Mostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Mostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Mostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos:

1. Mobiliario, instalaciones y equipo de sala y bar

Instalaciones, mobiliario y equipos básicos para el pre-servicio, servicio y postservicio de alimentos, bebidas y complementos en sala: Clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones. Ubicación y distribución. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.

El material del restaurante: Cálculos y dotaciones de material. Control y conservación del material.

La sala: Diseño y distribución en planta de equipos, mobiliario e instalaciones.

Instalaciones, mobiliario y maquinaria del bar: Diseño y distribución en planta de equipos e instalaciones del bar. Técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.

2. Diseño de procesos de preservicio, servicio y postservicio en la sala del restaurante y en el bar

El preservicio: proceso y secuencia de operaciones más importantes. Descripción, documentación y diseño de la decoración y ambientación.

El servicio: comparación de tipos de servicio según tipo de restaurante-bar y fórmula de restauración, procesos y normas generales. Normas básicas de comportamiento en la mesa. Descripción de distintos tipos de comandas. El servicio de bebidas en barra: clases, descripción y el servicio de productos complementarios. Tipos de productos.

El postservicio: descripción de tipos y modalidades de postservicio, supervisión de instalaciones y equipamiento y secuencia de operaciones de postservicio según tipo y modalidad.

Estudio de tiempos, recorridos y procesos.

Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales.

Confección de horarios y turnos de trabajo.

Relación interdepartamental y sistemas de comunicación interna.

La facturación y el cobro: El proceso de facturación. La comanda. La factura. Sistemas de cobro: contado y crédito. Liquidaciones. Caja del día. Diario de producción e informe de ventas.

3. Las elaboraciones culinarias

Las cocinas territoriales de España y del mundo: Fuentes de información y bibliografía sobre cocina regional e internacional. Características generales y evolución histórica. Tradiciones en la alimentación.

Clasificación y descripción de elaboraciones significativas. Análisis comparativos.

Presentación y decoración de elaboraciones culinarias: Definiciones. Normas y combinaciones organolépticas básicas. Necesidades de presentación y decoración según el tipo de elaboración y forma de comercialización.

Guarniciones culinarias: clasificación, definición, descripción y aplicaciones, fases de los procesos, riesgos en la ejecución y control de resultados y guarniciones culinarias simples y compuestas.

4. Locales, servicios especiales y eventos en restauración

Locales para restauración: la fachada y el escaparate del establecimiento, decoración en servicios de restauración y en eventos especiales. Ambientación: lumínica, musical u otras.

Servicios especiales y eventos en restauración: barras de degustación y servicios tipo *buffet*, autoservicio y análogos. Tendencias en restauración. Caracterización y organización de servicios especiales y eventos en restauración. Operaciones de postservicio características. Banquetes: diseño y presupuestos.

5. Eventos y protocolo en hostelería

Concepto de protocolo: origen, clases, utilidad y usos sociales.

Aplicaciones habituales del protocolo en diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento y/o restauración.

El protocolo institucional tradicional y la necesidad de un protocolo empresarial.

Análisis y aplicación de las técnicas de protocolo más habituales y presentación personal: normas reguladoras. Precedencias. Tratamientos. Técnicas de colocación de participantes en presidencias y en actos. Banderas. El protocolo en los banquetes y en la mesa.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la definición y planificación de procesos de servicio en restauración, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3: APROVISIONAMIENTO EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: MF1064_3

Asociado a la UC: Gestionar procesos de aprovisionamiento en restauración

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Clasificar y evaluar los géneros y materias primas utilizados en restauración atendiendo a sus características organolépticas, nutricionales, de calidad y posibilidades de intervención en las ofertas gastronómicas.

CE1.1 Identificar y caracterizar materias primas alimentarias, describiendo sus características físicas, tales como forma, color, tamaño y otras, y sus cualidades gastronómicas, como aplicaciones culinarias básicas, características organolépticas, necesidades de preelaboración y necesidades de conservación.

CE1.2 Caracterizar las materias primas desde el punto de vista nutritivo, utilizando tablas de composición de elementos.

CE1.3 Describir las fórmulas usuales de presentación y comercialización de las materias primas culinarias, indicando calidades, características y necesidades de regeneración y conservación.

CE1.4 Identificar lugares apropiados para necesidades de conservación y técnicas aplicables a necesidades de regeneración de diversas materias primas culinarias.

CE1.5 Describir las características y criterios de calidad de los alimentos utilizados como materias primas.

CE1.6 A partir de ofertas gastronómicas, elaborar pautas de calidad y fichas de especificación técnica, utilizando la terminología correcta e incluyendo la información necesaria para determinar el nivel de calidad de las materias primas y realizar el control de recepción.

C2: Analizar y definir procesos de aprovisionamiento, recepción y almacenaje de bebidas, géneros crudos y semielaborados, elaboraciones culinarias y otros

materiales, especificando las medidas e instrumentos de control, y aplicarlos.

CE2.1 Explicar y concretar procesos y métodos habituales de identificación de necesidades de aprovisionamiento de mercancías empleadas en restauración.

CE2.2 Explicar y concretar procedimientos de compra y recepción de productos sometidos a condiciones especiales, tales como insularidad o productos internacionales.

CE2.3 Explicar y concretar sistemas y procesos habituales de recepción de mercancías, describiendo las operaciones necesarias en función del estado o naturaleza de las mismas y el destino o consumo asignado.

CE2.4 Comparar los sistemas y procesos habituales de almacenamiento y distribución interna de géneros culinarios, bebidas y otros materiales para restauración.

CE2.5 Definir procesos de control de la calidad aplicables a la recepción y almacenamiento que incluyan:

- La identificación de la normativa higiénico-sanitaria.
- La identificación de los instrumentos y los dispositivos de control.
- Las operaciones, fases o pruebas de control necesarias.
- La descripción de los factores causa-efecto que intervienen en la variabilidad de las características de calidad.
- Los procedimientos de evaluación de la calidad de los aprovisionamientos para su aceptación en partidas.

CE2.6 Explicar y concretar procesos habituales de almacenamiento y distribución de alimentos, bebidas y otros materiales que incluyan:

- La definición de los sistemas, indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación y ventajas comparativas en función de los principales tipos de alimentos, bebidas y otros materiales.
- El diseño de rutas de distribución interna, optimizando tiempos y medios disponibles.

CE2.7 En supuestos prácticos de gestión de aprovisionamiento y control de almacenes:

- Identificar posibles fuentes de suministro.
- Desarrollar el proceso necesario para el aprovisionamiento, formalizando los documentos correspondientes.
- Desarrollar el proceso de recepción y control de géneros conforme a los métodos establecidos.
- Desarrollar los procedimientos necesarios para la gestión del almacén de alimentos y bebidas.
- Aplicar programas informáticos de gestión y control de almacenes de alimentos y bebidas.

CE2.8 Aplicar prácticas de protección ambiental en los sistemas de aprovisionamiento de modo que se propicie la reutilización, el reciclaje y la reducción de residuos.

C3: Formalizar y controlar inventarios de mercancías, utensilios, mobiliario y equipos propios de la restauración para conocer su cantidad y grado de rotación y conservación.

CE3.1 Comparar los sistemas y procesos habituales de control y valoración de inventarios de géneros culinarios, bebidas y otros materiales necesarios en restauración.

CE3.2 Justificar procedimientos para valorar económicamente las existencias y bajas, así como para confeccionar los planes de reposición y amortización.

CE3.3 Proponer planes de reposición y amortización a corto, medio y largo plazo, a partir de supuestas

previsiones de utilización para cada periodo predefinido.

CE3.4 En simulaciones prácticas de inventarios de mercancías:

- Verificar resultados de controles de inventarios, haciendo los muestreos que sean precisos y ejecutando las rectificaciones oportunas.
- Actualizar los inventarios, justificando un stock mínimo, máximo y óptimo para la utilización de géneros culinarios, bebidas, otros materiales, equipos y utensilios.
- Formalizar los informes necesarios relativos a la cantidad, nivel de consumo, grado de rotación, conservación de mercancías, equipos y utensilios, valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición.
- Elaborar las correspondientes solicitudes.
- Utilizar los programas informáticos de gestión y control de inventarios que sean de aplicación.

C4: Simular la supervisión de procesos de aprovisionamiento, almacenaje y control de inventarios en restauración, controlando los resultados intermedios y finales derivados de los mismos.

CE4.1 Aplicar procedimientos para el control de aprovisionamiento, recepción, almacenamiento e inventarios en restauración.

CE4.2 En casos prácticos de procesos de aprovisionamiento, recepción, almacenamiento y control de inventarios en restauración:

- Formular instrucciones necesarias y claras para el supuesto personal colaborador.
- Asignar, para su realización, los inventarios de existencias y los registros de bajas a las personas idóneas.
- Comprobar que el supuesto personal colaborador realiza sus labores de acuerdo con los planes e instrucciones establecidos y conforme a las normas de seguridad e higiene.
- Evitar y corregir posibles desviaciones.
- Prestar asistencia técnica y operativa al supuesto personal colaborador.

C5: Aplicar los procedimientos habituales para el control de consumos en restauración.

CE5.1 Diferenciar y caracterizar la documentación y aplicaciones informáticas de uso común para controlar consumos en restauración.

CE5.2 En casos prácticos de control de consumos en restauración:

- Comprobar que los vales de pedido se han cumplimentado de acuerdo con las normas establecidas.
- Comprobar la cumplimentación de los vales de transferencia de productos supuestamente cedidos a otros departamentos.
- Comprobar los datos correspondientes a la recepción, almacenamiento, distribución y consumo registrados en los soportes, con los procedimientos y códigos establecidos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.7; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.1 y CE4.2; C5 respecto a CE5.2.

Otras capacidades:

Mostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Mostrar un buen hacer profesional en la gestión del aprovisionamiento en restauración.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Mostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Mostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Mostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Mostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Mostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. Materias primas culinarias

Clasificación gastronómica: variedades más importantes, características físicas, calidades, propiedades organolépticas y aplicaciones gastronómicas básicas.

Caracterización nutricional de las materias primas.

Clasificación comercial: formas de comercialización y tratamientos que le son inherentes.

Denominaciones de origen.

2. Materiales de catering

Material fungible para catering.

Material inventariable para catering.

3. Procesos de gestión de aprovisionamiento, recepción, almacenamiento, distribución y control de consumos e inventarios de alimentos, bebidas, otros géneros y equipos en restauración

Caracterización, concreción de procesos y métodos para identificar necesidades de aprovisionamiento y fuentes de suministro, efectuar solicitudes de compra y desarrollar procedimientos de recepción y control de mercancías propias de restauración.

Formas de expedición, canales de distribución y medios de transporte habituales de materias primas alimentarias y bebidas.

Procedimientos de compra y recepción de productos sometidos a condiciones especiales.

Caracterización, concreción de sistemas, procesos de almacenamiento y distribución interna.

Diseño de rutas de distribución interna.

Control e inventario de existencias.

Prácticas de protección ambiental en los procesos de aprovisionamiento.

Documentación habitual y aplicaciones informáticas para el control de consumos en restauración y el inventario de existencias.

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Taller de cocina de 135 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de procesos de aprovisionamiento en restauración, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4: PROCESOS ECONÓMICO-FINANCIEROS EN ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: MF1099_3

Asociado a la UC: Realizar la gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración

Duración: 150 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Diseñar y gestionar el presupuesto de una unidad de restauración, poniendo en marcha y aplicando el control presupuestario y estableciendo y aplicando medidas correctoras para la mejora del negocio.

CE1.1 Definir el concepto de presupuesto y de control presupuestario.

CE1.2 Identificar los principales tipos de presupuestos en departamentos de alimentos y bebidas.

CE1.3 Definir los distintos sistemas para efectuar presupuestos en departamentos de alimentos y bebidas.

CE1.4 Definir un sistema de control presupuestario adecuado a un supuesto departamento de alimentos y bebidas.

CE1.5 En diferentes supuestos de proyectos de restauración, establecer los principales presupuestos, tales como inversión inicial, ingresos y costes y flujos de tesorería para los periodos de duración de un proyecto con el objetivo de calcular su viabilidad económica.

C2: Registrar operaciones contables de un establecimiento, área o departamento de alimentos y bebidas según la normativa vigente en base a una correcta recepción y control de la documentación.

CE2.1 Explicar la importancia de la Contabilidad como instrumento de apoyo de la gestión económica en los negocios de restauración

CE2.2 Relacionar los diferentes sistemas y procedimientos de seguridad aplicables a la gestión, depósito, custodia y archivo de documentos, con las diferentes estructuras de la organización.

CE2.3 Identificar y describir los elementos patrimoniales propios de negocios de restauración.

CE2.4 Identificar los hechos contables más usuales que se producen en un establecimiento de restauración, conociendo y adecuando los documentos justificativos de los mismos.

CE2.5 Explicar los procedimientos de control de facturas de proveedores y formalizar informes de incidencias y solicitudes de regularización de cargos incorrectos.

CE2.6 Definir el proceso contable básico, aplicando las normas en vigor de carácter contable.

CE2.7 Identificar y describir la liquidación de los principales impuestos que le son de aplicación a un establecimiento, área o departamento de alimentos y bebidas.

C3: Analizar la gestión y control de las cuentas de clientes, desarrollando las operaciones que le son inherentes, con el fin de lograr liquidar en tiempo y forma los saldos de los mismos.

CE3.1 Describir los procedimientos de facturación, control de cuentas de crédito, cobro y reintegro a clientes y emitir documentos justificativos de cobros y pagos.

CE3.2 Comprobar el derecho a devoluciones por supuestos servicios no disfrutados y cargados, formalizando las comunicaciones a proveedores y documentos que fuesen necesarios.

CE3.3 Registrar en los soportes de ventas, los importes de los derechos de uso de servicios o productos vendidos.

CE3.4 Archivar la documentación según los procedimientos establecidos.

CE3.5 Emitir documentos en relación al estado de situación de cuentas de clientes.

CE3.6 En supuestos prácticos de cobro a clientes, describir las gestiones necesarias y resolver discrepancias, generando los correspondientes documentos contable-administrativos.

CE3.7 En un supuesto práctico de gestión económica, realizar los apuntes que procedan en los registros de caja y cuentas bancarias, en respuesta a casos definidos, con la máxima precisión.

C4: Desarrollar las operaciones de liquidación de los saldos con proveedores y de gestión de tesorería y control de cuentas de cajas y bancos, realizando las comprobaciones necesarias con la precisión y exactitud requeridas, con el fin de evitar situaciones de insolvencias financieras.

CE4.1 Diferenciar, describir y formalizar diferentes documentos de pago, identificando y aplicando la legislación mercantil vigente.

CE4.2 Formalizar impresos administrativos, precontables y contables para registrar operaciones de tesorería.

CE4.3 Formalizar resúmenes periódicos de movimientos de caja.

CE4.4 En supuestos prácticos de gestión de tesorería, efectuar controles de cuenta de caja, realizando los correspondientes arqueos y resolviendo diferencias entre saldos reales y apuntes realizados.

CE4.5 En supuestos prácticos de control de cuentas de cajas y bancos, realizar cuadros con extractos de los bancos y resolver diferencias entre los apuntes de las entidades financieras y los libros y registros de cuentas bancarias del establecimiento, área o departamento de alimentos y bebidas.

CE4.6 Describir las medidas de seguridad necesarias para evitar robos o pérdidas.

CE4.7 Argumentar la necesidad de desarrollar las operaciones de gestión de tesorería con la mayor precisión y un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C5: Analizar y controlar los resultados obtenidos por un establecimiento, área o departamento de alimentos y

bebidas, con la intención de optimizar los mismos en periodos venideros.

CE5.1 Analizar el balance de un establecimiento, área o departamento y determinar su equilibrio a corto y largo plazo.

CE5.2 Analizar la cuenta de resultados de un establecimiento, área o departamento de alimentos y bebidas y determinar su rentabilidad con respecto a periodos anteriores o a la competencia.

CE5.3 Analizar la rentabilidad parcial, en caso de que existiese, de los distintos puntos de venta del establecimiento, área o departamento.

CE5.4 En un supuesto práctico de gestión económica, ejecutar el control de costes, a través del cálculo de consumos teóricos y consumos reales y su comparativa.

CE5.5 Diseñar y aplicar medidas correctoras de costes.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.4 y CE1.5; C3 respecto a CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.5 y CE4.7; C5 respecto a CE5.4.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Demostrar un buen hacer profesional en la gestión de los procesos económico-financieros en establecimientos de restauración.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos:

1. El control presupuestario en negocios de restauración

Definiciones.

Tipos de presupuesto.

Métodos de presupuestar.

Las desviaciones.

El análisis de las desviaciones.

Las acciones correctoras.

2. Contabilidad, Matemáticas Comerciales y Estadística básicas aplicadas a restauración

Concepto y objetivos de la Contabilidad.

Los libros de contabilidad.

El patrimonio.

El plan general de contabilidad.

El proceso contable básico en las empresas de restauración.

Los principales impuestos en las empresas de restauración y su liquidación.

Las cuentas anuales.

Las amortizaciones y las provisiones.

Conceptos básicos de matemáticas comerciales.

Estadística básica.

3. Procesos administrativos y contables en las empresas de restauración

Procesos administrativos internos en las empresas de restauración. Soportes documentales y registros. Programas informáticos de gestión interna. Programas de gestión de alimentos y bebidas. Aplicación de procedimientos.

Medios de almacenamiento y tratamiento de la información. Aplicaciones.

Control de correspondencia.

Gestión de almacén.

Gestión de inventarios.

Control de existencias de documentos.

Gestión de anticipos y depósitos.

Gestión de facturación y cobro.

Gestión de los medios de pago al contado. Tarjetas de crédito y débito. Condiciones para la aceptación de cheques y pagarés.

El pago aplazado. La financiación externa. Acuerdos comerciales con concesión de crédito a clientes: términos económicos habitualmente considerados. La investigación sobre la solvencia de los clientes. Riesgos y alternativas. Las devoluciones por servicios no prestados. Gestión de reembolsos.

Control de cuentas de crédito. Cobro y reintegro a clientes. Procedimientos ante impagos.

4. Gestión de tesorería y control de cuentas de cajas y bancos aplicadas a restauración

Legislación vigente aplicable a la gestión de cuentas de caja y bancos.

Documentos de pago: identificación, diferenciación, formalización. Normativa aplicable.

Registro de movimientos de caja y formalización de los impresos administrativos precontables y contables.

Realización de controles de caja solventando los desfases.

Análisis de extractos de cuentas bancarias, resolviendo desfases con los libros y registros de cuentas bancarias de la agencia de viajes.

Análisis de las medidas de seguridad relacionadas con la documentación contable y el efectivo.

5. Análisis contable en negocios de restauración

Objetivo.

Introducción al análisis patrimonial.

Introducción al análisis financiero.

Introducción al análisis económico.

Definición y clases de costes.

Cálculo de costes de materias primas.

Aplicación de métodos de control de consumos.

Cálculo del punto muerto.

6. Programas informáticos de restauración.

Software de gestión de alimentos y bebidas.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

— Aula de gestión de 45 m²

— Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de la gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5: CALIDAD, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: MF1100_3

Asociado a la UC: Realizar la gestión de calidad, ambiental y de seguridad en restauración

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Analizar el proceso de diseño e implantación de sistemas de gestión y aseguramiento de calidad y de gestión ambiental para su adaptación a la organización.
 CE1.1 *Explicar el concepto de calidad y de protección ambiental, justificando su aplicación en el sector de la hostelería y el turismo.*
 CE1.2 *Determinar las expectativas y necesidades de los clientes, internos y externos, para identificar las posibilidades reales de satisfacerlas con los medios a su disposición.*
 CE1.3 *Explicar e implementar el significado de las políticas de calidad y de gestión ambiental de la organización para fomentar su cumplimiento.*
 CE1.4 *Analizar los objetivos de calidad y de gestión ambiental fijados en la organización y las responsabilidades y recursos disponibles para garantizar y evidenciar su consecución.*
 CE1.5 *Precisar la importancia de los manuales de calidad y de gestión ambiental y su ubicación en cada momento para su adaptación y actualización continua.*
 CE1.6 *Manejar con destreza los manuales de calidad y de gestión ambiental o, en su caso, aquellas áreas de los mismos que afecten directamente al sector al que pertenece el establecimiento.*
- C2: Reconocer la importancia de la documentación de los procesos de gestión de calidad y ambiental, para garantizar su utilidad como elemento de gestión.
 CE2.1 *Citar y aplicar las especificaciones del servicio que afecten a su puesto de trabajo y la relación existente con otros puestos.*
 CE2.2 *Efectuar el registro de aquellos datos que afecten a su puesto de trabajo en relación con los objetivos de calidad y de gestión ambiental, para verificar su cumplimiento de acuerdo con los patrones y estándares fijados.*
 CE2.3 *Reconocer y detectar aquellas situaciones que, en su apariencia, pueden suponer debilidades del servicio para su inclusión en los dispositivos que faciliten información veraz acerca de las mismas.*
 CE2.4 *Organizar el desarrollo de encuestas para la recopilación de datos y propuestas procedentes de las mismas de acuerdo con los requisitos y el circuito propuesto desde los sistemas de gestión.*
 CE2.5 *Proponer los ajustes metodológicos que, a su entender, podrían mejorar los procesos implicados en la distribución y recogida de datos para su posterior análisis.*
- C3: Analizar los datos obtenidos durante procesos de gestión de calidad y ambiental, y proponer actuaciones para la mejora continua de la empresa y/o entidad.
 CE3.1 *En un supuesto práctico de mejora continua de empresas o entidades:*
 — *Recopilar y, en su caso, resumir en los correspondientes registros e indicadores, los datos destinados al análisis que permita establecer un diagnóstico objetivo de la situación.*
 — *Establecer, a su nivel, conclusiones acerca de los datos analizados para determinar las debilidades que los mismos muestran.*
 CE3.2 *Determinar, en lo posible, las causas que generan situaciones de no conformidad.*
 CE3.3 *Proponer acciones preventivas o correctivas para evitar o solventar resultados no conformes.*
 CE3.4 *Revisar las acciones preventivas y correctivas implantadas en su ámbito de actuación para verificar su efectividad.*
- C4: Actuar dentro del respeto y cumplimiento de los planes, normativa y medidas previstas, para garantizar unas prácticas profesionales en el entorno de la seguridad, la higiene y la salud.
 CE4.1 *Identificar y aplicar las medidas de higiene personal y reconocer todos aquellos comportamientos susceptibles de producir una contaminación en cualquier alimento.*
 CE4.2 *Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales, utillaje y manipulación y transporte de alimentos.*
 CE4.3 *Clasificar y explicar los riesgos y principales toxiinfecciones de origen alimentario y sus consecuencias para la salud, relacionándolas con las alteraciones y agentes causantes.*
 CE4.4 *En supuestos prácticos de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización:*
 — *Identificar todas aquellas acciones de higiene y comportamiento personal que se deben adoptar.*
 — *Seleccionar los productos y tratamientos utilizables.*
 — *Fijar los parámetros objeto de control.*
 — *Enumerar los equipos necesarios.*
 — *Establecer la frecuencia del proceso de higienización.*
 — *Realizar diestramente las operaciones necesarias para limpiar, desinfectar, desinsectar y desratizar.*
 CE4.5 *Identificar los riesgos para la salud más relevantes, relacionados con la actividad del sector de la hostelería.*
 CE4.6 *En supuestos prácticos de situaciones de emergencia:*
 — *Identificar los riesgos más relevantes.*
 — *Diseñar las medidas que deben aparecer en el Plan de Seguridad.*
 — *Citar y, en su caso, aplicar las pautas de actuación en situaciones de emergencia diversas o en accidentes.*
- C5: Actuar de manera responsable en el puesto de trabajo para dar cumplimiento a la normativa vigente de protección ambiental.
 CE5.1 *Identificar y explicar las condiciones que debe reunir el puesto de trabajo en cuanto a instalaciones, elementos y materiales.*
 CE5.2 *Reconocer las consecuencias de los daños ambientales y las actuaciones posibles de la Administración y las empresas para conseguir minimizarlos.*
 CE5.3 *Recopilar y difundir las diferentes normativas en materia de protección ambiental para garantizar su cumplimiento en el puesto de trabajo.*

CE5.4 Describir las técnicas de recogida, selección, reciclado, depuración, eliminación y vertido de residuos para que resulten acordes a las buenas prácticas profesionales.

CE5.5 Especificar las actuaciones a desarrollar en un marco de buenas prácticas medioambientales en el puesto de trabajo para adaptarlas a la normativa vigente.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C3 respecto a CE3.1; C4 respecto a CE4.4 y CE4.6; C5 respecto a todos sus criterios.

Otras capacidades:

Mostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Mostrar un buen hacer profesional en la gestión de calidad, seguridad y protección ambiental en restauración. Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados en la gestión de calidad, seguridad y protección ambiental en restauración.

Mostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la gestión de calidad, seguridad y protección ambiental en restauración.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Mostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Contenidos

1. La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo

Concepto de Calidad.

Características de la calidad en el sector servicios.

Expectativas y percepciones del cliente.

Determinación y fijación de objetivos.

Herramientas para la gestión de calidad: Manual de procedimientos. Registros e indicadores.

Encuestas. Análisis de datos brainstorm, hojas de inspección, diagramas de Pareto, la espina de pescado.

Las Normas de Calidad en España: Familia de Normas ISO 9000. Normas ICTE o del Instituto para la Calidad Turística Española. El modelo europeo para la Calidad: EFQM

2. Seguridad e higiene en restauración

Higiene alimentaria y manipulación y transporte de alimentos.

Alimentación y salud.

Requisitos de los manipuladores de alimentos.

Toxinfecciones alimentarias.

Análisis de peligros y puntos de control crítico.

Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de restauración.

3. Protección ambiental en restauración

Incidencia ambiental de la actividad de restauración.

Introducción al concepto de medio ambiente y protección ambiental.

La contaminación y el deterioro de los recursos naturales.

Actuaciones de la Administración.

Respuesta de la sociedad ante el deterioro ambiental.

Aportación individual y empresarial a la protección ambiental.

Código de buenas prácticas profesionales.

Normas de Gestión Medioambiental ISO 14001:2004.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

— Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de la gestión de calidad, ambiental y de seguridad en restauración, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

— Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

— Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 6: DISEÑO Y COMERCIALIZACIÓN DE OFERTAS DE RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: MF1101_3

Asociado a la UC: Diseñar y comercializar ofertas de restauración

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar el sector de la restauración y definir el posicionamiento del establecimiento, interpretando todas las variables que lo configuran y explicando su situación actual y las tendencias que se detectan.

CE1.1 Describir las variables que determinan la evolución y tendencias de la demanda y de la oferta de servicios de restauración así como su situación en un momento concreto, para diseñar nuevas ofertas que encajen en ellos.

CE1.2 Identificar los segmentos de la demanda del sector de la restauración, para definir de forma precisa el mercado del establecimiento.

CE1.3 En un supuesto práctico de análisis de mercados de establecimientos de restauración:

— *Identificar y describir los principales competidores, comparando los mismos y determinando sus características principales, para determinar puntos fuertes y débiles del establecimiento con respecto al resto de la competencia.*

— *Identificar las debilidades y amenazas del establecimiento, así como las fortalezas y oportunidades del mismo, con el fin de identificar el futuro posicionamiento del negocio.*

— *Analizar los distintos tipos de consumidores para describir el público objetivo del establecimiento.*

— *Identificar el posicionamiento del establecimiento, diseñarlo y ponerlo en aplicación.*

— *Realizar el análisis estratégico de la empresa, utilizando las herramientas necesarias para obtener las conclusiones que permitan la toma de decisiones.*

C2: Determinar la composición y características de ofertas gastronómicas diversas teniendo en cuenta los parámetros económicos y comerciales contemplados en el sector de la restauración.

CE2.1 Analizar los grupos de alimentos, explicando sus aportaciones nutritivas.

CE2.2 Describir todo tipo de ofertas gastronómicas, indicando elementos que las componen, características y categoría.

CE2.3 Relacionar ofertas gastronómicas con fórmulas de restauración de los diversos establecimientos hosteleros, de acuerdo con la legislación vigente.

CE2.4 A partir de la caracterización de determinados establecimientos de restauración:

– *Identificar y analizar las variables derivadas de necesidades tipo de índole socio-económico, dietético, de variedad, gusto y otras que se deben tener en cuenta para confeccionar ofertas gastronómicas.*

– *Componer ofertas gastronómicas que respondan a las necesidades detectadas y que resulten equilibradas dietéticamente, variadas y de calidad.*

– *Presentar las ofertas gastronómicas en forma y términos adecuados y de acuerdo con los objetivos económicos y comerciales establecidos.*

– *Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de presentación de ofertas gastronómicas.*

CE2.5 Identificar y aplicar los principios básicos de higiene, dietética y nutrición en el diseño de la oferta gastronómica seleccionada, con el objetivo de que esta oferta sea más productiva, saludable y actual.

C3: Analizar los procesos de información, asesoramiento y venta, y aplicar en ellos los procedimientos y las técnicas de atención al cliente y de comunicación adecuados, como elemento básico para el logro de los objetivos empresariales.

CE3.1 Identificar los diferentes tipos de clientes, describiendo sus hábitos y su comportamiento en la compra, y analizar las interacciones que se producen y las técnicas de comunicación y atención al cliente aplicables.

CE3.2 Distinguir y analizar los procesos de información que se producen en las empresas de restauración.

CE3.3 Identificar y describir todas las ofertas gastronómicas, tanto de alimentos como de bebidas y de servicios que pone el establecimiento a disposición de sus clientes.

CE3.4 Determinar precios de venta para todos los servicios incluidos en la oferta gastronómica del establecimiento.

CE3.5 Aplicar todas las técnicas de ventas, optimizando los resultados económicos del establecimiento y manteniendo la satisfacción del cliente.

CE3.6 Analizar y resolver situaciones de conflicto con los clientes y determinar y describir los procedimientos aplicables a las mismas.

CE3.7 En situaciones prácticas de demanda de información, solicitud de compra y presentación de reclamaciones:

– *Adoptar una actitud acorde con la situación planteada, utilizando las normas de cortesía adecuadas y aplicando el estilo de comunicación oportuno.*

– *Identificar las necesidades del cliente, asesorarle claramente sobre su demanda y darle un trato correcto, empleando la empatía.*

– *Proponer la oferta que se adapte a sus planteamientos y expectativas.*

– *Aplicar procedimientos de gestión de quejas y reclamaciones.*

– *Procurar satisfacer los hábitos, gustos y necesidades de información de los potenciales clientes,*

resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

CE3.8 Argumentar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios para no perjudicar la percepción de la calidad por parte de los clientes.

C4: Desarrollar acciones promocionales aplicables a establecimientos de restauración, aplicando técnicas de marketing.

CE4.1 Definir segmentos de la demanda e identificar fuentes de información que permitan identificar a sus componentes.

CE4.2 Crear ficheros de supuestos clientes actuales y potenciales en los que se puedan incluir los datos relevantes para los objetivos de promoción de ventas y otras acciones de marketing.

CE4.3 Identificar los elementos caracterizadores de la oferta gastronómica del establecimiento y efectuar comparaciones de las que se deduzcan diferenciales positivos o negativos.

CE4.4 Describir las técnicas de promoción de ventas, definir acciones promocionales y desarrollar los soportes correspondientes, como cronogramas, fichas de visitas o argumentarios.

CE4.5 Describir técnicas de negociación y aplicarlas en situaciones suficientemente caracterizadas.

CE4.6 Reconocer las técnicas de merchandising, describiendo las aplicables a los establecimientos de restauración.

CE4.7 Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de acciones promocionales.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.7; C4 respecto a CE4.5 y CE4.7.

Otras capacidades:

– Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

– Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

– Demostrar un buen hacer profesional en el diseño y comercialización de ofertas de restauración.

– Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

– Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

– Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

– Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

– Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

– Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

– Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

– Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con el diseño y comercialización de ofertas de restauración.

– Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

– Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

– Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

– Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

– Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos:**1. La venta de servicios de restauración**

La oferta gastronómica. Los establecimientos de restauración. Clasificaciones y características.

Fuentes informativas de la oferta de restauración. Identificación y uso.

Reservas directas e indirectas. Configuraciones del canal en la venta de servicios de restauración.

Tipos de tarifas y condiciones de aplicación.

Tipos de cobro.

Bonos de comidas. Tipos y características.

2. El diseño de ofertas gastronómicas

Tendencias alimentarias y composición de ofertas gastronómicas: Tipos de comida. Elementos de una oferta gastronómica. Clasificación. Variables que influyen en la elaboración de las ofertas gastronómicas. Planificación y diseño de ofertas: menús, cartas, galas, banquetes y otras.

Aspecto físico de las ofertas gastronómicas. Principios básicos para elaborar una carta. Diferentes tipos de menú. Presentación. *Merchandising* de la carta u oferta de productos.

Higiene, dietética y nutrición: Conceptos básicos. Relación entre grupos de alimentos y nutrientes que los componen. Caracterización de los grupos de alimentos. Necesidades del organismo humano sano en sus diferentes estados evolutivos. Alimentación y salud. Comportamiento y hábitos alimentarios.

3. El análisis de la situación en el sector de la restauración

Análisis del mercado: Tendencias del mercado. Cuotas de mercado.

Análisis de la competencia: Identificación y descripción de los competidores. La ventaja competitiva o diferencial. La investigación comercial y sus tipos. Cuestionarios. Tabulación y análisis.

Análisis del consumidor: Necesidades y motivaciones. Roles de compra. Segmentación y selección de un público objetivo.

El DAFO: Determinación de las debilidades, las amenazas, las fortalezas y las oportunidades.

Análisis del posicionamiento: Concepto e identificación del mismo.

4. Comunicación y atención al cliente y técnicas de ventas y negociación para establecimientos de producción y venta de ofertas gastronómicas

La comunicación interpersonal: El proceso de la comunicación. Barreras. Saber escuchar. Saber preguntar. La comunicación no-verbal. La comunicación telefónica.

Necesidades humanas y motivación: El proceso decisorio. Las expectativas de los clientes. Técnicas para determinar las expectativas de los clientes con respecto a un servicio. La satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio. Los estándares de calidad de un servicio. Identificación de condiciones adversas a la calidad.

Tipología de clientes. Análisis y comparación de las técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes. Aplicaciones.

La atención al cliente. Actitud positiva y actitud pro-activa. La empatía. Los esfuerzos discrecionales. Simulaciones.

Los procesos de ventas. Fases de la venta y técnicas aplicables. Simulaciones.

La negociación. Elementos básicos. La planificación de la negociación. Estrategias y técnicas. Aplicaciones.

Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas. Aplicación de procedimientos. Normativa.

Normas deontológicas, de conducta y de imagen personal de los profesionales de la comercialización de ofertas gastronómicas.

5. El Marketing y la promoción de ventas en las entidades de restauración

Concepto de *Marketing*. El *Marketing* de servicios. Especificidades.

Segmentación del mercado. El mercado objetivo.

El *Marketing Mix*. Elementos. Estrategias. Políticas y directrices de marketing.

El Plan de Marketing. Características. Fases de la elaboración del plan de marketing. Planificación de medios.

Marketing directo. Técnicas. Argumentarios.

Planes de promoción de ventas. La promoción de ventas en los establecimientos de restauración. La figura del promotor de ventas y su cometido. Programación y temporalización de las acciones de promoción de ventas.

Obtención de información sobre clientes y creación de bases de datos de clientes actuales y potenciales. Normativa legal sobre bases de datos personales. Diseño de soportes para el control y análisis de las actividades de promoción de ventas. Decisores y prescriptores.

El merchandising. Elementos de merchandising propios de los establecimientos de restauración.

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

— Aula de gestión de 45 m²

— Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el diseño y comercialización de ofertas de restauración, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

— Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

— Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 7: LOGÍSTICA DE CATERING

Nivel: 3

Código: MF1102_3

Asociado a la UC: Gestionar la logística de catering

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar información y diseñar procesos de carga, transporte y descarga de géneros, elaboraciones culinarias y material con el objetivo de ofrecer servicios de catering.

CE1.1 Identificar los departamentos más habituales en establecimientos dedicados al servicio de catering, explicando las funciones de cada uno de ellos.

CE1.2 Explicar las relaciones interdepartamentales y el flujo de información entre los diferentes departamentos habituales en establecimientos dedicados al servicio de catering.

CE1.3 Identificar el tipo de material, los equipos y los medios de transporte habituales que se utilizan en distintos tipos de servicios de catering.

CE1.4 En un supuesto de preparación de un servicio de catering:

— Identificar los departamentos del establecimiento de catering implicados.

— Identificar los géneros y elaboraciones culinarias objeto de transporte.

- Identificar el material y los equipos que se deben transportar.
- Identificar el tipo de transporte que se va a utilizar, en función del servicio contratado.
- Recabar información de los departamentos implicados en el servicio de catering contratado.
- Analizar la información recibida de los departamentos implicados y contrastarla con la estructura de la empresa.
- Diseñar el proceso de carga, transporte y descarga de géneros, elaboraciones culinarias y material para el servicio de catering contratado.

CE1.5 En un supuesto de planificación de un servicio de catering:

- Cumplimentar un plan de pista o plan de trabajo con la programación de los servicios de transporte previstos, con el objetivo de distribuirlo entre el personal dependiente.
- Deducir del plan de trabajo, la necesidad de personal y vehículos para cumplir la programación de servicios de catering.
- Distribuir los servicios de catering entre los vehículos disponibles, asignando las cargas y descargas al personal de turno correspondiente.
- Analizar con los departamentos implicados, los cambios que puedan producirse en los destinos asignados, retrasos o cancelaciones de servicios y proponer modificaciones en el Plan de Trabajo.

C2: Describir y aplicar procedimientos para la supervisión de procesos de carga/descarga y transporte de géneros, elaboraciones culinarias y material para ofrecer servicios de catering.

CE2.1 Describir procedimientos para controlar el cumplimiento de las normas establecidas de carga/descarga, transporte de géneros, elaboraciones culinarias y material de catering.

CE2.2 En casos prácticos de procesos de carga/descarga y transporte de géneros, elaboraciones culinarias y material de catering de transportes:

- Formular instrucciones para el supuesto personal dependiente, con el material y equipos que deben usar para cada compañía, según el tipo de transporte y la carga contratada.
- Cumplimentar los diagramas de carga/descarga para cada tipo de avión, tren o barco, para su distribución entre el personal dependiente.
- Aplicar técnicas de control de tiempos de carga/descarga para no demorar la supuesta salida del avión, tren o barco y controlar la productividad del personal dependiente.
- Aplicar procedimientos para asegurar que la recepción en destino de los géneros, elaboraciones culinarias y material, se registra utilizando la documentación establecida, anotando la temperatura de llegada y comprobando la firma para facturar posteriormente el servicio.
- Aplicar procedimientos para asegurar que las incidencias habidas en destino se registran en la documentación establecida, para proceder a su análisis y solución.

CE2.3 En casos prácticos de procesos de carga y transporte de géneros, elaboraciones culinarias y material de catering:

- Aplicar procedimientos para el control del funcionamiento de la maquinaria y equipos necesarios para ofrecer el servicio de catering contratado y que se ubica en el transporte de forma que no sufra desperfectos que afecten al funcionamiento.
- Aplicar procedimientos para comprobar que el material se revisa y embala, recibiendo información de las roturas o pérdidas que se produzcan.

- Aplicar procedimientos para asegurar que los géneros y elaboraciones culinarias se cargan y transportan aplicando las normas higiénico-sanitarias establecidas.
- Aplicar procedimientos para asegurar que los contenedores de los géneros, elaboraciones culinarias y materias se revisan antes de su transporte, anotando su contenido cuantificado y la temperatura de salida de los alimentos.

C3: Describir y aplicar los procedimientos de supervisión del estado de la flota de vehículos dedicada al transporte de la oferta de catering contratada.

CE3.1 Identificar y aplicar procedimientos de control del estado de la flota de vehículos e identificar los departamentos implicados, para asegurar la coordinación entre ellos.

CE3.2 Describir y aplicar procedimientos de comprobación de la documentación de la flota de vehículos, explicando la legislación vigente en relación a permisos, seguros e inspecciones.

CE3.3 En supuestos de accidente de vehículos de la flota, describir el procedimiento con la compañía de seguros y, en su caso, la comunicación al departamento de Recursos humanos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.2 y CE2.3; C3 respecto a CE3.3.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Demostrar un buen hacer profesional en la gestión de la logística de catering.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la logística de catering.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos:

1. El sector de catering

Definición.

Tipologías de empresa: Catering de transportes. Catering a domicilio. Catering de colectividades. Catering a la demanda.

Organización y estructura de una empresa, área o departamento de catering.

Relaciones interdepartamentales.
Definición de perfiles profesionales.

2. El servicio de catering

Tipologías del servicio de catering.
Materiales y equipos propios del servicio de catering en función de sus tipologías: Catering de transportes. Catering a domicilio. Catering de colectividades. Catering a la demanda.

3. Logística de catering

El aeropuerto, la estación y el puerto.
Permisos.
Vehículos de transporte para el servicio de catering.
Normativas de transporte.
Planificación y registro de acciones de mantenimiento.
Seguros de vehículos.

4. Planes de trabajo en catering

Planificación de recursos.
Diseño de instrucciones de carga y descarga.
Métodos de cálculo y control de tiempos.
Registro documental.
Manuales de empresa y manuales de procedimientos.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno
- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de la logística de catering, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:
 - Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 8: INGLÉS PROFESIONAL PARA SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Nivel: 2

Código: MF1051_2

Asociado a la UC: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración
Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

- C1: Interpretar mensajes orales sencillos en inglés, emitidos en el ámbito de la actividad de restauración.
- CE1.1 Interpretar el significado global de mensajes orales emitidos en inglés pronunciados lenta y claramente y reconocer el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:*
- Saludo y despedida del cliente.
 - Petición de información sobre la oferta gastronómica.
 - Petición de la oferta gastronómica.
 - Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
 - Petición de facturación e información de sistemas de cobro.
 - Comunicación de una queja o reclamación.
 - Petición de información variada sobre el entorno.

CE1.2 Interpretar de forma global, mensajes orales emitidos en inglés, en situaciones profesionales simuladas, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
- Comunicación formal o informal.
- Número y características de los emisores del mensaje.
- Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
- Claridad de la pronunciación.
- Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.
- Elementos no verbales.

- C2: Interpretar mensajes y documentos sencillos escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad de restauración.

CE2.1 Interpretar el significado global de mensajes, instrucciones breves y documentos recibidos o utilizados en inglés y reconocer su propósito, con la precisión suficiente como para poder aplicar el contenido en situaciones profesionales, tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración.
 - Consulta de manuales de aplicación informática.
 - Petición de información, reservas y pedidos.
- CE2.2 Interpretar mensajes sencillos escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:*
- Canal de la comunicación como fax, e-mail o carta.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Grafía deficiente.

- C3: Producir mensajes orales sencillos en inglés, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.

CE3.1 Expresar verbalmente en inglés, pronunciando con claridad, fórmulas de cortesía aprendidas, frases cortas enlazadas con conectores y un vocabulario compartido a nivel internacional, en situaciones profesionales tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

CE3.2 Expresar verbalmente en inglés mensajes breves y sencillos adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de restauración.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

- C4: Redactar en inglés documentos escritos sencillos, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.

CE4.1 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas breves, ajustadas a criterios básicos de corrección gramatical y empleando un vocabulario sencillo, en situaciones profesionales tales como:

- Redacción de comandas.
- Redacción de documentos sencillos de promoción del establecimiento o de la oferta gastronómica.

- Redacción de información de interés para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

CE4.2 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas breves y sencillas, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.
- Nivel de iluminación para la lectura del mensaje.

C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés, expresando e interpretando mensajes sencillos de complejidad reducida, en distintas situaciones, formales e informales, propias del servicio de restauración.

CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales tales como:

- Saludo y despedida.
- Información sobre la oferta gastronómica.
- Petición de la oferta gastronómica.
- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación e información de sistemas de cobro.
- Atención de quejas y reclamaciones.
- Petición de información variada sobre el entorno.

CE5.2 Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C5 respecto a todos sus criterios.

Otras capacidades:

Mostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Mostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Contenidos:

1. Atención al cliente en inglés en el servicio de restauración

Saludo, acomodo y despedida del cliente.

Petición de la oferta gastronómica por parte del cliente.

Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.

Prestación del servicio de alimentos y bebidas.

Facturación del servicio.

Atención de quejas y reclamaciones.

2. Asesoramiento al cliente en inglés sobre la oferta gastronómica e información general

Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica y precios de la misma.

Interpretación de menús y recetas.

Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.

Información de sistemas de cobro.

Elaboración de listas de distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.

Confección de horarios del establecimiento.

Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.

Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.

Atención de demandas de información variada sobre el entorno.

Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento.

Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración.

Consulta de un manual de aplicación informática.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de idiomas de 60 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

ANEXO CCCXXXII

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: DIRECCIÓN Y PRODUCCIÓN EN COCINA

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Nivel: 3

Código: HOT332_3

Competencia general:

Administrar unidades de producción culinaria, gestionar sus procesos prestando asistencia técnica y operativa y determinar ofertas gastronómicas, optimizando los recursos materiales y humanos de modo que se satisfagan los objetivos de la organización y las expectativas de los clientes.

Unidades de competencia:

UC1058_3: Aplicar y supervisar la ejecución de todo tipo de técnicas de manipulación, conservación y regeneración de alimentos.

UC1059_3: Desarrollar y supervisar procesos de preparación y presentación de elaboraciones culinarias básicas, complejas y de múltiples aplicaciones.

UC1060_3: Desarrollar y supervisar procesos de preparación y presentación de platos de cocina creativa y de autor.

UC1061_3: Desarrollar y supervisar procesos de elaboración y presentación de todo tipo de productos de repostería.

UC1062_3: Catar alimentos para su selección y uso en hostelería.

UC0711_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.

UC1063_3: Diseñar ofertas gastronómicas.

UC1064_3: Gestionar procesos de aprovisionamiento en restauración.

UC1065_3: Organizar procesos de producción culinaria.

UC1066_3: Administrar unidades de producción culinaria.

Entorno profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, principalmente del sector de hostelería y, en concreto, del subsector de restauración, pudiendo actuar en los pequeños establecimientos, en muchas ocasiones, como propietario y jefe de cocina simultáneamente. Aunque su actividad profesional se desarrolla habitualmente en establecimientos de carácter privado, también puede desarrollarla en establecimientos públicos, fundamentalmente cuando se ubica en el sector educativo, sanitario o de servicios sociales. Cuando no actúa por cuenta propia, realiza sus funciones bajo la dependencia del director del establecimiento, sea éste un hotel u otro tipo de alojamiento, o un establecimiento de restauración.

Sectores productivos:

Esta cualificación se ubica, principalmente, en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de preelaboración, elaboración y, en su caso, servicio de alimentos y bebidas, como sería el sector de hostelería y, en su marco, los subsectores de hostelería y restauración tradicional, moderna y colectiva. En menor medida también se ubica en otros sectores, como el de sanidad, servicios sociales, educación o transportes y comunicaciones.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:

Jefe de Cocina.

Segundo Jefe de Cocina.

Jefe de Catering.

Jefe de Partida.

Encargado de Economato.

Formación asociada: (1110 horas)

Módulos Formativos

MF1058_3: Tratamiento de géneros culinarios. (120 horas)

MF1059_3: Elaboración culinaria. (270 horas)

MF1060_3: Cocina creativa y de autor. (90 horas)

MF1061_3: Procesos de repostería. (150 horas)

MF1062_3: Cata de alimentos en hostelería. (60 horas)

MF0711_2: Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería. (60 horas)

MF1063_3: Ofertas gastronómicas. (90 horas)

MF1064_3: Aprovisionamiento en restauración. (90 horas)

MF1065_3: Organización de procesos de cocina. (90 horas)

MF1066_3: Administración en cocina. (90 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: APLICAR Y SUPERVISAR LA EJECUCIÓN DE TODO TIPO DE TÉCNICAS DE MANIPULACIÓN, CONSERVACIÓN Y REGENERACIÓN DE ALIMENTOS

Nivel: 3

Código: UC1058_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Preparar y almacenar en crudo todo tipo de géneros culinarios de modo que resulten aptos para la

elaboración de distintos tipos de platos o para su comercialización posterior.

CR1.1 El aprovisionamiento de géneros y la puesta a punto de los útiles y equipos necesarios se realiza a partir de la orden de trabajo o procedimiento que la sustituya.

CR1.2 Las operaciones de limpieza y acondicionamiento del género se realizan originando la menor merma posible.

CR1.3 Las técnicas y normas básicas de tratamiento de alimentos en crudo se aplican, una vez finalizada su manipulación, utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas con respecto a aquellos géneros que lo necesiten.

CR1.4 Los cortes de las piezas se obtienen en función de sus aplicaciones culinarias posteriores y métodos de elaboración, aplicando, en su caso, las técnicas básicas para ablandar, recortar, mechar, bridar o albardar los mismos.

CR1.5 Las operaciones de corte tales como troceo, fraccionamiento, picado, racionamiento u otras se realizan obteniendo el máximo aprovechamiento de los géneros.

CR1.6 El almacenamiento de los géneros se realiza en función de sus características y temperaturas de conservación, siguiendo los procedimientos establecidos, en los envases apropiados y con los equipos asignados.

CR1.7 La limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso se realiza con los productos y métodos establecidos.

CR1.8 Los equipos de frío y de calor se mantienen, durante la manipulación de las materias primas, en las condiciones de temperatura requeridas, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control de procesos.

CR1.9 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

RP2: Conservar y envasar géneros que resulten aptos para su posterior consumo o distribución comercial.

CR2.1 La conservación y envasado de los géneros se realiza:

- Teniendo en cuenta las características del género en cuestión.
- Siguiendo los procedimientos establecidos.
- En los envases y con los equipos asignados.
- A las temperaturas adecuadas.
- Aplicando, en su caso, técnicas tradicionales de salazón, marinado o adobado.
- Aplicando, en su caso, técnicas de abatimiento rápido de temperaturas o de congelación criogénica con nitrógeno líquido.
- Aplicando, en su caso, técnicas de envasado tradicional, al vacío y/o con inyección de gas inerte.
- Presentando el producto de acuerdo con las normas definidas.

CR2.2 Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR2.3 Los equipos de calor y de frío se mantienen, durante los procesos, en las condiciones de temperatura requeridas, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control.

CR2.4 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR2.5 Las técnicas de desecación de alimentos se aplican según las normas establecidas.

RP3: Regenerar géneros y elaboraciones culinarias que resulten aptos para su posterior consumo o distribución comercial.

CR3.1 La preparación de útiles, equipos y el aprovisionamiento de géneros o de elaboraciones culinarias se realiza a partir de la ficha técnica o procedimiento que la sustituya.

CR3.2 Los métodos y equipos establecidos se utilizan para regenerar géneros culinarios y alimentos a la temperatura de utilización.

CR3.3 Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR3.4 Los equipos de calor y de frío se mantienen en las condiciones de temperatura requerida, durante la regeneración de géneros o de elaboraciones culinarias, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control de procesos.

CR3.5 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

RP4: Supervisar los procesos de manipulación, conservación, envasado y regeneración de géneros, preelaboraciones y elaboraciones culinarias, de modo que se eviten o corrijan posibles desviaciones respecto a la definición y coste del producto, sus normas básicas de tratamiento y el estándar de calidad establecido.

CR4.1 La manipulación en crudo de todo tipo de géneros culinarios se supervisa, de modo que resulten aptos para su posterior utilización en la elaboración de distintos tipos de platos o posterior comercialización.

CR4.2 El almacenaje en crudo de los géneros manipulados se supervisa, de modo que resulten aptos para su posterior utilización en la elaboración de distintos tipos de platos o posterior comercialización.

CR4.3 La conservación de géneros y elaboraciones culinarias se supervisa, garantizando que resulten aptos para su posterior consumo o distribución comercial.

CR4.4 El envasado de géneros y elaboraciones culinarias se supervisa, garantizando que resulten aptos para su posterior consumo o distribución comercial.

CR4.5 La regeneración de géneros, preelaboraciones y elaboraciones culinarias se supervisa, garantizando que resulten aptos para su posterior utilización en la elaboración o acompañamiento de platos.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Mobiliario y maquinaria propios de un cuarto frío, tales como pilas estáticas para lavar verduras y pescados, escurridores de verduras, mesas de acero inoxidable, cámaras frigoríficas, congeladores, sierras eléctricas, picadoras y cortadoras de fiambre. Autoclave. Equipos generadores de ozono. Abatidores de temperatura. Equipos de envasado. Maquinaria de desecación. Máquinas auxiliares. Utensilios y menaje de cocina. Materias primas crudas. Elaboraciones culinarias. Material de acondicionamiento. Extintores y sistemas de seguridad. Productos de limpieza. Combustibles. Uniformes apropiados.

Productos y resultados:

Géneros y elaboraciones culinarias preparados para el almacenamiento, conservación, envasado, distribución comercial, regeneración o elaboración posterior de platos.

Información utilizada o generada:

Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Ordenes de trabajo. Fichas técnicas sobre manipulación de alimentos en crudo. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Vales de economato. Partes de registro de trabajo e incidencias. Registros sanitarios.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: DESARROLLAR Y SUPERVISAR PROCESOS DE PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ELABORACIONES CULINARIAS BÁSICAS, COMPLEJAS Y DE MÚLTIPLES APLICACIONES

Nivel: 3

Código: UC1059_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Preparar elaboraciones culinarias de múltiples aplicaciones que resulten aptas para su posterior utilización en la elaboración o acompañamiento de platos.

CR1.1 El aprovisionamiento interno de materias primas y la preparación de útiles y equipos se realiza a partir de la ficha técnica de elaboración o procedimiento que la sustituya.

CR1.2 Las elaboraciones culinarias de múltiples aplicaciones, tales como fondos, salsas u otras, se realizan aplicando las técnicas y normas de manipulación, tratamiento o cocción de alimentos.

CR1.3 El acabado y presentación de las elaboraciones básicas que vayan a ser objeto de servicio inmediato, se realiza de acuerdo con las normas definidas, una vez finalizado el proceso de elaboración.

CR1.4 Los métodos y equipos establecidos se utilizan en la regeneración a temperatura de servicio.

CR1.5 Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR1.6 Los equipos de calor y de frío se mantienen en las condiciones de temperatura requerida, durante la confección de las elaboraciones de múltiples aplicaciones, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control de procesos.

CR1.7 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR1.8 Las elaboraciones válidas para distintas necesidades nutricionales se realizan, en caso necesario, con una misma materia prima.

RP2: Preparar y presentar elaboraciones culinarias elementales de acuerdo con la definición del producto y las técnicas básicas de elaboración.

CR2.1 El aprovisionamiento interno de materias primas y la preparación de útiles y equipos se realiza a partir de la ficha técnica de elaboración o procedimiento que la sustituya.

CR2.2 La preparación culinaria elemental se ejecuta aplicando las técnicas y normas básicas de elaboración establecidas en la ficha técnica.

CR2.3 El acabado y presentación de la preparación culinaria elemental se realiza finalizado el proceso de elaboración, de acuerdo con las normas definidas.

CR2.4 Los métodos y equipos establecidos se utilizan en la regeneración de elaboraciones culinarias elementales a temperatura de servicio.

CR2.5 Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en los procesos se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR2.6 Los equipos de calor y de frío se mantienen en las condiciones de temperatura requeridas, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control de procesos.

CR2.7 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

RP3: Preparar y presentar elaboraciones culinarias complejas, de acuerdo con la definición del plato, las técnicas de preparación y un elevado estándar de calidad.

CR3.1 La preparación y presentación de las elaboraciones culinarias complejas se ejecuta atendiendo a:

- El aprovisionamiento interno de materias primas o productos semielaborados.
- La preparación de útiles y equipos.
- La aplicación de técnicas, normas de manipulación y tratamiento de alimentos.
- La utilización de las técnicas de elaboración establecidas para cada preparación culinaria.
- El acabado y presentación del plato.
- La regeneración a temperatura de servicio.
- El mantenimiento de las temperaturas requeridas.
- La utilización de los equipos y medios energéticos establecidos, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.
- Las tareas de limpieza.

CR3.2 Las elaboraciones culinarias nuevas se preparan a partir de nueva información recibida, como recetarios, fichas técnicas de fabricación u otras.

CR3.3 Ante la imposibilidad de aprovisionamiento, se sustituyen ingredientes de un determinado plato, satisfaciendo, no obstante, al cliente.

CR3.4 Las peticiones y gustos del cliente, manifestadas directamente o a través del personal del comedor, son objeto de satisfacción en el marco de las normas y estándares de calidad establecidos.

CR3.5 En las preparaciones culinarias se mantiene un alto nivel de calidad.

CR3.6 Las presentaciones artísticas y complejas de platos son objeto, en su caso, de realización.

CR3.7 Las técnicas más novedosas de cocción se utilizan eficazmente.

RP4: Realizar decoraciones culinarias para todo tipo de platos y asistir en la decoración y montaje de los expositores.

CR4.1 El modelo gráfico se diseña utilizando imaginación y creatividad.

CR4.2 El modelo gráfico que detalla el motivo de decoración se plasma con rigor y sentido estético.

CR4.3 La técnica de decoración adecuada a cada preparación culinaria concreta es objeto de selección previa, teniendo en cuenta los géneros con que se trabaja, los gustos de los clientes y las tendencias actuales en la cocina.

CR4.4 Los géneros culinarios y demás materiales escogidos son aptos para la aplicación de la técnica decorativa seleccionada y la consecuente realización del motivo diseñado con antelación.

CR4.5 El lugar de ubicación de los motivos decorativos se establece o comprueba.

CR4.6 El orden de colocación de los productos culinarios en los expositores se decide siguiendo criterios de sabor, tamaño, color, naturaleza del producto, temperatura de conservación y momento de utilización.

CR4.7 Las técnicas y elementos decorativos que mejor se adecuen al tipo de establecimiento, temporada, oferta gastronómica, tipo de clientela, tipo de servicio y clase de expositor se determinan.

CR4.8 Las necesidades de mobiliario, equipos y utensilios para el montaje de todo tipo de expositores se deducen y establecen.

CR4.9 Las decoraciones se realizan conforme al diseño previamente definido y a las técnicas seleccionadas.

RP5: Supervisar los procesos de realización de elaboraciones culinarias básicas, complejas y de múltiples aplicaciones, así como los resultados intermedios y finales derivados de los mismos, de modo que se eviten o corrijan posibles desviaciones respecto a la definición y coste del producto, sus normas de preparación y el estándar de calidad establecido.

CR5.1 La regeneración de géneros o preelaboraciones culinarias por medio de calor, en condiciones de uso, se supervisa garantizando que resulten aptos para su posterior utilización en la elaboración o acompañamiento de platos.

CR5.2 La preparación de elaboraciones culinarias de múltiples aplicaciones se supervisa garantizando que resulten aptas para su posterior utilización en la elaboración o acompañamiento de platos.

CR5.3 La preparación y presentación de elaboraciones culinarias básicas y complejas se supervisan, garantizando su concordancia con la definición del producto, respetando las técnicas básicas de preparación y consiguiendo un elevado estándar de calidad.

CR5.4 La preparación y presentación de diferentes tipos de platos de la cocina regional, nacional y extranjera se supervisan para garantizar que resulten atractivos para los clientes y se ajusten a los objetivos económicos del establecimiento.

CR5.5 El diseño y realización de decoraciones culinarias se supervisan, garantizando su adecuación a la definición del plato, al tipo de expositor o al tipo de decoración previamente conceptualizada.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Mobiliario específico de cocina. Equipos generadores de calor de distintos tipos y tamaños. Equipos de frío. Equipos de envasado. Expositores. Equipos generadores de ozono. Máquinas auxiliares. Utensilios y menaje de cocina. Menaje de servicio. Materias primas crudas y/o preparadas. Extintores y sistemas de seguridad. Productos de limpieza. Combustible. Uniformes apropiados.

Productos y resultados:

Platos más significativos de la cocina regional, nacional e internacional. Decoraciones culinarias para todo tipo de expositores realizadas.

Información utilizada o generada:

Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Fichas técnicas de elaboración. Recetarios y bibliografía específica. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Vales de economato. Partes de registro de trabajo e incidencias. Registros sanitarios.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: DESARROLLAR Y SUPERVISAR PROCESOS DE PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE PLATOS DE COCINA CREATIVA Y DE AUTOR

Nivel: 3

Código: UC1060_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Preparar y presentar diferentes platos de cocina creativa para enriquecer la oferta gastronómica y captar nuevos clientes, ajustándose a los objetivos económicos del establecimiento.

CR1.1 La preparación y presentación de platos de cocina creativa se ejecuta de acuerdo con las normas establecidas en lo que se refiere a:

- La preparación de útiles y equipos.
- El aprovisionamiento de materias primas o semielaboradas.
- La regeneración a temperatura de servicio.
- La aplicación rigurosa de técnicas y normas de manipulación y tratamiento de alimentos en crudo.
- La aplicación rigurosa de las técnicas de elaboración establecidas para cada preparación culinaria.
- El acabado y presentación siguiendo las indicaciones establecidas en la ficha técnica.
- El mantenimiento de las temperaturas requeridas.
- La utilización de los equipos y medios energéticos establecidos, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.
- Las tareas de limpieza.

CR1.2 De los géneros se obtiene el máximo partido gastronómico y económico.

CR1.3 La respuesta a las necesidades de innovación de la oferta gastronómica se realiza en función de los gustos de la clientela y de los objetivos gastronómicos y económicos del establecimiento, aplicando su cultura gastronómica y habilidades de adaptación.

CR1.4 Las peticiones y gustos del cliente, manifestadas directamente o a través del personal del comedor, son objeto de satisfacción en el marco de las normas y estándares de calidad establecidos.

RP2: Preparar y presentar diferentes tipos de platos de autoría personal para diferenciarse de la competencia, ampliar el espectro de clientes y potenciar la imagen del establecimiento.

CR2.1 En la concepción del plato se siguen las siguientes pautas:

- Identificación y selección de géneros.
- Selección de técnicas.
- Planificación del proceso de ejecución.
- Identificación de puntos críticos.
- Diseño de la presentación.

CR2.2 La preparación y presentación de platos de elaboración propia se ejecuta en lo que se refiere a:

- La preparación de útiles y equipos.
- El aprovisionamiento de materias primas o semielaboradas.
- La regeneración a temperatura de servicio, en su caso.
- El mantenimiento de las temperaturas requeridas.
- La aplicación de técnicas y normas de manipulación y tratamiento de alimentos.
- La utilización de las técnicas culinarias.
- El acabado del plato.
- La utilización de los equipos y medios energéticos establecidos, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.
- Las tareas de limpieza.

CR2.3 De los géneros se obtiene el máximo partido gastronómico.

CR2.4 Los platos se elaboran a partir de su propia investigación gastronómica, con imaginación y creatividad.

CR2.5 La respuesta a las necesidades de innovación de la oferta gastronómica se realiza en función de la clientela potencial a la que vaya dirigida y de la disponibilidad de materia prima.

CR2.6 Las peticiones y gustos del cliente, manifestadas a través del personal del comedor, son objeto de satisfacción en el marco de las normas y estándares de calidad establecidos.

RP3: Preparar y presentar diferentes tipos de platos de reconocidos autores, para enriquecer la oferta gastronómica y captar nuevos clientes, ajustándose a los objetivos económicos del establecimiento.

CR3.1 La preparación y presentación de platos de reconocidos autores se ejecuta atendiendo a:

- La interpretación de la receta.
- La preparación de útiles y equipos.
- El aprovisionamiento de materias primas o semielaboradas.
- La regeneración a temperatura de servicio, en su caso.
- Las preelaboraciones especificadas en la receta.
- El mantenimiento de las temperaturas requeridas.
- La utilización de las técnicas culinarias establecidas en la ficha técnica.
- El acabado del plato.
- La utilización de los equipos y medios energéticos establecidos, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.
- Las tareas de limpieza.

CR3.2 De los géneros se obtiene el máximo partido gastronómico y económico.

CR3.3 Los platos se elaboran a partir de su propia investigación gastronómica, con imaginación y creatividad.

CR3.4 Las peticiones y gustos del cliente, manifestadas directamente o a través del personal del comedor, son objeto de satisfacción en el marco de las normas y estándares de calidad establecidos.

RP4: Supervisar los procesos de realización de platos de cocina creativa y de autor, así como los productos intermedios y finales derivados de los mismos, de modo que se eviten o corrijan posibles desviaciones respecto a la definición y coste del producto, sus normas básicas de preparación y el estándar de calidad establecido.

CR4.1 La regeneración de géneros o preelaboraciones culinarias por medio de calor, en condiciones de uso, se supervisa, garantizando que resulten aptos para su posterior utilización en la elaboración o acompañamiento de platos.

CR4.2 La preparación y presentación de platos de cocina creativa se supervisan, garantizando su concordancia con la definición del producto, respetando las técnicas de preparación y consiguiendo un elevado estándar de calidad.

CR4.3 La preparación y presentación de diferentes tipos de platos de cocina de autor, propia o de otros, se supervisan para garantizar que resultan atractivos para los clientes y se ajustan a los objetivos económicos del establecimiento.

CR4.4 El diseño y realización de decoraciones culinarias se supervisan, garantizando su adecuación a la definición del plato, al tipo de expositor o al tipo de decoración previamente conceptualizada.

Contexto profesional:**Medios de producción:**

Mobiliario específico de cocina. Equipos generadores de calor de distintos tipos y tamaños. Equipos de frío.

Expositores. Equipos generadores de ozono. Máquinas auxiliares y menaje de cocina. Utensilios diversos. Menaje de servicio. Materias primas crudas y/o preparadas. Elaboraciones culinarias. Extintores y sistemas de seguridad. Productos de limpieza. Combustible. Uniformes apropiados.

Productos y resultados:

Platos significativos de reconocidos autores en el ámbito nacional e internacional. Platos de creación propia.

Información utilizada o generada:

Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Fichas técnicas de elaboración. Recetarios, catálogos y bibliografía específica. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Partes de registro de trabajo e incidencias. Registros sanitarios.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: DESARROLLAR Y SUPERVISAR PROCESOS DE ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE TODO TIPO DE PRODUCTOS DE REPOSTERÍA

Nivel: 3

Código: UC1061_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Confeccionar todo tipo de masas de acuerdo con las técnicas básicas de elaboración, de modo que resulten aptas para la preparación posterior de determinados platos y productos de repostería en general, respetando lo establecido en la formulación y en el protocolo de elaboración de cada tipo de producto.

CR1.1 El aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos se realiza a partir de la ficha técnica de elaboración, orden de trabajo o procedimiento que las sustituya, verificando que las características de los ingredientes se ajustan a lo requerido en el proceso.

CR1.2 Las condiciones idóneas se consiguen actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control del proceso en máquinas y equipos de operación.

CR1.3 Las masas se obtienen:

- Aplicando las técnicas de manipulación o tratamiento de alimentos en crudo.
- Dosificando los ingredientes de acuerdo con la formulación y conforme al orden establecido.
- Aplicando, en cada caso, técnicas de tamizado, dosificación, mezclado, amasado, refinado, batido, montado o emulsionado, laminado, hojaldrado y otras que fueren necesarias.
- Controlando los parámetros de tiempo y velocidad de amasado o batido, de temperatura de la masa y de espesor y reposo de las masas laminadas, y adoptando, en caso de desviaciones, las medidas correctoras necesarias.
- Verificando las características físicas y organolépticas de la masa tales como color, extensibilidad, tenacidad, textura y fluidez.

CR1.4 Los equipos y medios energéticos establecidos se utilizan para el proceso, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

RP2: Realizar elaboraciones complementarias y específicas de múltiples aplicaciones para repostería, de modo que resulten aptas para su consumo directo o para completar platos y productos.

CR2.1 El aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos se realiza a partir de

la ficha técnica de fabricación, orden de trabajo o procedimiento que las sustituya.

CR2.2 Las condiciones idóneas de operación se establecen por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control del proceso en máquinas y equipos.

CR2.3 Las elaboraciones complementarias de múltiples aplicaciones se ejecutan:

- Aplicando las técnicas de manipulación o tratamiento de alimentos en crudo.
- Utilizando, en cada caso, las técnicas de elaboración apropiadas a cada producto: tostado, pelado, triturado, molido y refinado de frutos secos, mezclado, batido o emulsionado, fundido, atemperado, moldeado y cocción, entre otras.
- Obteniendo, para cada producto, la textura, densidad, fluidez y demás características físicas y organolépticas adecuadas, y adoptando, en caso de desviación, las medidas correctoras oportunas.

CR2.4 Las elaboraciones específicas se realizan aplicando las técnicas y normas de manipulación y tratamiento de alimentos, y utilizando las técnicas de cocción establecidas.

CR2.5 Los equipos de calor y de frío se mantienen en las condiciones de temperatura requerida, durante la confección de las elaboraciones específicas de múltiples aplicaciones, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control de procesos.

CR2.6 Finalizado el proceso de elaboración se realiza el almacenamiento del producto en los recipientes y equipos asignados y a las temperaturas adecuadas.

CR2.7 Los equipos y medios energéticos establecidos para el proceso se utilizan, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR2.8 Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

RP3: Diseñar y realizar todo tipo de decoraciones para repostería y productos similares y para toda clase de expositores y servicios, y montar dichos expositores.

CR3.1 El modelo gráfico que detalla el motivo de decoración seleccionado se plasma utilizando su imaginación y creatividad.

CR3.2 La técnica de decoración seleccionada se adecúa al tipo de producto, a los gustos de los clientes y a las tendencias actuales en repostería.

CR3.3 Los géneros culinarios y demás materiales escogidos son aptos para la aplicación de la técnica decorativa seleccionada y la realización del motivo decorativo diseñado.

CR3.4 El lugar de ubicación de los motivos decorativos se decide y comprueba.

CR3.5 El orden de colocación de los productos de repostería en los expositores se decide siguiendo criterios de sabor, olor, tamaño, color, naturaleza del producto y temperatura de conservación.

CR3.6 Las técnicas y elementos decorativos se seleccionan en función de los que mejor se adecuen al tipo de establecimiento, temporada, oferta de repostería, tipo de clientela, tipo de servicio y clase de expositor.

CR3.7 Decoraciones de todo tipo se realizan conforme al diseño previamente definido y a las técnicas seleccionadas.

CR3.8 Las necesidades de mobiliario, equipos y utensilios para el montaje de todo tipo de expositores se establecen.

RP4: Preparar y presentar, de acuerdo con la definición del producto y/o las técnicas de elaboración, pro-

ductos hechos a base de masas tales como panes, bollos, tartas, pasteles, pastas y pastelería salada.

CR4.1 El aprovisionamiento interno de materias primas y elaboraciones complementarias y la preparación de útiles y equipos se realiza a partir de la ficha técnica de elaboración, orden de trabajo o procedimiento que las sustituya.

CR4.2 Las condiciones idóneas de operación se consiguen actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control del proceso en máquinas y equipos.

CR4.3 La elaboración y presentación de productos hechos a base de masas, tales como tartas, pasteles, panes sencillos, pizzas y otros productos de pastelería salada, se ejecutan de acuerdo con la ficha técnica de elaboración:

- Aplicando las técnicas de manipulación o tratamiento de alimentos en crudo.
- Utilizando las técnicas de elaboración establecidas.
- Utilizando las elaboraciones complementarias que correspondan.
- Obteniendo el máximo partido económico y gastronómico a los productos de temporada.

CR4.4 Finalizado el proceso de elaboración del producto se realiza:

- Su acabado y presentación de acuerdo con las normas previamente definidas, en el caso de productos para el consumo.
- Su almacenamiento en los recipientes y equipos asignados a las temperaturas adecuadas.

CR4.5 Los métodos y equipos establecidos en la regeneración a temperatura de servicio se utilizan eficazmente.

CR4.6 Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR4.7 Los equipos y medios energéticos establecidos para el proceso se utilizan, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

RP5: Preparar y presentar, de acuerdo con la definición del producto y/o las técnicas básicas de elaboración, todo tipo de helados y postres de cocina tradicionales y de autor.

CR5.1 La preparación y presentación de helados y postres de cocina tradicionales y de autor se ejecuta atendiendo a:

- El aprovisionamiento interno de materias primas y elaboraciones específicas.
- La preparación de útiles y equipos.
- La aplicación de técnicas y normas de manipulación y tratamiento de alimentos.
- La utilización de las técnicas de elaboración propias de cada preparación.
- El acabado y presentación del plato.
- El almacenamiento.
- La regeneración a temperatura de servicio.
- El mantenimiento de las temperaturas requeridas.
- La utilización de los equipos y medios energéticos establecidos, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.
- Las tareas de limpieza.

CR5.2 Las preparaciones se realizan conforme a recetas o fichas técnicas de elaboración.

CR5.3 Las presentaciones se realizan teniendo en cuenta las tendencias más vanguardistas.

RP6: Preparar y presentar diferentes tipos de productos de repostería de creación propia, que resulten atractivos para los clientes y se ajusten a los objetivos económicos del establecimiento.

CR6.1 La preparación y presentación de helados y postres de creación propia se ejecuta atendiendo a:

- El aprovisionamiento de materias primas.
- La preparación de útiles y equipos.
- La aplicación de técnicas, normas de manipulación y tratamiento de alimentos.
- La utilización de las técnicas de elaboración que se precisen.
- El acabado y presentación del plato.
- El almacenamiento.
- La regeneración a temperatura de servicio.
- El mantenimiento de las temperaturas requeridas.
- La utilización de los equipos y medios energéticos establecidos, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.
- Las tareas de limpieza.

CR6.2 De los productos de temporada se obtiene el máximo partido gastronómico y económico.

CR6.3 Los helados y postres de cocina de creación propia se elaboran a partir de su propia investigación gastronómica, con imaginación y creatividad.

CR6.4 La respuesta a las necesidades de innovación de la oferta de repostería se realiza en función de los gustos de la clientela y de los objetivos gastronómicos y económicos del establecimiento, aplicando su cultura gastronómica y habilidades de adaptación.

RP7: Conservar y regenerar géneros, masas, elaboraciones complementarias y específicas de múltiples aplicaciones y productos de repostería, de forma que resulten aptos para su acabado posterior o distribución comercial.

CR7.1 Los equipos y métodos establecidos en la regeneración de géneros y elaboraciones se utilizan eficazmente.

CR7.2 La conservación de masas, elaboraciones complementarias y específicas de múltiples aplicaciones y productos de repostería se realiza:

- Teniendo en cuenta las características de la elaboración en cuestión.
- Siguiendo las técnicas y procedimientos establecidos.
- En los recipientes y envases y con los equipos asignados.
- Regulando las cámaras de conservación conforme a las características de las distintas elaboraciones.
- Comprobando que los parámetros de temperatura, humedad y tiempo en las cámaras de refrigerado o de congelado, se mantienen dentro de las tolerancias permitidas, actuando, en caso necesario, por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control.
- Respetando, durante el proceso de almacenamiento en las cámaras, los procedimientos establecidos respecto a la distribución y volumen.
- Estableciendo los parámetros idóneos para que el proceso se realice con las debidas garantías de higiene y conservación de las elaboraciones.

CR7.3 Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR7.4 Los equipos de calor y de frío se mantienen durante los procesos en las condiciones de temperatura requeridas, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control.

CR7.5 Los equipos y medios energéticos establecidos para el proceso se utilizan, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

RP8: Supervisar los procesos de preparación, conservación y regeneración de masas, elaboraciones y productos de repostería, así como los resultados intermedios y finales derivados de los mismos, de modo que se eviten y corrijan posibles desviaciones.

CR8.1 Los procedimientos de control que se establecen y aplican permiten determinar la capacidad y eficacia de los procesos técnicos de aprovisionamiento interno y manipulación.

CR8.2 Los procesos de confección de masas, elaboraciones complementarias, específicas y productos de repostería son objeto de comprobación en lo que se refiere a:

- La preparación de útiles y equipos.
- La regeneración de la masa o elaboración.
- La aplicación de técnicas de manipulación y tratamiento de alimentos en crudo.
- La utilización de las técnicas de elaboración establecidas.
- El mantenimiento de las temperaturas requeridas.
- El acabado del producto.
- La utilización de los medios energéticos, evitando costes y desgastes innecesarios mediante las normas de uso establecidas.
- Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso.

CR8.3 En los procesos de conservación y regeneración de géneros, elaboraciones complementarias y específicas, así como productos de repostería se comprueba que:

- Se han tenido en cuenta las características del género o elaboración de repostería en cuestión.
- Se han seguido los procedimientos establecidos.
- Se han utilizado los recipientes, envases y equipos asignados.
- Se han aplicado las temperaturas adecuadas.
- Se han aplicado, en su caso, técnicas de abatimiento rápido de temperaturas o de congelación criogénica con nitrógeno líquido.
- Se han mantenido los equipos de calor y frío en las condiciones de temperatura requeridas, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control.
- Se han utilizado los medios energéticos, evitando costes y desgastes innecesarios mediante las normas de uso establecidas.
- Se han realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Mobiliario general de obrador y cocina. Almacenes. Cámaras de conservación: refrigeración y congelación. Equipos de envasado. Equipos y máquinas específicos de repostería: hornos de convección, conducción, radiación o mixtos, horno microondas; laminadoras, batidoras, divisoras, dosificadoras, cazos y espátulas eléctricos, freidoras, escaldadoras, enfriadores, baños maría, timbres de pastelería, lateros. Maquinaria de atemperado y elaboración de chocolate. Equipos generadores de ozono. Menaje y utensilios propios de repostería. Expositores. Escaparates. Materias primas crudas o preparadas para la elaboración de productos de repostería. Material de acondicionamiento tal como envases, cierres, etiquetas. Extintores y sistemas de seguridad. Productos de limpieza. Combustibles. Uniformes apropiados.

Productos y resultados:

Masas azucaradas. Masas escaldadas. Masas batidas. Hojaldres. Semifrios. Rellenos dulces y salados y coberturas básicas. Otras elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones. Productos semielaborados, refrigerados o congelados. Elaboraciones conservadas, envasadas y almacenadas. Tartas, pasteles, panes sencillos, pizzas, otros productos de pastelería salada, postres de cocina y helados.

Información utilizada o generada:

Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Ordenes de trabajo. Fichas técnicas sobre manipulación de alimentos en crudo. Fichas técnicas de preparación de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para repostería y similares. Fichas técnicas de elaboración. Recetarios y bibliografía específica. Tablas de temperaturas y de densidades apropiadas. Vales de economato. Partes de registro de trabajo e incidencias. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5: CATAR ALIMENTOS PARA SU SELECCIÓN Y USO EN HOSTELERÍA

Nivel: 3

Código: UC1062_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Seleccionar y preparar alimentos para su cata con el fin de valorar su posible adquisición y uso en elaboraciones culinarias nuevas o ya ofertadas.

CR1.1 El acopio de los útiles y géneros necesarios para la cata se realiza de acuerdo al tipo de cata, disponiéndolos para su uso.

CR1.2 Los géneros que contribuyen a la limpieza del paladar entre una cata y otra se disponen.

CR1.3 Las condiciones ambientales de iluminación, temperatura, olores, ruidos, grado de comodidad y otras, en las que se realiza la cata, se aseguran de modo que no se desvirtúen las características del producto en cuestión.

CR1.4 Los atributos que se van a medir se seleccionan.

CR1.5 El tipo de escala que se va a aplicar se decide y, en su caso, se define para cada prueba sensorial, en función de los atributos que se a van a medir y de los objetivos propuestos.

RP2: Realizar catas de alimentos mediante el reconocimiento y la cuantificación de sus atributos sensoriales.

CR2.1 Se comprueba que el alimento cumple con las características del patrón establecido, atendiendo a su clasificación comercial, denominación de origen, si la tuviera, y otros posibles estándares.

CR2.2 El análisis sensorial de los alimentos se realiza utilizando los sentidos y aplicando las escalas de medidas seleccionadas.

CR2.3 El desarrollo de las pruebas se realiza con un nivel de concentración tal que minimice las distracciones y discriminando aquellos factores fisiológicos o psicológicos que puedan afectar a los resultados.

CR2.4 La cata se realiza de forma reiterada para comprobar la constancia de calidad del producto que aporta el proveedor.

CR2.5 La cata se realiza siguiendo un orden lógico y con un tiempo suficiente para que ésta se realice con rigor.

CR2.6 Los atributos sensoriales que caracterizan de una manera singular a la calidad de un producto y

que pueden variar con los procesos de elaboración y afectar a la aceptación por parte del consumidor, se identifican, describen y cuantifican, utilizando un vocabulario específico y sin ambigüedades.

CR2.7 Las características del producto en cuanto a rendimiento, caducidad y condiciones de conservación y almacenamiento se identifican.

CR2.8 Las principales virtudes y defectos de los productos se identifican y ponderan.

CR2.9 Las fichas para la valoración en la cata se formalizan, aplicando las normas de puntuación.

RP3: Juzgar y clasificar los productos catados en función del destino o elaboración asignados.

CR3.1 Las características del producto en cuanto a rendimiento, caducidad y condiciones de conservación y almacenamiento se valoran.

CR3.2 Los resultados del análisis sensorial de alimentos se interpretan para su posterior aplicación práctica.

CR3.3 Las anotaciones realizadas son coherentes y fiables.

CR3.4 El comportamiento y la evolución de un producto ya catado y su inalterabilidad durante el almacenamiento se valoran.

CR3.5 La adecuación de los productos catados a los fines y objetivos para los que se realiza la cata se estima.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipamiento específico de cata. Equipos de refrigeración. Maquinaria auxiliar. Productos de limpieza. Géneros alimenticios.

Productos y resultados:

Cata de alimentos. Valoración de alimentos. Selección de alimentos. Ficha de cata. Análisis de posibles aplicaciones de los géneros.

Información utilizada o generada:

Documentos normalizados de cata. Metodología de cata. Escalas para el análisis sensorial. Información sobre alimentos. Información sobre proveedores. Información sobre denominaciones de origen de los alimentos. Normas de seguridad, higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Información sobre presentación comercial de los géneros. Fichas de cata.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6: ACTUAR BAJO NORMAS DE SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA

Nivel: 2

Código: UC0711_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Aplicar y controlar las normas de higiene personal establecidas en la normativa vigente, garantizando la seguridad y salubridad de los productos alimentarios y de las actividades de hostelería.

CR1.1 La vestimenta y equipo reglamentarios se utilizan, conservándolos limpios y en buen estado y renovándolos con la periodicidad establecida.

CR1.2 El estado de limpieza y aseo personal requeridos se mantienen, en especial de aquellas partes del cuerpo que pudieran entrar en contacto con los alimentos.

CR1.3 Los procedimientos de aviso establecidos se siguen en caso de enfermedad que pueda transmitirse a través de los alimentos.

CR1.4 Las heridas o lesiones cutáneas que pudieran entrar en contacto con los alimentos se protegen con un vendaje o cubierta impermeable.

CR1.5 Los hábitos, gestos o prácticas que pudieran proyectar gérmenes o afectar negativamente a los productos alimentarios se evitan.

CR1.6 La legislación vigente sobre higiene y manipulación de productos alimentarios se comprueba que se cumple comunicando en su caso las deficiencias observadas.

RP2: Mantener y controlar las áreas de trabajo y las instalaciones del establecimiento de hostelería y en particular de preparación y servicio de alimentos y bebidas dentro de los estándares higiénicos requeridos por la producción y por la normativa vigente.

CR2.1 Las condiciones ambientales de luz, temperatura, ventilación y humedad se verifica que son las indicadas para llevar a cabo de modo higiénico las actividades del establecimiento y en particular la producción y servicio de alimentos y bebidas.

CR2.2 Las características higiénico-sanitarias de las superficies de los techos, paredes y suelos de las instalaciones y en especial, de aquellas que están en contacto con los alimentos, se comprueba que son las requeridas.

CR2.3 Los sistemas de desagüe, extracción y evacuación se mantienen en perfectas condiciones de uso y los derrames o pérdidas de productos en curso se limpian y eliminan en la forma y con la prontitud exigida.

CR2.4 Las puertas, ventanas y otras aberturas se mantienen, en caso necesario, cerradas o con los dispositivos protectores adecuados para evitar vías de comunicación con el exterior.

CR2.5 Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de locales y para el control de plagas se efectúan.

CR2.6 Los focos posibles de infección y los puntos de acumulación de suciedad se reconocen determinando su origen y tomando las medidas paliativas pertinentes.

CR2.7 La aplicación de los sistemas de control y prevención de animales, parásitos y transmisores de enfermedades se asegura.

CR2.8 Las operaciones de limpieza y desinfección se realizan siguiendo lo señalado en las instrucciones respecto a:

- Productos que se deben emplear y su dosificación.
- Condiciones de operación, tiempo, temperatura y presión.
- Preparación y regulación de los equipos.
- Controles que se deben efectuar.

CR2.9 Las áreas o zonas que se vayan a limpiar o desinfectar se aíslan y señalan hasta que estén en condiciones operativas.

CR2.10 Los productos y equipos de limpieza y desinfección se depositan en su lugar específico para evitar riesgos y confusiones.

RP3: Realizar la limpieza y controlar el buen estado de equipos, maquinaria y utillaje de hostelería de modo que se prolongue su vida útil, no se reduzca su rendimiento y su uso sea más seguro.

CR3.1 Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de equipos, máquinas y utillaje de la actividad de hostelería se efectúan.

CR3.2 Los equipos y las máquinas para la ejecución de las operaciones de limpieza, como parada, vaciado y protección, se comprueba que se encuentran en las condiciones requeridas.

CR3.3 Las operaciones de limpieza manual se comprueba que se ejecutan con los productos idóneos, en las condiciones fijadas y con los medios adecuados.

CR3.4 Las operaciones objeto de ejecución se controlan, manteniendo los parámetros dentro de los límites fijados por las especificaciones e instrucciones de trabajo.

CR3.5 Los niveles de limpieza, desinfección o esterilización alcanzados se comprueba que se corresponden con los exigidos por las especificaciones e instrucciones de trabajo.

CR3.6 Los equipos y las máquinas de la actividad de hostelería se verifica que quedan en condiciones operativas después de su limpieza.

CR3.7 Los productos y materiales de limpieza y desinfección, una vez finalizadas las operaciones, se depositan en su lugar específico, para evitar riesgos y confusiones.

CR3.8 El uso de los aparatos y equipos propios de los distintos procesos se realiza conforme a las indicaciones de uso, mantenimiento y seguridad del fabricante, resolviendo cualquier alteración en el funcionamiento, como calentamiento, chispas u otros, antes de reanudar el uso.

RP4: Conducir y realizar las operaciones de recogida, depuración y vertido de los residuos alimentarios y de otros materiales de hostelería, respetando las normas de protección ambiental.

CR4.1 La cantidad y el tipo de residuos generados por los procesos de hostelería se verifica que se corresponden con lo establecido en los manuales de procedimiento.

CR4.2 La recogida de los distintos tipos de residuos o desperdicios se realiza siguiendo los procedimientos establecidos para cada uno de ellos.

CR4.3 El almacenamiento de residuos se lleva a cabo en la forma y lugares específicos establecidos en las instrucciones, de acuerdo con la normativa vigente.

CR4.4 Las condiciones de depuración y eliminación de residuos se comprueba que son idóneas y que el funcionamiento de los equipos es correcto, regulándose éstos, si fuera preciso, de acuerdo con el tipo de residuo y los requerimientos establecidos en los manuales de procedimiento.

CR4.5 La reducción en la producción de desechos y en las cantidades de productos consumidos y la reutilización de estos últimos se procura, siempre que sea posible, durante el proceso de compra y aprovisionamiento.

RP5: Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y ambientales.

CR5.1 Los derechos y deberes del trabajador y de la empresa o entidad se reconocen en materia de seguridad.

CR5.2 Las normas vigentes en la materia y el plan de seguridad e higiene del que disponga, en su caso, el establecimiento, se respetan y aplican, realizando acciones preventivas, correctoras y de emergencia y aplicando las medidas establecidas.

CR5.3 Los riesgos primarios se conocen y se toman las medidas preventivas establecidas.

CR5.4 Los equipos de protección individual y los medios de seguridad general y de control se identifican para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta.

CR5.5 El área de trabajo, como el puesto, entorno o servidumbres, se mantiene libre de elementos que

puedan resultar peligrosos y que puedan dificultar la realización de otros trabajos.

CR5.6 Los productos químicos se manipulan con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección ambiental, conforme a lo indicado en su etiqueta.

CR5.7 La recogida selectiva de residuos se realiza y las alteraciones detectadas en las condiciones ambientales o en el proceso de trabajo se notifican al responsable, proponiendo medidas para su corrección o mejora.

CR5.8 Las medidas de precaución y protección, recogidas en la normativa específica, e indicadas por las señales pertinentes, se cumplen durante la actividad de hostelería.

CR5.9 La actuación ante posibles situaciones de emergencia se efectúa siguiendo los procedimientos de control, aviso o alarma establecidos.

CR5.10 Los medios disponibles para el control de situaciones de emergencia dentro de su entorno de trabajo, se utilizan eficazmente comprobando que quedan en perfectas condiciones de uso.

CR5.11 La actuación en los ensayos de planes de emergencia y evacuación se realiza conforme a las pautas prescritas.

CR5.12 Las técnicas sanitarias básicas y los primeros auxilios se aplican en caso de accidentes.

RP6: Valorar la importancia del agua y de la energía y realizar un uso eficiente en las actividades de hostelería reduciendo su consumo siempre que sea posible.

CR6.1 El mejor aprovechamiento de la luz natural se procura con el fin de ahorrar energía.

CR6.2 La selección y adquisición de equipamientos y electrodomésticos se realiza teniendo en cuenta las normas de eficiencia energética y el consumo anual así como la adecuación de la capacidad al uso previsto.

CR6.3 El estado de las instalaciones eléctricas y de gas se verifica y se detectan posibles disfunciones.

CR6.4 El buen funcionamiento de los aparatos se verifica para detectar posibles disfunciones y asegurar su mantenimiento.

CR6.5 Las políticas, objetivos, métodos y registros relativos al uso eficiente del agua y la energía del establecimiento se identifican y aplican.

CR6.6 El consumo de agua y energía se controla y registra, detectando y analizando las áreas críticas de consumo y las posibles fugas.

CR6.7 Las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, se gestionan de manera que no contaminen el medio ni afecten a la salud pública y se reutilicen siempre que sea factible.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipo personal de higiene. Equipos de protección individual. Medios de limpieza y aseo personal. Equipos de limpieza, desinfección y desinsectación de instalaciones. Sistemas de limpieza, desinfección y esterilización de equipos. Elementos de aviso y señalización. Equipos de depuración y evacuación de residuos. Dispositivos y señalizaciones generales y equipos de emergencia. Legislación aplicada. Documentación de diferentes organismos y administraciones públicas. Protocolos de Sistema de Gestión Ambiental.

Productos y resultados:

Garantía de seguridad y salubridad de las actividades de hostelería. Instalaciones y equipos limpios, desinfectados

y en estado operativo. Residuos en condiciones de ser vertidos o evacuados. Medidas de protección ambiental aplicadas. Ahorro de energía, agua y reducción de consumos. Reciclaje, reutilización y reducción de residuos. Propuesta de medidas correctivas. Formación de personal. Información a clientes y proveedores.

Información utilizada o generada:

Manuales de utilización de equipos. Manuales de procedimiento, permisos e instrucciones de trabajo. Señalizaciones de limpieza. Normativa higiénico-sanitaria. Normativa y planes de seguridad y emergencia. Registros de trabajo e incidencias. Registros del sistema APPCC. Descripción de los procesos productivos. Inventario y caracterización de las fuentes contaminantes. Información sobre los productos y materias primas de consumo habitual en hostelería. Instrucciones de operación de los tratamientos de residuos o emisiones a la atmósfera.

UNIDAD DE COMPETENCIA 7: DISEÑAR OFERTAS GASTRONÓMICAS

Nivel: 3

Código: UC1063_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Definir todo tipo de ofertas gastronómicas en términos de menús, cartas o análogos, de modo que resulten atractivas, equilibradas y adecuadas para todo tipo de consumidores.

CR1.1 Todo tipo de ofertas gastronómicas se definen, teniendo en cuenta:

- Las necesidades, gustos, culturas y creencias de los clientes potenciales.
- Las posibilidades de suministro de las materias primas.
- Los medios físicos, humanos y económicos.
- El tipo de servicio que se va a realizar.
- Un buen equilibrio, tanto en la variedad como en el orden y los costes.
- El valor nutritivo de los alimentos.
- Equilibrio de los principios inmediatos en los tres platos.
- Combinación variada de texturas
- Color, armonía y sabor.
- La estacionalidad de los productos.
- El tipo de local y su ubicación.

CR1.2 La rueda de menús y las sugerencias se comprueba que se realizan teniendo en cuenta la rotación de artículos o productos de temporada.

CR1.3 El sistema de rotación de las ofertas gastronómicas se establece permitiendo cambiarlas según la evolución de los hábitos y gustos de la clientela.

CR1.4 Las normas de dietética y nutrición se aplican y en su caso, propiciando la creación de hábitos saludables.

CR1.5 Se comprueba que la presentación impresa de las ofertas gastronómicas se formaliza teniendo en cuenta: categoría del establecimiento, objetivos económicos e imagen corporativa.

RP2: Adaptar ofertas gastronómicas a las expectativas y oportunidades del mercado en función de la evaluación de las ventas realizadas y de la evolución de dicho mercado, o a las características de determinados grupos de consumidores.

CR2.1 Un sistema de información se diseña, permitiendo evaluar en todo momento, con respecto a las ventas:

- Los precios.
- Los productos culinarios vendidos.
- El grado de satisfacción de los clientes.

— La cifra de ventas.

— La frecuencia en la demanda de cada plato.

CR2.2 Las posibles desviaciones se analizan detalladamente, una vez evaluadas las ventas de productos culinarios, elaborando un plan de acción para corregirlas.

CR2.3 Las oportunidades del mercado y el desarrollo de nuevos productos culinarios se estiman, una vez evaluada la evolución del mismo, con el propósito de dar respuesta a la demanda potencial.

RP3: Fijar los precios de los productos gastronómicos de forma que se cumplan los objetivos económicos del establecimiento.

CR3.1 Para cada uno de los productos culinarios que componen la oferta gastronómica del establecimiento se fijan los precios estándares y los precios de coste.

CR3.2 El precio de venta se determina teniendo en cuenta:

- La política de precios del establecimiento.
- El precio medio pedido y el precio medio ofrecido.
- Los costes de materia prima.
- Las oscilaciones del mercado.
- Los gastos generales.

CR3.3 Un sistema de control diario de costes de producción culinaria se aplica para conocer, con un mínimo de error, si los costes reales se ajustan a los costes teóricos, posibilitando tomar medidas correctoras en los precios.

CR3.4 Los márgenes se calculan a partir de los costes de producción culinaria.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Internet e Intranet. Página web del establecimiento. Equipos y material de oficina.

Productos y resultados:

Análisis del mercado. Programas de ventas y ofertas gastronómicas tales como carta, menú, menús especiales, sugerencias u otras ofertas gastronómicas, diseñados y establecidos. Sistema de rotación de la oferta gastronómica establecido. Evaluación de las ventas realizada. Adaptación de ofertas gastronómicas. Precios de los productos gastronómicos fijados.

Información utilizada o generada:

Estudios y datos sobre el mercado. Plan de marketing o de comercialización. Bases de datos y directorios. Informes y listados. Informaciones facilitadas por los clientes. Información interna referente a políticas y programas de la empresa. Información interdepartamental y jerárquica. Software aplicado. Impresos varios. Información nutricional. Manuales de dietas.

UNIDAD DE COMPETENCIA 8: GESTIONAR PROCESOS DE APROVISIONAMIENTO EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1064_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Definir y organizar los procesos técnicos de aprovisionamiento y almacenaje de bebidas, géneros crudos y semielaborados, elaboraciones culinarias y otros materiales, generando la información técnica o dando las instrucciones necesarias para asegurar la calidad de los suministros.

CR1.1 Las necesidades de materias primas, géneros y bebidas de que debe aprovisionarse el establecimiento se concretan, especificando su nivel de calidad y las características de identificación comercial que faciliten el pedido.

CR1.2 La calidad de las mercancías se determina teniendo en cuenta los gustos y necesidades de los clientes y los objetivos económicos del establecimiento.

CR1.3 Las operaciones y fases del proceso de aprovisionamiento se establecen, determinando las características de cantidad, calidad, caducidad, embalaje, temperatura y sanitarias que se deben controlar en la recepción.

CR1.4 La distribución de las diversas zonas o áreas de almacenamiento y circulación se definen con criterios lógicos.

CR1.5 Las operaciones, fases y puntos críticos del proceso de almacenamiento y suministro se establecen, teniendo en cuenta las características organolépticas, las condiciones de conservación de las mercancías, su rotación, los factores de riesgo y la normativa higiénico-sanitaria aplicable.

CR1.6 Los equipos y máquinas utilizables en la manipulación y acondicionamiento de las provisiones se establecen.

CR1.7 Los recursos humanos y materiales se asignan, optimizando el proceso y teniendo en cuenta los niveles de calidad previstos.

CR1.8 Los procedimientos de control para determinar la capacidad y eficacia de los procesos técnicos de aprovisionamiento, almacenaje y distribución se establecen.

CR1.9 Los procedimientos de compra y recepción de productos sometidos a condiciones especiales, tales como insularidad o productos internacionales, se aplican conforme a lo establecido por las autoridades aeroportuarias.

CR1.10 La selección de productos a granel y que generen menor cantidad de residuos se prefieren frente a aquellos que se presentan en envases individuales.

RP2: Aplicar sistemas de control del aprovisionamiento de forma que se satisfagan las exigencias de la producción y los objetivos económicos del establecimiento.

CR2.1 En la aplicación del sistema de control del aprovisionamiento se contempla:

- El proceso de selección de las fuentes de suministro.
- El seguimiento de los pedidos.
- El proceso administrativo de recepción.
- La aprobación del pago a los proveedores.
- El control de los almacenes.

CR2.2 Los estándares de especificación de compras de cada uno de los artículos que es necesario adquirir se establecen con sus colaboradores, y en el caso de catering, con sus clientes de acuerdo con el método previamente establecido.

CR2.3 Al seleccionar a los proveedores se tienen en cuenta como criterios que:

- La calidad del producto se ajusta a los niveles previamente establecidos.
- El plazo de entrega es oportuno.
- El precio se adecua a la calidad de la mercancía, las condiciones de pago y el plazo de entrega.

RP3: Dirigir la gestión de compras y recepción de mercancías necesarias para cubrir las exigencias de la producción.

CR3.1 Las características cuantitativas y cualitativas de cada uno de los géneros utilizables se identifican, elaborando las fichas de especificación técnica.

CR3.2 Las fichas de especificación técnica se actualizan de acuerdo con los cambios habidos en el mercado y en las ofertas gastronómicas.

CR3.3 Las operaciones y fases del proceso de aprovisionamiento se verifican en cuanto a su desarrollo conforme a las pautas sobre características de cantidad, calidad, caducidad, embalaje, temperatura y sanitarias establecidas para el control en la recepción de los géneros.

CR3.4 En la solicitud de compra se comprueba que se han tenido en cuenta las previsiones de producción, las existencias y los mínimos y máximos de existencias previamente determinados.

CR3.5 Se asegura que la recepción de los artículos solicitados se efectúa comprobando que cumplen con la petición de compra y el estándar de calidad.

CR3.6 Se asegura que las materias primas recibidas se corresponden con las que constan en el pedido realizado con anterioridad y que además cumplen con: unidades y pesos netos solicitados y establecidos, nivel de calidad definido, fecha de caducidad, embalaje en perfecto estado, temperatura adecuada y registros sanitarios.

CR3.7 Se asegura el stock mínimo de material y equipos necesario para ofrecer el servicio a los diferentes clientes de catering.

RP4: Gestionar el almacenamiento de alimentos, bebidas y materiales recibidos de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.

CR4.1 Se asegura que el almacenamiento de las mercancías se realiza teniendo en cuenta sus características organolépticas, temperatura y grado de humedad de conservación, normas de almacenamiento, su rotación y factores de riesgo.

CR4.2 Se asegura que la ficha de almacén se formaliza de acuerdo con los procedimientos establecidos.

CR4.3 Se asegura que los artículos se almacenan de acuerdo con los criterios de racionalización que facilitan su aprovisionamiento y distribución.

CR4.4 Se asegura que el mal estado o rotura de las mercancías objeto de almacenamiento se tienen en cuenta para el control de aprovisionamiento.

CR4.5 Las condiciones de limpieza, ambientales y sanitarias de los almacenes, que impiden el desarrollo bacteriológico nocivo y aseguran la conservación, son objeto de comprobación para su cumplimiento.

RP5: Dirigir la formalización y control de los inventarios de mercancías, utensilios, mobiliario y equipos, de modo que se pueda conocer su cantidad, grado de rotación y conservación, prestando asistencia técnica y operativa.

CR5.1 Los procedimientos para valorar económicamente las existencias y las bajas y para confeccionar los planes de reposición y amortización, se establecen.

CR5.2 Los planes de reposición y amortización a corto, medio y largo plazo se confeccionan teniendo en cuenta las previsiones de utilización para cada periodo predeterminado.

CR5.3 Los inventarios de existencias y los registros de bajas se asignan, para su realización, a las personas idóneas, dando las instrucciones con precisión y claridad, estableciendo las fechas, horarios y tiempos más convenientes, y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

CR5.4 Las diferentes ubicaciones de las cargas en el sector del catering de transporte se tienen en cuenta en el procedimiento de inventario.

CR5.5 Los resultados de los controles se verifican haciendo, en caso necesario, los muestreos que sean precisos y ordenando las rectificaciones oportunas.

CR5.6 Las actualizaciones de dichos inventarios se aseguran, manteniendo siempre el stock mínimo fijado para la utilización de géneros culinarios, bebidas, otros materiales, equipos y utensilios.

CR5.7 Los informes necesarios relativos a la cantidad, nivel de consumo y grado de rotación y conservación de mercancías, equipos y utensilios se realizan, valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición, y elaborando las correspondientes solicitudes.

RP6: Supervisar los procesos de aprovisionamiento y almacenaje de géneros, de modo que se eviten y corrijan posibles desviaciones respecto al coste del producto y al estándar de calidad establecido.

CR6.1 Durante los procesos necesarios para el aprovisionamiento y almacenaje de géneros:

- Las instrucciones pertinentes se transmiten de forma clara, comprobando que han sido asimiladas por sus colaboradores.
- Las desviaciones, anomalías o fallos detectados, se verifican en cuanto a su solución.
- Se comprueba que el personal dependiente ha realizado sus labores de acuerdo con los planes e instrucciones que se hayan establecido, y conforme a las normas de seguridad e higiene generales y específicas de la actividad.
- Se comprueba que los resultados satisfacen los niveles de calidad establecidos, tomando las medidas oportunas y dando un tratamiento adecuado a la "no conformidad".

CR6.2 Al personal dependiente se le asiste y forma técnicamente cuando es necesario.

CR6.3 En el proceso se interviene operativamente ante causas imprevistas e insuficiencias técnicas y cuantitativas del personal.

RP7: Controlar consumos de modo que se puedan determinar los costes de las bebidas y alimentos empleados y procurar el máximo aprovechamiento de los productos.

CR7.1 Los vales de pedido se comprueba que se realizan de acuerdo con las normas establecidas.

CR7.2 Los vales de transferencia de productos cedidos a otros departamentos se comprueba que se formalizan de modo que se pueda conocer su coste real.

CR7.3 Todos los datos correspondientes a la recepción, almacenamiento, distribución y consumo se comprueban y registran en los soportes y con los procedimientos y códigos establecidos.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos de aprovisionamiento. Equipos y material de oficina. Equipos e instrumentos de medida. Almacenes. Equipos de refrigeración. Materias primas y coadyuvantes. Elaboraciones culinarias. Bebidas. Material fungible de catering. Material inventariable de catering. Material de acondicionamiento, como envases, etiquetas u otros. Extintores y sistemas de seguridad. Uniformes apropiados.

Productos y resultados:

Procesos técnicos de aprovisionamiento y almacenaje de géneros, bebidas y elaboraciones culinarias definidos y

organizados. Sistema de control del aprovisionamiento aplicado. Gestión de compras y recepción de mercancías realizadas. Gestión de almacenamiento de alimentos, bebidas y demás géneros realizada. Inventarios formalizados y controlados. Procesos de aprovisionamiento y almacenaje de géneros supervisados. Control de consumos y estimación de costes realizados.

Información utilizada o generada:

Manuales de material de compañías en catering de transporte. Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones para recepción y almacenamiento de mercancías. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados, como inventarios, *relevés*, vales de pedidos, fichas de especificación técnica y fichas de control de consumos. Tablas de temperaturas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 9: ORGANIZAR PROCESOS DE PRODUCCIÓN CULINARIA

Nivel: 3

Código: UC1065_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Definir los procesos técnicos de elaboración culinaria, conservación y envasado, generando la información técnica necesaria para asegurar la factibilidad de la producción y participando en la formación y evaluación del personal colaborador.

CR1.1 Los procesos y procedimientos técnicos de elaboración culinaria, conservación y envasado se definen para conseguir la mayor eficacia en función de los medios disponibles y del tipo de establecimiento de restauración.

CR1.2 Las materias primas y géneros necesarios para los procesos se concretan, determinando su nivel de calidad.

CR1.3 Las operaciones y fases básicas de los procesos se definen, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria aplicable.

CR1.4 Los equipos, máquinas, útiles y herramientas precisos se establecen.

CR1.5 Los parámetros de operación de los equipos y los puntos críticos de los procesos se determinan.

CR1.6 El tiempo asignado para la ejecución de los diversos procesos y procedimientos se calcula y establece.

CR1.7 Los procedimientos de control establecidos permiten determinar la capacidad y eficacia de los procesos de producción de la unidad.

CR1.8 El proceso de control de la calidad se establece, determinando las pautas de inspección que incluyan:

- Operaciones y fases de control.
- Dispositivos, instrumentos y parámetros de control.
- Las características de calidad más significativas de los productos intermedios y finales.
- Los criterios de aceptación/rechazo.

CR1.9 Los recursos humanos y materiales necesarios se determinan y asignan a los procesos, teniendo en cuenta la optimización de la producción y los niveles de calidad previstos.

CR1.10 Los manuales de operaciones, o documentos equivalentes, para la asistencia y formación técnica de su equipo, se elaboran de forma que proporcionen la información necesaria para la ejecución de las tareas asignadas.

CR1.11 Los criterios de evaluación para el seguimiento de la labor efectuada por el personal a su cargo se establecen de forma que permitan conocer su eficacia en el trabajo.

CR1.12 En la formación técnica del personal colaborador se participa.

RP2: Organizar procesos de elaboración culinaria, conservación y envasado, y establecer planes específicos de producción para conseguir unos resultados adecuados y rentables, los niveles de calidad previstos y la optimización de los procesos.

CR2.1 La disposición de equipos y máquinas, la distribución de las diversas áreas de producción y el flujo de materias primas, géneros, productos intermedios y desperdicios se determinan.

CR2.2 En la organización del espacio físico correspondiente al área de su responsabilidad se tiene en cuenta:

- La adaptación a los medios disponibles.
- El establecimiento de un flujo de trabajo rápido.
- La facilidad en el contacto y comunicación personal.
- La optimización de las tareas y circulaciones, adaptándose a las directrices de la empresa, la capacidad del establecimiento, fórmula de restauración y tipo de oferta gastronómica, el presupuesto económico y la relación eficacia - coste de cada elemento así como los principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene.

CR2.3 Los planes específicos de producción culinaria se establecen teniendo en cuenta:

- Las características del establecimiento: fórmula de restauración, tipo de oferta gastronómica, capacidad, categoría, ubicación, política de empresa, tipo de clientes y otras.
- Los medios humanos y materiales disponibles.
- La estructura organizativa establecida.
- Los procesos y procedimientos definidos.
- Las técnicas propias del área.

CR2.4 Los sistemas de raciones y gramajes se aplican en función de las necesidades nutricionales.

CR2.5 Las necesidades de personal se identifican para cumplir los planes específicos de producción culinaria establecidos.

CR2.6 La contratación de personal para cubrir las necesidades detectadas se propone, participando en el reclutamiento y selección de los candidatos.

CR2.7 La distribución, la asignación de tareas y la formulación de instrucciones se realiza teniendo en cuenta las exigencias de producción culinaria, las prioridades establecidas, la capacitación y las características del personal.

CR2.8 Los turnos, horarios, vacaciones y días libres del personal a su cargo se determinan en función de las necesidades del servicio y conforme a la legislación laboral y convenios colectivos vigentes.

RP3: Coordinar los procesos de elaboración culinaria con los procesos de servicio.

CR3.1 El tiempo desde la terminación del plato y la recogida por parte del servicio se controla y se asegura que es lo más breve posible, sin que afecte a la temperatura del plato ni a los tiempos de espera por parte del cliente.

CR3.2 La información sobre la composición, el tiempo de servicio y las técnicas de elaboración del plato se transmite al personal de servicio de modo que se asegure su explicación a los clientes.

CR3.3 Los estándares establecidos en la composición y presentación de cada plato se dan a conocer al personal de servicio para que éste pueda detectar anomalías antes de proceder a su servicio al cliente.

CR3.4 Las prioridades de consumo u objetivos de venta se dan a conocer al personal de servicio para que éste los materialice.

CR3.5 El protocolo y la forma correcta de servir el plato, desde el punto de vista gastronómico, se explica al personal de comedor para asegurar un servicio conforme a dichas pautas.

CR3.6 Las observaciones de los clientes transmitidas por el personal de servicio sobre la elaboración y presentación de los platos, o sobre sus curiosidades y gustos gastronómicos, se analizan e integran para la toma de decisiones en cuanto a variación del plato o incorporación de novedades.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos. Programas informáticos. Medios y materiales de oficina en general. Instalaciones, mobiliario y equipamiento de cocina.

Productos y resultados:

Procesos técnicos de elaboración culinaria, conservación y envasado definidos y organizados. Planes específicos de producción culinaria establecidos. Asistencia en la formación y evaluación del personal colaborador prestada. Procesos de elaboración culinaria coordinados con los de servicio.

Información utilizada o generada:

Información interna referente a las políticas y programas de la empresa y a los procesos, procedimientos y métodos de organización y operación. Información interdepartamental y jerárquica. Manuales de archivo y gestión de la información. Manuales de elaboración de documentos. Manuales de comunicación. Manuales de procedimientos de control de calidad culinaria. Fichas técnicas de elaboración o conservación culinarias, instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías. Manuales de operación. Manuales de funcionamiento y mantenimiento de equipos. Sistemas de raciones y gramajes.

UNIDAD DE COMPETENCIA 10: ADMINISTRAR UNIDADES DE PRODUCCIÓN CULINARIA

Nivel: 3

Código: UC1066_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Proponer objetivos y planes, para la unidad de producción culinaria de su responsabilidad, que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento.

CR1.1 Por medio de información directa y expresa se accede al conocimiento de los planes generales de la empresa y de los específicos que afectan a su área de actuación.

CR1.2 Los objetivos de carácter particular para la unidad o departamento de su responsabilidad se definen y se proponen a las instancias superiores.

CR1.3 Las opciones de actuación se identifican y evalúan, y se seleccionan las más adecuadas para la consecución de los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y las características de la empresa.

CR1.4 Los planes y acciones para conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad se formulan y cuantifican.

CR1.5 En la elaboración de los planes de emergencia del establecimiento se participa.

RP2: Confeccionar los presupuestos de la unidad de producción culinaria de su responsabilidad y efectuar el seguimiento económico y el control presupuestario.

CR2.1 Los datos históricos de la unidad o departamento de su responsabilidad se revisan y las previsiones económicas se establecen de acuerdo con la planificación general del establecimiento y con los objetivos fijados para su ámbito de actuación.

CR2.2 Los presupuestos económicos y de tesorería para su unidad o departamento se confeccionan aplicando técnicas de previsión y presupuestación, y estableciendo su cuantificación y periodicidad.

CR2.3 Los presupuestos anuales específicos para la dotación de equipos y materiales correspondientes a su unidad o departamento, desglosando gastos fijos y gastos variables, se presentan a sus superiores jerárquicos con el fin de proyectar los objetivos de su área de actuación para el año siguiente y de considerar las observaciones que éstos formulen para hacer las modificaciones necesarias.

CR2.4 El procedimiento para el seguimiento del presupuesto de su unidad o departamento se define.

CR2.5 El control presupuestario se efectúa en los plazos y términos establecidos, comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos.

CR2.6 Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan de forma precisa, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso.

CR2.7 Los resultados del control presupuestario se transmiten mediante los informes adecuados a las personas y departamentos correspondientes, en el tiempo y forma establecidos.

RP3: Colaborar en el establecimiento de la estructura organizativa general de la unidad de producción culinaria y sus sistemas de gestión de la información de modo que se dé respuesta a los objetivos del establecimiento.

CR3.1 El tipo de estructura organizativa que resulta más adecuado para el logro de los objetivos y planificación establecidos se contribuye a determinar.

CR3.2 Las funciones y tareas que deben realizarse y las relaciones internas a que dan lugar se contribuyen a determinar.

CR3.3 Los puestos de trabajo y el perfil profesional de las personas que deben ocuparlos se contribuyen a definir.

CR3.4 Los sistemas de gestión interna de la información y organización de los soportes se contribuyen a establecer para su utilización interna.

CR3.5 La documentación necesaria para el buen funcionamiento de la unidad de producción culinaria se contribuye a establecer y controlar de modo que se asegure la coordinación de recursos, tareas y la transmisión de información a los departamentos y subdepartamentos relacionados.

RP4: Integrar al personal dependiente en el marco de relaciones de la unidad de producción culinaria de su responsabilidad para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.

CR4.1 La integración en el equipo de trabajo de nuevo personal se realiza:

- Facilitando y explicando, en caso necesario, el manual de acogida del establecimiento.
- Estableciendo el periodo idóneo de adaptación para cada nueva incorporación.
- Explicando las operaciones y procesos más significativos que se deban realizar.

- Dando información sobre la empresa, su organización, imagen y otros aspectos de interés.
- Facilitando la comunicación con los demás miembros del equipo.

CR4.2 La impartición en su departamento de programas de formación, para el desarrollo, motivación y promoción profesional del personal dependiente, es objeto de propuesta razonada a sus superiores.

CR4.3 Los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente se determinan con el fin de facilitar la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.

RP5: Dirigir al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de la empresa y sus clientes y desarrolle su profesionalidad.

CR5.1 Las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad se identifican para procurar su satisfacción.

CR5.2 Las metas y objetivos de la empresa se explican para su comprensión y asunción por cada miembro del equipo humano, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo y en la empresa.

CR5.3 La motivación del personal se logra promoviendo y valorando el trabajo en equipo, la iniciativa, el esfuerzo y la creatividad.

CR5.4 Las responsabilidades y funciones del personal se determinan.

CR5.5 La delegación de autoridad en el personal dependiente se efectúa animando a la iniciativa personal y a la creatividad en el desarrollo de su trabajo, y exigiendo la responsabilidad correspondiente como medida de motivación.

CR5.6 Las instrucciones e indicaciones al personal se transmiten, asegurándose de su comprensión.

CR5.7 Las reuniones necesarias con el personal, para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño, se fijan y dirigen, formalizando los informes pertinentes.

CR5.8 La formación y evaluación del personal dependiente se realiza para facilitar su integración en la empresa y una realización eficaz y eficiente de las tareas asignadas.

CR5.9 La productividad, el rendimiento y la consecución de objetivos del personal se evalúa, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

RP6: Prestar asesoramiento y atención especiales a los clientes, profundizando en la información gastronómica, para satisfacer sus expectativas y cumplir con los objetivos económicos del establecimiento.

CR6.1 Se profundiza en la información gastronómica facilitada por el personal de servicio, cuando así lo requieran los clientes o las normas internas de la empresa, de modo que se cubran las expectativas de éstos ante el interés, deseo o curiosidad manifestados y los objetivos económicos del establecimiento.

CR6.2 La correcta apariencia personal y la atención especializada a las peticiones de información gastronómica de la clientela permiten transmitir una buena imagen de la empresa, dar confianza a los clientes y facilitar la venta, desarrollando todo el proceso de atención y asesoramiento con creatividad.

CR6.3 Una o varias alternativas se presentan, en caso de no poder ofrecer el servicio gastronómico solicitado por el cliente, intentando que se adapten a los gustos del mismo.

CR6.4 Las peticiones, quejas o reclamaciones de los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, tomando las medidas oportunas para su resolución.

CR6.5 A los clientes se les despide, en su caso, cortésmente, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando la solicitud de futuros servicios.

CR6.6 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir la interacción y comprensión suficientes en el proceso de comunicación para prestar el servicio.

RP7: Implementar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado por la entidad.

CR7.1 Los procesos y servicios en su ámbito de responsabilidad se diseñan con su contribución, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los clientes y colaborando en la determinación de estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad.

CR7.2 La cultura de la calidad se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad y fomentando su participación en la mejora continua.

CR7.3 El sistema de calidad se implementa, identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.

CR7.4 El sistema de indicadores y de control de la calidad interna se define, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y a otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.

CR7.5 Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción se diseñan con su colaboración, facilitando y fomentando la participación de los clientes.

CR7.6 La aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimiento de los estándares y normas se comprueba, efectuando la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos. Programas informáticos de gestión de restauración. Medios y materiales de oficina en general.

Productos y resultados:

Planificación eficiente de la unidad de su responsabilidad. Control presupuestario. Integración y dirección del personal colaborador. Clientes asesorados y atendidos. Cultura y sistema de calidad implementados y gestionados.

Información utilizada o generada:

Manuales de planificación. Información interna referente a políticas y programas de la empresa y a procesos, procedimientos y métodos de operación, así como a acuerdos y contratos con clientes. Plan de seguridad del establecimiento. Información interdepartamental y jerárquica. Manuales de archivo y gestión de la información. Manuales de procedimientos administrativos. Formularios de presupuestación. Manuales de elaboración de documentos. Manuales de comunicación. Informes de gestión de recursos humanos. Cartas y otras ofertas gastronómicas. Normas de protocolo en restauración. Manuales de procedimientos de control de calidad.

MÓDULO FORMATIVO 1: TRATAMIENTO DE GÉNEROS CULINARIOS

Nivel: 3

Código: MF1058_3

Asociado a la UC: Aplicar y supervisar la ejecución de todo tipo de técnicas de manipulación, conservación y regeneración de alimentos

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Realizar las operaciones de preelaboración de los géneros culinarios, en función del plan de trabajo establecido, de las elaboraciones culinarias que se vayan a realizar o de las necesidades de comercialización.

CE1.1 Identificar necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas para su preparación derivadas de ofertas gastronómicas o planes de trabajo determinados.

CE1.2 En un supuesto práctico de preelaboración de géneros culinarios, seleccionar los equipos, máquinas, útiles y herramientas que se deberán emplear de acuerdo con las operaciones a realizar y en función de su rendimiento óptimo.

CE1.3 En un supuesto práctico de preelaboración de géneros culinarios, efectuar las operaciones de regeneración que precisan las materias primas de uso más común de acuerdo con su estado para su posterior preelaboración.

CE1.4 En un supuesto práctico de preelaboración de géneros culinarios, efectuar las operaciones de limpieza y acondicionamiento de los géneros de acuerdo con la naturaleza de los mismos.

CE1.5 Realizar todo tipo de cortes y obtener todo tipo de piezas de diferentes géneros culinarios, dejándolos aptos para su conservación o posterior elaboración.

CE1.6 Argumentar la importancia de obtener el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C2: Aplicar métodos para la conservación y envasado de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones culinarias terminadas, asegurando su utilización o consumo posteriores en condiciones óptimas.

CE2.1 En un supuesto práctico de conservación y envasado de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones culinarias terminadas, seleccionar los equipos, máquinas, útiles y herramientas que se deberán emplear de acuerdo con las operaciones a realizar y en función de su rendimiento óptimo.

CE2.2 En un supuesto práctico de conservación y envasado de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones culinarias terminadas, efectuar, con los equipos precisos, las operaciones necesarias para el proceso de conservación o envasado de géneros y elaboraciones culinarias.

CE2.3 En un supuesto práctico de conservación y envasado de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones culinarias terminadas, aplicar normas de control establecidas para evaluar resultados intermedios y finales de cada operación, a fin de obtener un producto final de acuerdo con el nivel de calidad predeterminado.

CE2.4 En un supuesto práctico de conservación y envasado de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones culinarias terminadas, justificar el lugar de conservación de los productos obtenidos teniendo en cuenta el destino o consumo asignados, las características derivadas del sistema adoptado y la normativa higiénico-sanitaria.

CE2.5 En un supuesto práctico de conservación y envasado de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones culinarias terminadas, aplicar medidas

correctivas en función de las señales o información recibidas durante el proceso de conservación y de acuerdo con las instrucciones recibidas, para la obtención de un producto en perfectas condiciones para su utilización posterior.

CE2.6 Argumentar la importancia de obtener el máximo provecho a las materias y productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C3: Explicar y aplicar métodos para la regeneración de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones culinarias terminadas, asegurando su utilización o consumo posteriores en condiciones óptimas.

CE3.1 Indicar lugares apropiados para necesidades de regeneración de alimentos.

CE3.2 Explicar los métodos y equipos de regeneración.

CE3.3 Explicitar las necesidades de regeneración que precisan los géneros y las elaboraciones culinarias en función del estado en que se encuentran y posterior utilización.

CE3.4 Ejecutar las operaciones previas que necesitan los productos en crudo, semielaborados y las elaboraciones culinarias, en función del método o equipo elegido y el destino o consumo asignados.

CE3.5 Efectuar las operaciones necesarias para los procesos de regeneración de todo tipo de géneros.

CE3.6 Proponer y aplicar medidas correctivas en función de las señales o información recibidas durante el proceso de regeneración y de acuerdo con los protocolos establecidos, para la obtención de un producto en perfectas condiciones para su utilización posterior.

CE3.7 Argumentar la importancia de obtener el máximo provecho a las materias y productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C4: Desarrollar procedimientos de supervisión de los procesos de manipulación, conservación, envasado y regeneración de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones culinarias terminadas, controlando los resultados intermedios y finales derivados de los mismos.

CE4.1 Aplicar procedimientos de control para comprobar la correcta manipulación en crudo de toda clase de géneros culinarios.

CE4.2 Aplicar procedimientos de control para comprobar la correcta conservación y envasado de toda clase de alimentos.

CE4.3 Aplicar procedimientos de control para comprobar la correcta regeneración de toda clase de alimentos.

CE4.4 En casos prácticos de procesos de manipulación, conservación, envasado y regeneración de alimentos:

- *Formular instrucciones necesarias y claras para el supuesto personal dependiente.*
- *Comprobar que el supuesto personal dependiente realiza sus tareas de acuerdo a los planes e instrucciones establecidos.*
- *Evitar y corregir posibles desviaciones respecto a la definición y coste del producto, sus normas de tratamiento y el estándar de calidad establecido.*
- *Prestar asistencia técnica y operativa al supuesto personal dependiente.*

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.2 a CE1.6; C2 respecto a todos sus criterios; C3 respecto a CE3.4 a CE3.7; C4 respecto a todos sus criterios.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional en el tratamiento de géneros culinarios.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con el tratamiento de géneros culinarios.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Innovar procedimientos y técnicas con el objetivo de mejorar resultados.

Contenidos:

1. Preelaboración de géneros culinarios

Aprovisionamiento interno.

Términos culinarios relacionados con la preelaboración.

Tratamientos característicos de las materias primas.

Realización de operaciones de preelaboración culinaria, aplicando técnicas y métodos adecuados.

Cortes y piezas: clasificación, caracterización y aplicaciones.

Fases del proceso, riesgos en la ejecución.

Limpieza de instalaciones y equipos.

2. Sistemas, métodos de conservación y envasado o presentación comercial habituales de los géneros y productos culinarios

Identificación y clases.

Identificación de equipos asociados.

Fases de los procesos, riesgos en la ejecución.

Ejecución de operaciones necesarias para la conservación y presentación comercial de géneros y productos culinarios, aplicando técnicas y métodos adecuados.

Limpieza de instalaciones y equipos.

Procesos de desecación de alimentos.

3. Regeneración de géneros y productos culinarios

Definición. Clases de procesos, técnicas y métodos. Identificación de equipos asociados.

Ejecución de operaciones aplicando las técnicas y métodos adecuados.

Ejecución de operaciones de regeneración que precisen los géneros, preelaboraciones y elaboraciones básicas. Limpieza de instalaciones y equipos.

4. Supervisión de procesos de manipulación, conservación, envasado y regeneración de alimentos

Procedimientos de control para comprobar la correcta manipulación en crudo de toda clase géneros culinarios. Aplicaciones.

Procedimientos de control para comprobar la correcta conservación, envasado o presentación comercial de toda clase de alimentos. Aplicaciones.

Procedimientos de control para comprobar la correcta regeneración de toda clase de alimentos. Aplicaciones.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Taller de cocina de 135 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la aplicación y supervisión de la ejecución de todo tipo de técnicas de manipulación, conservación y regeneración de alimentos, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2: ELABORACIÓN CULINARIA

Nivel: 3

Código: MF1059_3

Asociado a la UC: Desarrollar y supervisar procesos de preparación y presentación de elaboraciones culinarias básicas, complejas y de múltiples aplicaciones

Duración: 270 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Caracterizar elaboraciones culinarias atendiendo a su composición, producción y servicio, y describir sus procesos de ejecución.

CE1.1 Describir elaboraciones culinarias básicas y significativas, indicando las características de los géneros que las componen, el tipo de servicio asociado y los resultados finales que deben obtenerse.

CE1.2 Diferenciar tipos de guarnición/decoración, indicando los géneros que los componen y, de acuerdo con la clase de elaboración culinaria que puedan acompañar, variables económicas y características del servicio.

CE1.3 Relacionar elaboraciones culinarias con ofertas gastronómicas de acuerdo con los tipos de establecimientos, las fórmulas de restauración elegidas y áreas o departamentos de producción o servicio de alimentos y bebidas.

CE1.4 A partir de la transmisión oral o escrita de determinadas recetas o fichas técnicas de elaboración, complementadas, en su caso, por las explicaciones pertinentes:

– Interpretar la terminología que contienen, identificando las técnicas de elaboración que se deben aplicar.

– Deducir necesidades de útiles y equipos para hacer frente a las fases de ejecución de las correspondientes elaboraciones.

– Explicar los procesos de ejecución, describiendo sus fases, operaciones fundamentales, necesidades de tiempo y géneros y orden de trabajo que precisan.

– Representar, mediante gráficos o dibujos adecuados, la presentación de los resultados esperados.

C2: Analizar, poner a punto y realizar el proceso de ejecución de elaboraciones culinarias de múltiples aplicaciones que resulten aptas para la elaboración posterior de platos.

CE2.1 Describir las elaboraciones culinarias de múltiples aplicaciones, clasificándolas de acuerdo con sus aplicaciones más usuales o procesos de realización.

CE2.2 Identificar necesidades de elaboraciones culinarias de múltiples aplicaciones, derivadas de ofertas gastronómicas, dietas específicas o planes de trabajo determinados y deducir las necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas para su realización.

CE2.3 Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo necesarios para hacer frente a la realización de elaboraciones culinarias de múltiples aplicaciones.

CE2.4 Efectuar las operaciones necesarias para la obtención de las elaboraciones culinarias con una perfecta manipulación higiénico sanitaria, en el orden y tiempo establecidos y utilizando los equipos de acuerdo con sus normas de uso o instrucciones recibidas.

CE2.5 Proponer posibles medidas correctivas en función de los resultados obtenidos en cada una de las operaciones para obtener los niveles de calidad establecidos.

CE2.6 Justificar los métodos y lugares de conservación de los productos obtenidos, teniendo en cuenta el destino o consumo asignado, las características derivadas de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.

CE2.7 Argumentar la importancia de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C3: Desarrollar el proceso de aprovisionamiento interno de géneros y elaboraciones culinarias de múltiples aplicaciones de acuerdo con ofertas gastronómicas o planes de trabajo determinados.

CE3.1 Deducir y calcular necesidades de géneros y de elaboraciones culinarias de múltiples aplicaciones derivadas de ofertas gastronómicas o planes de trabajo determinados, especificando niveles de calidad.

CE3.2 Formalizar la documentación necesaria para solicitar aprovisionamiento interno de géneros y elaboraciones.

CE3.3 Realizar el aprovisionamiento interno de géneros y elaboraciones de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria y en el orden y tiempo preestablecidos.

CE3.4 Realizar las operaciones de regeneración que precisen los géneros y elaboraciones para su posterior utilización en la preparación y presentación de platos.

CE3.5 Justificar el lugar de depósito de los géneros y elaboraciones, teniendo en cuenta el destino o consumo asignado, las instrucciones recibidas y la normativa higiénico-sanitaria.

- CE3.6 Argumentar la importancia de actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en el proceso de aprovisionamiento de géneros y elaboraciones.*
- C4: Analizar, poner a punto y aplicar las técnicas básicas de cocina para obtener elaboraciones culinarias elementales.
- CE4.1 Describir las técnicas culinarias indicando fases de aplicación, procesos, procedimientos, modos operativos e instrumentos base que se deben utilizar y resultados que se obtienen.*
- CE4.2 Seleccionar útiles, herramientas y equipos necesarios para la aplicación de técnicas determinadas.*
- CE4.3 Distribuir los géneros en forma, lugar y cantidad necesarios para poder aplicar la técnica culinaria en cuestión.*
- CE4.4 Ejecutar las técnicas culinarias para la obtención de elaboraciones elementales, siguiendo las recetas base o procedimientos que las sustituyan, en el orden y tiempo estipulados y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria.*
- CE4.5 Proponer posibles medidas correctivas al aplicar las técnicas culinarias de acuerdo con los resultados obtenidos en cada fase del proceso para alcanzar los niveles de calidad predeterminados.*
- CE4.6 Justificar los lugares y métodos de almacenamiento o conservación más apropiados, teniendo en cuenta el destino o consumo asignado a las elaboraciones culinarias elementales, las características que se derivan de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.*
- CE4.7 Argumentar la importancia de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.*
- C5: Realizar y poner a punto elaboraciones culinarias que resulten complejas y representativas por sus valores gastronómicos tipo: territoriales o temporales.
- CE5.1 Distribuir útiles y herramientas, así como géneros, en forma y lugares apropiados para la realización de elaboraciones culinarias.*
- CE5.2 Efectuar las operaciones para realizar las elaboraciones culinarias de acuerdo con la receta base o procedimiento que la sustituya, en el orden y tiempo establecidos, con un buen uso de los equipos y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria.*
- CE5.3 Ejecutar las operaciones de guarnición y decoración necesarias que se deriven de la definición de la elaboración, tipo de servicio, nuevas fórmulas de creación y, en su caso, modalidad de comercialización, mostrando sensibilidad y gusto artísticos.*
- CE5.4 Proponer posibles medidas correctivas en función de los resultados obtenidos en cada una de las operaciones para obtener el nivel de calidad predeterminado.*
- CE5.5 Argumentar la importancia de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.*
- C6: Analizar y efectuar operaciones de acabado de elaboraciones culinarias de acuerdo con su definición, estado y tipo de servicio, para responder a una óptima comercialización.
- CE6.1 Describir y justificar tipos de guarnición y decoración posibles, clasificándolos de acuerdo con las elaboraciones que acompañan, clases de servicio y, en su caso, modalidad de comercialización.*
- CE6.2 Realizar las operaciones de guarnición y decoración de forma que se obtenga un producto acabado que cumpla con el nivel de calidad predeterminado.*
- CE6.3 Mostrar sensibilidad y gusto artísticos al efectuar las operaciones de acabado de platos.*
- C7: Diseñar y realizar decoraciones para todo tipo de elaboraciones culinarias, aplicando las técnicas gráficas y de decoración adecuadas, y asistir en el montaje de expositores.
- CE7.1 Elegir o idear formas y motivos de decoración, aplicando la creatividad e imaginación.*
- CE7.2 Seleccionar técnicas gráficas adecuadas para la realización de bocetos o modelos gráficos.*
- CE7.3 Deducir variaciones en el diseño realizado conforme a criterios tales como tamaño, materias primas que se vayan a emplear, forma, color y otras.*
- CE7.4 Realizar los bocetos o modelos gráficos aplicando las técnicas necesarias.*
- CE7.5 Escoger géneros culinarios y demás materiales que sean aptos para la aplicación de la técnica decorativa seleccionada y la consecuente realización del motivo decorativo diseñado con antelación.*
- CE7.6 Realizar los motivos decorativos de acuerdo con el modelo gráfico diseñado u otras fuentes de inspiración.*
- CE7.7 Colocar los productos culinarios en los expositores siguiendo criterios de sabor, tamaño, color, naturaleza del producto y temperatura de conservación, mostrando sensibilidad y gusto artísticos.*
- C8: Desarrollar procedimientos de supervisión de los procesos de preparación de elaboraciones culinarias básicas, complejas y de múltiples aplicaciones, controlando los resultados intermedios y finales derivados de los mismos.
- CE8.1 Aplicar procedimientos de control establecidos para comprobar la correcta preparación y presentación de elaboraciones culinarias.*
- CE8.2 En casos prácticos de procesos de preparación y presentación de elaboraciones culinarias básicas, complejas y de múltiples aplicaciones:*
- Formular instrucciones necesarias y claras para el supuesto personal colaborador.
 - Comprobar que el supuesto personal colaborador realiza sus labores de acuerdo con los planes e instrucciones establecidos y conforme a las normas de seguridad e higiene.
 - Evitar y corregir posibles desviaciones respecto a la definición y coste del producto, sus normas básicas de preparación y el estándar de calidad establecido.
 - Prestar asistencia técnica y operativa al supuesto personal colaborador.
- Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C2 respecto a CE2.3 a CE2.7; C3 respecto a todos sus criterios; C4 respecto a CE4.2 a CE4.7; C5 respecto a todos sus criterios; C6 respecto a CE6.2 y CE6.3; C7 respecto a CE7.5 y CE7.7; C8 respecto a todos sus criterios.
- Otras capacidades:
Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
Proponerse objetivos que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.
Demostrar un buen hacer profesional en la elaboración culinaria.
Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.
Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la elaboración culinaria.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Innovar los procesos y técnicas con el objetivo de mejorar resultados.

Contenidos:

1. Técnicas de cocina

Clasificación, definición, descripción y aplicaciones.

Procesos de ejecución: fases, instrumentos, procedimientos, resultados y controles.

Tratamientos y efectos en las materias primas.

Procedimientos de condimentación.

Terminología utilizada en la producción culinaria.

2. Aprovisionamiento interno de géneros y productos culinarios

Lógica del proceso de aprovisionamiento interno.

Departamentos o unidades que intervienen. Documentos.

Deducción y cálculo de necesidades de géneros, preelaboraciones y elaboraciones básicas culinarias de múltiples aplicaciones para la elaboración de platos.

Formalización y traslado de solicitudes de aprovisionamiento interno.

Ejecución de operaciones relativas al aprovisionamiento interno de géneros y productos culinarios en tiempo y forma requeridos.

3. Elaboraciones culinarias de múltiples aplicaciones

Clasificación, definición, descripción y aplicaciones.

Fases de los procesos, puntos clave en la ejecución, riesgos en la ejecución y control de resultados.

Aplicación de las respectivas técnicas y procedimientos de ejecución y control para la obtención de fondos, salsas, mantequillas compuestas y otras elaboraciones culinarias de múltiples aplicaciones.

4. Elaboraciones de cocina

Aplicaciones de las técnicas y resultados culinarios basados en la utilización de: hortalizas, verduras; legumbres, pastas, arroz y otros cereales; huevos; carnes de diferentes clases; pescados y mariscos; otros.

Ingredientes, esquemas y fases de elaboración, riesgos en la ejecución, control de resultados y preparación de platos tipo de la cocina regional española e internacional: Entremeses y aperitivos, fríos y sencillos; ensaladas simples y compuestas; potajes, sopas y cremas; elaboraciones de hervidos, en líquido y en vapor; elaboraciones de fritos con poca grasa o a la gran fritura; elaboraciones de asados, al horno, plancha, parrilla o espetón; elaboraciones

de salteados; elaboraciones de rehogados; elaboraciones de braseados; otras.

Guarniciones culinarias: clasificación, definición, descripción y aplicaciones; fases de los procesos, riesgos en la ejecución y control de resultados; aplicación de las respectivas técnicas y procedimientos de ejecución y control para la obtención de guarniciones culinarias simples y compuestas.

5. Presentación y decoración de elaboraciones culinarias

Definiciones.

Normas y combinaciones organolépticas básicas.

Necesidades de presentación y decoración según el tipo de elaboración y forma de comercialización.

Realización de operaciones necesarias para acabado de elaboraciones culinarias según la definición del producto y los estándares de calidad predeterminados. Aplicaciones y ensayos prácticos.

6. Cocinas territoriales de España y del mundo

Fuentes de información y bibliografía sobre cocina regional e internacional.

Características generales y evolución histórica.

Tradiciones en la alimentación.

Clasificación y descripción de elaboraciones significativas.

Análisis comparativos.

Esquemas de elaboración de los platos más característicos: fases de los procesos, instrumentos, técnicas y procedimientos aplicables, riesgos en la ejecución, resultados y controles.

Utilización de todo tipo de términos culinarios característicos de la cocina regional e internacional.

Elaboración de platos característicos y complejos de la cocina regional e internacional, a partir de las preelaboraciones y elaboraciones básicas, seleccionando los útiles, herramientas y equipos precisos y aplicando las respectivas técnicas y procedimientos de ejecución y control.

7. Análisis y acabado de elaboraciones culinarias territoriales de España y del mundo

Estimación de las cualidades organolépticas específicas: valoración de las cualidades aplicadas a una elaboración; combinaciones base; experimentación y evaluación de resultados.

Formas y colores en la decoración y presentación de elaboraciones culinarias: la técnica del color en gastronomía; contraste y armonía; sabor, color y sensaciones; experimentación y evaluación de posibles combinaciones.

El dibujo aplicado a la decoración culinaria: instrumentos, útiles y materiales de uso más generalizado; diseño de bocetos y modelos gráficos aplicando las técnicas correspondientes.

Necesidades de acabado y decoración según tipo de elaboración, modalidad de comercialización y tipo de servicio.

Ejecución de operaciones necesarias para la decoración y presentación de platos regionales e internacionales, de acuerdo con su definición y estándares de calidad predeterminados.

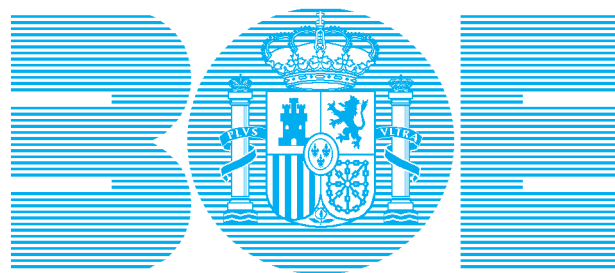
Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Taller de cocina de 135 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con el desarrollo y supervisión de procesos de preparación y presentación de elaboraciones culinarias básicas, complejas y de múltiples aplicaciones, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:



BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO

AÑO CCCXLVIII

SÁBADO 5 DE ENERO DE 2008

NÚMERO 5

FASCÍCULO SEGUNDO

REAL DECRETO 1700/2007, DE 14 DE DICIEMBRE, POR EL QUE SE COMPLEMENTA EL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES, MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE TRECE CUALIFICACIONES PROFESIONALES DE LA FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA Y TURISMO

ANEXOS
(Continuación)



MINISTERIO
DE LA PRESIDENCIA

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3: COCINA CREATIVA Y DE AUTOR

Nivel: 3

Código: MF1060_3

Asociado a la UC: Desarrollar y supervisar procesos de preparación y presentación de platos de cocina creativa y de autor

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

- C1:** Analizar elaboraciones culinarias de cocina creativa describiendo sus procesos de ejecución.
CE1.1 A partir de la transmisión oral o escrita de determinadas recetas o fichas técnicas de elaboración:
- Interpretar la terminología que contienen, identificando las técnicas de elaboración que se deben aplicar.
 - Deducir necesidades de géneros, útiles y equipos para hacer frente a las fases de ejecución de las correspondientes elaboraciones.
 - Analizar y explicar los procesos de ejecución, describiendo sus fases, operaciones fundamentales, puntos críticos, necesidades de tiempo, temperaturas, géneros y orden de trabajo que precisan.
 - Representar, mediante gráficos o dibujos adecuados, la presentación de los resultados esperados.
- C2:** Analizar y definir elaboraciones culinarias de cocina de autor describiendo sus procesos de ejecución.
CE2.1 A partir de la transmisión oral o escrita de determinadas recetas o fichas técnicas de elaboración, complementadas, en su caso, por las explicaciones pertinentes:
- Decidir la selección y aprovisionamiento de las materias primas.
 - Deducir necesidades de útiles y equipos para hacer frente a las fases de ejecución de las correspondientes elaboraciones.
 - Definir e implantar las técnicas de elaboración, justificando sus fases, operaciones fundamentales, puntos críticos, necesidades de tiempo, temperatura, géneros y orden de trabajo que precisan.
 - Representar, mediante gráficos o dibujos adecuados, la presentación de los resultados esperados.
- C3:** Analizar elaboraciones culinarias de cocina de otros autores describiendo sus procesos de ejecución.
CE3.1 A partir de la transmisión oral o escrita de determinadas recetas o fichas técnicas de elaboración, complementadas, en su caso, por las explicaciones pertinentes:
- Interpretar la terminología que contienen, identificando las técnicas de elaboración que se deben aplicar.
 - Deducir necesidades de útiles y equipos para hacer frente a las fases de ejecución de las correspondientes elaboraciones.
 - Analizar y explicar los procesos de ejecución, describiendo sus fases, operaciones fundamentales, puntos críticos, necesidades de tiempo, temperaturas, géneros y orden de trabajo que precisan.
 - Representar, mediante gráficos o dibujos adecuados, la presentación de los resultados esperados.
- C4:** Realizar y conservar elaboraciones culinarias de cocina creativa y de autor.
CE4.1 Seleccionar útiles, herramientas y géneros, así como posibilitar su aprovisionamiento interno y distribución, en forma y lugares apropiados para la realización de elaboraciones culinarias.
CE4.2 Efectuar las operaciones para realizar las elaboraciones culinarias de acuerdo con la receta base, utilizando los equipos necesarios y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria.
CE4.3 Ejecutar las operaciones de guarnición y decoración necesarias que se deriven de la definición de la elaboración, tipo de servicio y modalidad de comercialización, mostrando sensibilidad y gusto artísticos.
CE4.4 Proponer posibles medidas correctivas en función de los resultados obtenidos en cada una de las operaciones para obtener el nivel de calidad predeterminedo.
CE4.5 Justificar los lugares y métodos de almacenamiento y conservación más apropiados teniendo en cuenta el destino o consumo asignado a las elaboraciones, las características que se derivan de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.
CE4.6 Argumentar la importancia de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- C5:** Interpretar elaboraciones culinarias de otros autores, ensayando modificaciones en cuanto a las técnicas, forma y corte de los géneros, alternativa de ingredientes, combinación de sabores, texturas, forma de presentación y decoración.
CE5.1 Seleccionar instrumentos y fuentes de información básica para obtener alternativas y modificaciones en las elaboraciones culinarias.
CE5.2 Explicar las nuevas técnicas culinarias, describiendo sus principios y conceptos, aplicaciones y resultados que se obtienen.
CE5.3 Identificar posibles alternativas o modificaciones en la técnica, forma, corte de los géneros, cambio de ingredientes, combinación de sabores, formas de presentación y decoración.
CE5.4 Extrapolar los procesos y resultados obtenidos a nuevos géneros o recetas, deduciendo las variaciones técnicas que implica la adaptación.
CE5.5 Mostrar sensibilidad y gusto artísticos al efectuar los acabados, las presentaciones de las elaboraciones culinarias de creación propia y de otros autores.
CE5.6 Valorar los resultados obtenidos en función de factores predeterminados tales como forma, color, valores organolépticos u otros, comparándolos, en su caso, con las elaboraciones culinarias originales.
CE5.7 Justificar la posible oferta comercial de los nuevos resultados obtenidos, evaluando su viabilidad económica y adaptación a la demanda potencial.
CE5.8 Argumentar la importancia de mantener, cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- C6:** Evaluar la información que se genera en términos de gustos, expectativas o necesidades de una potencial demanda, deduciendo los cambios necesarios en el proceso de producción culinaria para realizar las adaptaciones oportunas.

CE6.1 Estimar la información que sobre cambios en las elaboraciones culinarias se genera a partir de gustos, expectativas o necesidades de comensales potenciales.

CE6.2 A partir de elaboraciones concretas, y teniendo en cuenta los datos sobre gustos, expectativas o necesidades demandadas por una determinada clientela:

- *Explicar el proceso de adaptación de las elaboraciones, indicando los cambios que en su ejecución se derivan de la demanda.*
- *Deducir posibles alternativas culinarias a las elaboraciones originales que puedan responder satisfactoriamente a la demanda.*
- *Desarrollar elaboraciones culinarias incorporando las modificaciones y obteniendo resultados finales que satisfagan a la demanda, alcancen los niveles de calidad predeterminados y cumplan con los objetivos del establecimiento.*

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C2 respecto a CE2.1; C3 respecto a CE3.1; C4 respecto a todos sus criterios; C5 respecto a CE5.1, CE5.4, CE5.5 y CE5.8; C6 respecto a CE6.2.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional en el desarrollo y supervisión de procesos de preparación y presentación de platos de cocina creativa y de autor.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con el desarrollo y supervisión de procesos de preparación y presentación de platos de cocina creativa y de autor.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. Cocina creativa. Experimentación y evaluación de resultados

Fuentes de información y bibliografía sobre cocina creativa. Identificación, selección, análisis, valoración y utilización.

Características generales de este tipo de cocina.

Utilización de la terminología culinaria característica de la cocina creativa.

Hábitos y tendencias de consumo de elaboraciones culinarias.

Experimentación de modificaciones en cuanto a las técnicas y procedimientos, instrumentos empleados, forma y corte de los géneros, alternativa de ingredientes, combinación de sabores, texturas y formas de acabado.

Justificación y realización de variaciones en la decoración y presentación de elaboraciones culinarias.

Utilización de materias primas características de cada zona geográfica.

Análisis, control y valoración de resultados.

Aplicación de métodos de evaluación del grado de satisfacción de consumidores de nuevas elaboraciones culinarias.

Justificación de ofertas comerciales de los nuevos resultados obtenidos.

2. Cocinas de autores de prestigio, nacionales y extranjeros

Fuentes de información y bibliografía sobre autores nacionales y extranjeros.

Clasificación y descripción de elaboraciones significativas.

Análisis comparativos.

Esquemas de elaboración de los platos más representativos: fases de los procesos, instrumentos, técnicas y procedimientos aplicables, riesgos en la ejecución, resultados y controles.

Utilización de la terminología culinaria característica de la cocina de autor.

Elaboración de platos representativos de la cocina de autores con prestigio, nacionales y extranjeros, seleccionando las fichas técnicas, géneros, útiles, herramientas y equipos precisos y aplicando las respectivas técnicas y procedimientos de ejecución y control.

3. Análisis y acabado de elaboraciones culinarias creativas, de autor y de otros autores

Estimación de las cualidades organolépticas específicas: valoración de las cualidades aplicadas a una elaboración; combinaciones base; experimentación y evaluación de resultados.

Formas y colores en la decoración y presentación de elaboraciones culinarias: la técnica del color en gastronomía; contraste y armonía; sabor, color, texturas y sensaciones; experimentación y evaluación de posibles combinaciones.

El dibujo aplicado a la decoración culinaria: instrumentos, útiles y materiales de uso más generalizado; diseño de bocetos y modelos gráficos aplicando las técnicas correspondientes.

Necesidades de acabado y decoración según tipo de elaboración, modalidad de comercialización y tipo de servicio.

Ejecución de operaciones necesarias para la decoración y presentación de platos de cocina creativa, de autor o de otros autores, de acuerdo con su definición y estándares de calidad predeterminados.

4. Tendencias productivas en la cocina actual

Historia de la gastronomía

Evolución de los movimientos gastronómicos.

Nuevas tecnologías y técnicas culinarias: principios, aplicaciones y resultados.

Nuevas fórmulas de producción en restauración comercial y colectiva.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

– Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

– Taller de cocina de 135 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con el desarrollo y supervisión de procesos de preparación y presentación de platos de cocina creativa y de autor, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4: PROCESOS DE REPOSTERÍA

Nivel: 3

Código: MF1061_3

Asociado a la UC: Desarrollar y supervisar procesos de elaboración y presentación de todo tipo de productos de repostería

Duración: 150 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Organizar el proceso de aprovisionamiento interno de géneros de acuerdo con planes de producción determinados.

CE1.1 Calcular las necesidades de géneros para hacer frente a planes de producción determinados, especificando niveles de calidad.

CE1.2 Formalizar la documentación necesaria para solicitar aprovisionamiento interno de géneros de los departamentos que procedan.

CE1.3 En un supuesto práctico de aprovisionamiento interno, definido:

- Realizar el aprovisionamiento de géneros de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, en el orden y tiempo preestablecidos.
- Utilizar los medios adecuados para las operaciones de manipulación y transporte interno de forma que no se deterioren los productos ni se alteren las condiciones de trabajo y seguridad.
- Realizar las operaciones de regeneración que precisen los géneros para su posterior utilización en las elaboraciones de repostería y similares.
- Justificar el lugar de depósito de los géneros y elaboraciones básicas teniendo en cuenta el destino y el consumo asignados, las instrucciones recibidas y la normativa higiénico-sanitaria.

C2: Desarrollar los procesos de preparación de masas básicas de múltiples aplicaciones, necesarias para hacer productos de repostería.

CE2.1 Interpretar fórmulas básicas, identificando la función de cada uno de los ingredientes y ajustarlas para los distintos productos y cantidades a elaborar.

CE2.2 Reconocer las características generales de las masas básicas tales como azucaradas, batidas, escaldadas y hojaldres, de múltiples aplicaciones para repostería, clasificándolas de acuerdo con sus aplicaciones más usuales o procesos de realización e identificar los productos más significativos obtenidos a partir de las distintas masas básicas.

CE2.3 Describir la secuencia de operaciones integradas en cada proceso de elaboración de masas básicas de repostería, indicando los objetivos y efectos producidos por cada una de ellas, las condiciones en que deben realizarse, los parámetros a controlar y los equipos requeridos.

CE2.4 Identificar necesidades de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones derivadas de ofertas de productos de repostería o de planes de trabajo determinados.

CE2.5 En un supuesto práctico de preparación de masas básicas de múltiples aplicaciones:

- Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo necesarios para hacer frente a la realización de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para productos de repostería y similares.
- Preparar y manejar los equipos en condiciones adecuadas para llevar a cabo el tratamiento térmico tal como horneado, fritura u otros, de aquellos productos que lo requieren.
- Decidir posibles medidas correctoras, en función de los resultados obtenidos en cada una de las operaciones, para obtener los niveles de calidad predeterminados.
- Aplicar los métodos y asignar los lugares de conservación de las masas, pastas y otras elaboraciones básicas obtenidas, teniendo en cuenta el destino y el consumo asignados, las características derivadas de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.

C3: Desarrollar los procesos de preparación de elaboraciones complementarias y específicas de múltiples aplicaciones para repostería, de acuerdo con las técnicas básicas, de modo que resulten aptas para su consumo directo o para completar platos y productos.

CE3.1 Clasificar los diversos tipos de cremas, rellenos dulces y salados, coberturas, jarabes, siropes, mermeladas, gelatinas y otras elaboraciones complementarias y específicas que se pueden utilizar en repostería, asociándolas a los productos a elaborar.

CE3.2 Enumerar los ingredientes necesarios para cada tipo de crema, baño, relleno, jarabe, sirope, mermelada y otras.

CE3.3 Interpretar fórmulas básicas, identificando la función de cada uno de los ingredientes y ajustarlas para los distintos productos y cantidades a elaborar.

CE3.4 Identificar necesidades de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones derivadas de ofertas de productos de repostería o de planes de trabajo determinados.

CE3.5 Describir la secuencia de operaciones integradas en cada proceso de fabricación de productos complementarios de múltiples aplicaciones para repostería, indicando los objetivos y efectos producidos por cada una de ellas.

CE3.6 Relacionar los equipos requeridos con las diferentes elaboraciones y regular o programar las condiciones de trabajo para cada máquina o equipo

CE3.7 En un supuesto práctico, de preparación de elaboraciones complementarias:

- Disponer las condiciones en que deben realizarse las distintas elaboraciones y los parámetros a controlar.
- Describir el orden y forma correcta de mezclado de los ingredientes.
- Modificar en tiempo y forma adecuados aquellos productos que necesitan un periodo de maduración, saborización o acondicionamiento.
- Determinar el punto óptimo de temperatura, fluidez, cocción, montado o consistencia de cada una de las elaboraciones.
- Aplicar las condiciones de enfriamiento y conservación idóneas para cada elaboración.

CE3.8 Analizar las características físicas y organolépticas de las elaboraciones obtenidas, contrastándolas con las establecidas, y adoptar, en casos de desviaciones, las medidas correctoras apropiadas.

- CE3.9 Justificar los métodos o lugares de conservación de las elaboraciones complementarias obtenidas, teniendo en cuenta el destino y consumo asignados, las características derivadas de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.*
- C4: Aplicar los métodos precisos y operar los equipos para la conservación y regeneración de géneros crudos, semielaborados y las elaboraciones básicas para preparar productos de repostería.
- CE4.1 Justificar los lugares, métodos, equipos de almacenamiento, conservación y regeneración de materias primas, preelaboraciones y elaboraciones básicas más apropiados en función del destino o consumo asignado, las características derivadas de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.*
- CE4.2 Caracterizar las operaciones auxiliares que necesitan los productos en crudo, semielaborados y las elaboraciones básicas en función del método/equipo elegido, instrucciones recibidas y destino o consumo asignado.*
- CE4.3 Diferenciar las diferentes etapas del proceso de elaboración y los productos susceptibles de recibir un tratamiento de conservación para consumo en tiempo futuro o su uso en una posterior elaboración.*
- CE4.4 Reconocer los principales problemas de la aplicación del frío en distintas elaboraciones, relacionándolos con las anomalías o diferencias observadas en el producto final.*
- CE4.5 En un supuesto práctico definido para la conservación y regeneración de géneros crudos, semielaborados y las elaboraciones básicas para preparar productos de repostería:*
- *Efectuar las operaciones necesarias para los procesos de conservación, regeneración, envasado de materias primas, preelaboraciones y elaboraciones básicas, de acuerdo con su estado, métodos y equipos seleccionados, siguiendo el orden establecido, cumpliendo las instrucciones recibidas y atendiendo a la normativa higiénico-sanitaria.*
 - *Aplicar normas de control establecidas para evaluar resultados intermedios y finales de cada operación, a fin de obtener productos finales de acuerdo con niveles de calidad predeterminados.*
- C5: Desarrollar los procesos de elaboración de productos hechos a base de masas, postres de cocina y helados, aplicando las técnicas inherentes a cada proceso.
- CE5.1 Describir la estructura técnica de elaboración de productos significativos de repostería explicando las fases más importantes de elaboración, clases y resultados que se obtienen.*
- CE5.2 Deducir necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas y elaboraciones básicas para hacer frente a planes de producción de repostería determinados, cumplimentando las correspondientes solicitudes.*
- CE5.3 Identificar útiles, herramientas y equipos necesarios, seleccionando los idóneos para desarrollar los correspondientes planes de producción.*
- CE5.4 Realizar las operaciones de regeneración que precisen las materias primas y elaboraciones básicas, controlando los resultados a partir de las señales e información generadas durante el proceso.*
- CE5.5 Ejecutar las operaciones necesarias para elaborar los productos de repostería de acuerdo con las recetas base o procedimientos que las sustituyan.*
- CE5.6 Proponer posibles medidas correctivas en función de los resultados obtenidos en cada una de las elaboraciones, de tal manera que se alcance el estándar de calidad previamente fijado.*
- CE5.7 Justificar los métodos o lugares de almacenamiento y conservación más apropiados para los productos obtenidos, teniendo en cuenta el destino y el consumo asignados, las características derivadas de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.*
- C6: Diseñar y realizar decoraciones para los productos de repostería y montar expositores aplicando las técnicas gráficas y de decoración establecidas.
- CE6.1 Elegir o idear formas y motivos de decoración, aplicando la creatividad e imaginación.*
- CE6.2 Seleccionar técnicas gráficas para la realización de bocetos o modelos gráficos.*
- CE6.3 Deducir variaciones en el diseño realizado conforme a criterios tales como tamaño, materias primas que se vayan a emplear, forma, color, olor, otras.*
- CE6.4 Realizar los bocetos o modelos gráficos aplicando las técnicas necesarias.*
- CE6.5 Escoger géneros culinarios y demás materiales que sean aptos para la aplicación de la técnica decorativa seleccionada y la consecuente realización del motivo decorativo diseñado con antelación.*
- CE6.6 Realizar los motivos decorativos de acuerdo con el modelo gráfico diseñado u otras fuentes de inspiración.*
- CE6.7 Colocar los productos de repostería en los expositores siguiendo criterios de sabor, tamaño, color, naturaleza del producto y temperatura de conservación, mostrando sensibilidad y gusto artísticos.*
- C7: Efectuar operaciones de acabado y decoración de productos de repostería de acuerdo con su definición, estado o, en su caso, tipo de servicio, para responder a una óptima comercialización.
- CE7.1 Justificar necesidades de acabado de acuerdo con la definición del producto, tipo de servicio, instrucciones recibidas o, en su caso, modalidad de comercialización.*
- CE7.2 Realizar las operaciones de decoración necesarias de forma que se obtenga un producto acabado que cumpla con el estándar de calidad predeterminado.*
- C8: Practicar posibles variaciones en las elaboraciones de repostería, ensayando modificaciones en cuanto a la forma, corte de los géneros, motivos de decoración, alternativa de ingredientes, combinación de sabores y formas de acabado.
- CE8.1 Seleccionar fuentes de información actualizada para obtener o deducir alternativas y modificaciones en los postres de cocina y helados, atendiendo a sus características y tendencias actuales de consumo.*
- CE8.2 Aplicar técnicas novedosas para la elaboración de productos de repostería, describiendo sus principios, aplicaciones y resultados que se obtienen.*
- CE8.3 Identificar posibles alternativas o modificaciones en los instrumentos empleados, forma y corte de los géneros, motivos de decoración, cambio de ingredientes, combinación de sabores o formas de acabado.*
- CE8.4 Valorar los resultados obtenidos en función de factores predeterminados como ingredientes, valores organolépticos, forma, color, decoración, presentación u otros, comparándolos, en su caso, con las elaboraciones originales.*
- CE8.5 Justificar la posible oferta comercial de los nuevos resultados o productos obtenidos, evaluando su viabilidad económica y adaptación a la potencial demanda.*
- C9: Desarrollar procedimientos de supervisión de procesos de elaboración, presentación y conservación de todo tipo de productos de repostería tradicional, de autor y creativa, controlando los resultados intermedios y finales derivados de los mismos.

CE9.1 Aplicar procedimientos de control establecidos para la preparación de masas básicas de múltiples aplicaciones, necesarias para hacer productos de repostería.

CE9.2 Aplicar procedimientos de control establecidos para comprobar la correcta preparación de elaboraciones complementarias y específicas de múltiples aplicaciones para repostería.

CE9.3 Aplicar procedimientos de control establecidos para comprobar la correcta preparación de elaboraciones de productos hechos a base de masas, postres de cocina y helados.

CE9.4 Aplicar procedimientos de control establecidos para comprobar la correcta conservación y regeneración de géneros crudos, semielaborados y las elaboraciones básicas para preparar productos de repostería.

CE9.5 Aplicar procedimientos de control establecidos para comprobar la correcta conservación de productos hechos a base de masas, postres de cocina y helados.

CE9.6 En casos prácticos de procesos de aprovisionamiento y almacenamiento de géneros y de realización y conservación de productos hechos a base de masas, postres de cocina y helados:

- Formular instrucciones necesarias y claras para el supuesto personal colaborador.
- Comprobar que el supuesto personal colaborador realiza sus labores de acuerdo con los planes e instrucciones establecidos y conforme a las normas de seguridad e higiene.
- Evitar y corregir posibles desviaciones respecto a la definición y coste del producto, sus normas básicas de preparación y el estándar de calidad establecido.
- Prestar asistencia técnica y operativa al supuesto personal colaborador.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.7; C4 respecto a CE4.5; C5 respecto a CE5.4 a CE5.7; C6 respecto a CE6.6 y CE6.7; C7 respecto a CE7.2; C8 respecto a CE8.2; C9 respecto a CE9.6.

Otras capacidades:

Mostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Mostrar un buen hacer profesional en el desarrollo y supervisión de procesos de elaboración y presentación de todo tipo de productos de repostería.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Mostrar cordialidad, amabilidad, actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Mostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Mostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con el desarrollo y supervisión de procesos de elaboración y presentación de todo tipo de productos de repostería.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Mostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Mostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Mostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. Maquinaria, equipos y utensilios básicos para la elaboración de productos de repostería

Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.

Ubicación y distribución.

Aplicación de técnicas, procedimientos, modos de operación y control característicos.

2. Materias primas más utilizadas para la elaboración de productos de repostería

Clasificación, características y aplicaciones.

3. Desarrollo de procesos de aprovisionamiento interno y regeneración de materias primas, preelaboraciones y elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para la elaboración de productos de repostería

Deducción y cálculo de necesidades de géneros, preelaboraciones y elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones.

Aprovisionamiento interno: formalización de documentación y realización de operaciones.

Ejecución de operaciones de regeneración que precisen los géneros, preelaboraciones y elaboraciones básicas.

4. Operaciones y técnicas básicas en repostería

Batido, mezclado, amasado, emulsionado, tamizado y otras.

Preparación de latas y moldes.

Manejo del rodillo.

Manejo de espátula.

Trabajos con manga pastelera.

Trabajos con cartucho.

5. Masas

Tipos: hojaldradas, batidas o esponjadas, amasadas, escaldadas, azucaradas y pastas varias.

Fundamentos de la elaboración de masas.

Proceso de elaboración.

Influencia de los distintos ingredientes.

Principales elaboraciones.

Parámetros, su influencia.

Defectos más comunes.

Posibles anomalías, causas y correcciones.

6. Semifríos

Fundamentos de la elaboración de Semifríos.

Clasificación.

Proceso de elaboración.

Influencia de los distintos ingredientes y parámetros del proceso.

7. Cremas

Tipos: con huevo, nata, mantequilla, fécula, y otras.
Fundamentos de la elaboración de cremas.
Ingredientes y formulación.
Secuencia de operaciones. Realización.
Conservación.
Consistencia y características.
Utilización en los distintos productos de repostería.

8. Rellenos salados

Cremas base para rellenos salados.
Ingredientes y formulación.
Secuencia de operaciones. Realización.
Conservación.
Consistencia y características.
Utilización en los distintos productos de repostería.

9. Cubiertas

Definición. Tipos: de chocolate, de preparados a base de frutas y otras.
Ingredientes y formulación.
Secuencia de operaciones. Realización.
Consistencia y características.
Utilización en los distintos productos de repostería y galletería.

10. Productos de pastelería salada

Clasificación y descripción de los productos de pastelería salada.
Procesos de elaboración: fases, instrumentos, técnicas y procedimientos aplicables, riesgos en la ejecución, resultados y controles.
Elaboración de los productos de pastelería salada.

11. Repostería a base de masas

Fuentes de información y bibliografía.
Clasificación y descripción de las elaboraciones más importantes.
Esquemas de elaboración de tartas y pasteles característicos: fases de los procesos, instrumentos, técnicas y procedimientos aplicables, riesgos en la ejecución, resultados y controles.
Utilización de los términos culinarios imprescindibles característicos de la repostería.
Preparación de los productos más significativos de las reposterías regionales a base de masas.
Experimentación y evaluación de resultados.

12. Elaboraciones específicas para la preparación de postres de cocina y helados

Clasificación, descripción y aplicaciones.
Fases de los procesos, riesgos en la ejecución y control de resultados.
Realización de operaciones necesarias para la obtención de elaboraciones específicas, aplicando las respectivas técnicas y procedimientos de ejecución y control.

13. Técnicas básicas para la elaboración de postres de cocina y helados

Clasificación, descripción y aplicaciones.
Procesos de ejecución de fases, instrumentos, procedimientos, resultados y controles.
Tratamiento de las materias primas.
Terminología básica.

14. Postres de cocina y helados

Fuentes de información y bibliografía.
Clasificación y descripción de las elaboraciones más importantes.

Esquemas de elaboración característicos: fases de los procesos, instrumentos, técnicas y procedimientos aplicables, riesgos en la ejecución, resultados y controles.
Preparación de postres de cocina y helados significativos.
Justificación y realización de posibles variaciones.

15. Decoración y exposición de elaboraciones de repostería

Necesidades de acabado según tipo de elaboración, modalidad de comercialización y tipo de servicio.
Normas y combinaciones organolépticas básicas.
Realización de motivos decorativos.
Teoría y valoración del color en repostería.
Contraste y armonía.
Sabor, color y sensaciones.
El dibujo aplicado a la repostería: Instrumentos, útiles y materiales de uso más generalizado. Diseño de bocetos y modelos gráficos aplicando las técnicas correspondientes.
Realización de operaciones necesarias para la decoración y presentación de helados y otros postres de cocina de acuerdo con su definición y estándares de calidad predefinidos. Justificación de posibles variaciones.
Experimentación y evaluación de resultados.

16. Sistemas y métodos de conservación y regeneración de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones básicas para repostería

Clases y caracterización.
Identificación de equipos asociados.
Fases de los procesos, riesgos en la ejecución y control de resultados.
Identificación de necesidades básicas de conservación según momento de uso o consumo, naturaleza del género o elaboración básica en cuestión.
Deducción de la técnica o método apropiado.
Ejecución de operaciones necesarias para la conservación de géneros y elaboraciones básicas para repostería, aplicando las respectivas técnicas y métodos adecuados.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Taller de pastelería y repostería de 75 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el desarrollo y supervisión de procesos de elaboración y presentación de todo tipo de productos de repostería, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5: CATA DE ALIMENTOS EN HOSTELERÍA

Nivel: 3

Código: MF1062_3

Asociado a la UC: Catar alimentos para su selección y uso en hostelería

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Identificar y aplicar la metodología de cata de los alimentos.

CE1.1 Identificar los distintos tipos y fases de las catas.

CE1.2 Describir los utensilios, espacios y condiciones necesarios para que la cata de alimentos se realice en unas condiciones óptimas.

CE1.3 Identificar las normas y condiciones básicas de la cata.

CE1.4 En un supuesto práctico d cata de alimentos para su selección y uso en hostelería, aplicar las normas y condiciones básicas de cata.

CE1.5 Explicar el orden y el tiempo necesarios para realizar la cata con rigor.

C2: Reconocer, cuantificar y describir los atributos sensoriales de los productos catados.

CE2.1 Discriminar los atributos sensoriales de los alimentos.

CE2.2 En ejercicios de cata, detectar diferencias de sabores, olores, texturas y todos aquellos atributos básicos propios de cada producto, tanto en alimentos frescos como conservados, tales como:

- *Productos cárnicos.*
- *Pescados y mariscos.*
- *Productos lácteos.*
- *Condimentos: aceites, vinagres, especias y otros.*
- *Conservas.*
- *Otros.*

CE2.3 En supuestos prácticos de cata de alimentos:

- *Describir las diferentes características sensoriales de los productos empleando el vocabulario específico.*
- *Disponer de datos sensoriales repetibles y reproducibles.*
- *Identificar y cumplimentar las fichas de cata, aplicando las normas de valoración de los alimentos.*

C3: Juzgar y clasificar los productos catados y valorar su adecuación a los objetivos propuestos.

CE3.1 Describir las principales zonas de producción del alimento catado, nacionales e internacionales, identificando, si existieran, las características sensoriales atribuidas por sus denominaciones de origen, así como por su clasificación comercial.

CE3.2 Valorar el equilibrio de los atributos de los alimentos catados

CE3.3 Obtener juicios consistentes y reproducibles sobre los productos tratados.

CE3.4 Decidir sobre la coherencia y fiabilidad de las anotaciones realizadas.

CE3.5 Estimar la adecuación de los productos catados a los fines y objetivos para los que se realiza la cata.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.2 y CE2.3; C3 respecto a CE3.3, CE3.4 y CE3.5.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Mostrar un buen hacer profesional en la cata de alimentos para su selección y uso en hostelería.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Mostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Mostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la cata de alimentos para su selección y uso en hostelería.

Mostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Mostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:**1. El análisis sensorial de los alimentos en hostelería**

Los sentidos humanos y la percepción sensorial de alimentos.

La influencia de las preferencias en el análisis sensorial. Diferencias entre análisis sensorial, técnico, instrumental y hedónico.

Terminología básica del análisis sensorial de alimentos en hostelería.

Los atributos de los alimentos. Atributos relevantes en hostelería.

Medios utilizados en el análisis sensorial de alimentos en hostelería.

Percepción de atributos sensoriales básicos. Umbral de detección.

2. Metodología de cata de los alimentos

Cata: definición, tipos, mecanismos utilizados en la misma.

Técnicas de análisis de alimentos. Aplicaciones.

Fases de la cata de alimentos.

Elementos y útiles necesarios para la cata de alimentos.

Utilización de escalas gráficas.

Pruebas de análisis sensorial.

Principales descriptores: visuales, aromáticos, gustativos y de textura según tipología de alimentos.

Elaboración de perfiles sensoriales.

Pruebas objetivas en el análisis de alimentos: pruebas discriminatorias y pruebas descriptivas.

Pruebas no objetivas en el análisis de alimentos: ensayos hedónicos.

3. Cata de alimentos

Cata de productos cárnicos.

Cata de pescados y mariscos.

Cata de productos lácteos.

Cata de condimentos: aceites, vinagres, especias, otros.

Cata de conservas.

Cata de otros productos.

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

— Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

— Taller de cata de 60 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la cata de alimentos para su selección y uso en hostelería, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 6: SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA

Nivel: 2

Código: MF0711_2

Asociado a la UC: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Reconocer y aplicar las normas y medidas vigentes y necesarias para asegurar la calidad higiénico-sanitaria de la actividad de hostelería.

CE1.1 Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales y utillaje de hostelería.

CE1.2 Estimar las consecuencias para la salubridad de los productos y seguridad de los consumidores de la falta de higiene en los procesos y medios de producción o servicio y en los hábitos de trabajo.

CE1.3 Identificar los requisitos higiénico-sanitarios que deben cumplir las instalaciones y equipos de hostelería.

CE1.4 Identificar y aplicar las medidas de higiene personal y reconocer todos aquellos comportamientos o actitudes susceptibles de producir una contaminación en cualquier tipo de alimentos.

CE1.5 Describir las principales alteraciones sufridas por los alimentos, identificando los agentes causantes de las mismas, su origen, mecanismos de transmisión y multiplicación.

CE1.6 Clasificar y explicar los riesgos y principales toxiinfecciones de origen alimentario y sus consecuencias para la salud y relacionarlas con las alteraciones y agentes causantes.

CE1.7 Explicar los sistemas y procedimientos adecuados para la gestión y eliminación de residuos en la actividad de hostelería.

CE1.8 Identificar, clasificar y comparar los distintos productos y tratamientos de limpieza, tales como la desinfección, esterilización, desinsectación y desratización, y sus condiciones de empleo.

CE1.9 En supuestos prácticos de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización, debidamente caracterizados:

- *Identificar todas aquellas acciones de higiene y comportamiento personal que se deben adoptar.*
- *Seleccionar los productos y tratamientos utilizables.*
- *Fijar los parámetros objeto de control.*
- *Enumerar los equipos necesarios.*
- *Establecer la frecuencia del proceso de higienización.*
- *Realizar las operaciones necesarias para limpiar, desinfectar, desinsectar y desratizar.*

C2: Evaluar la problemática ambiental originada en la actividad de hostelería y el control de los residuos producidos.

CE2.1 Clasificar los distintos tipos de residuos generados de acuerdo con su origen, estado, reciclaje y necesidad de depuración.

CE2.2 Reconocer los efectos ambientales de los residuos, contaminantes y otras afecciones originadas por la actividad de hostelería.

CE2.3 Reconocer los parámetros que posibilitan el control ambiental en los procesos de hostelería y de depuración de residuos.

CE2.4 Jerarquizar las medidas adoptables para la protección ambiental en hostelería.

CE2.5 Describir las técnicas de recogida, selección, reciclado, depuración, eliminación y vertido de residuos.

C3: Adoptar las medidas de seguridad y controlar su cumplimiento en todas las situaciones de trabajo de la actividad de hostelería.

CE3.1 Analizar los factores y situaciones de riesgo para la seguridad y las medidas de prevención y protección aplicables en la actividad de hostelería.

CE3.2 Interpretar los aspectos más relevantes de la normativa y de los planes de seguridad relativos a: derechos y deberes del trabajador y de la empresa, reparto de funciones y responsabilidades, medidas preventivas, señalizaciones, normas específicas para cada puesto, actuación en caso de accidente y de emergencia.

CE3.3 Identificar los riesgos o peligros más relevantes en la actividad de hostelería y analizar las medidas de seguridad aplicables en el diseño del local e instalaciones, condiciones ambientales, estado del puesto de trabajo, entorno y servidumbres, medidas de seguridad y protecciones de maquinarias, señalización de situaciones de riesgo y emergencias, equipos de protección individual, toxicidad o peligrosidad y manejo apropiado de los productos.

CE3.4 Identificar y aplicar las pautas de actuación adoptables en situaciones de emergencia y en caso de accidentes, como el manejo de equipos contra incendios, procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas sanitarias básicas y de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación.

C4: Valorar la importancia del agua y de las fuentes de energía e identificar las medidas para su uso eficiente en las actividades de hostelería.

CE4.1 Relacionar el uso de las fuentes de energía en un establecimiento de hostelería.

CE4.2 Reconocer el uso de las energías renovables y sus posibilidades en un establecimiento de hostelería.

CE4.3 Identificar las instalaciones eléctricas, de gas y otras de un establecimiento de hostelería y los puntos críticos donde pueden presentar disfunciones.

CE4.4 Analizar buenas prácticas en el consumo del agua y de la energía en un establecimiento de hostelería e identificar posibles acciones que supongan su disminución.

CE4.5 Caracterizar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo.

CE4.6 Identificar y valorar los distintos métodos para el tratamiento de las aguas.

CE4.7 En supuestos prácticos de establecimientos de hostelería debidamente caracterizados:

- *Valorar la repercusión económica del uso eficiente del agua y de la energía.*
- *Explicar un programa de ahorro de agua y de energía y sus medidas de seguimiento y control.*
- *Relacionar las medidas que pueden repercutir en el ahorro de agua y de energía.*

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.4 y CE1.9; C3 respecto a CE3.4.

Otras capacidades:

Respetar y demostrar sensibilidad ambiental.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir con las normas de correcta prestación del servicio.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos:

1. Higiene alimentaria y manipulación de alimentos

Normativa general de higiene aplicable a la actividad.

Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes.

Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.

Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano.

Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos; aplicaciones.

Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.

Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.

Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APCC).

Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH). Aplicaciones.

Alimentación y salud: Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos. Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos. Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.

Personal manipulador: Requisitos de los manipuladores de alimentos. Reglamento. Salud e higiene personal: factores, medidas, materiales y aplicaciones. Vestimenta y equipo de trabajo autorizados. Gestos. Heridas y su protección. Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos. Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.

2. Limpieza de instalaciones y equipos de hostelería

Concepto y niveles de limpieza.

Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos.

Procesos de limpieza: desinfección, esterilización, desinsectación y desratización. Productos de limpieza de uso común: Tipos, clasificación. Características principales de uso. Medidas de seguridad y normas de almacenaje. Interpretación de las especificaciones.

Sistemas, métodos y equipos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Procedimientos habituales: tipos y ejecución.

Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos.

3. Incidencia ambiental de la actividad de hostelería

Agentes y factores de impacto.

Tratamiento de residuos: Manejo de residuos y desperdicios. Tipos de residuos generados. Residuos sólidos y envases. Emisiones a la atmósfera. Vertidos líquidos.

Normativa aplicable sobre protección ambiental.

Otras técnicas de prevención o protección.

4. Gestión del agua y de la energía en establecimientos de hostelería

Consumo de agua. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente del agua.

Consumo de energía. Ahorro y alternativas energéticas. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente de la energía.

5. Buenas prácticas ambientales en los procesos productivos de establecimientos de hostelería

Compras y aprovisionamiento.

Elaboración y servicio de alimentos y bebidas.

Limpieza, lavandería y lencería.

Recepción y administración.

Mantenimiento.

6. Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de hostelería

Seguridad: Factores y situaciones de riesgo más comunes. Identificación e interpretación de las normas específicas de seguridad. Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de la actividad de hostelería. Medidas de prevención y protección: En instalaciones. En utilización de máquinas, equipos y utensilios. Equipamiento personal de seguridad. Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.

Situaciones de emergencia: Procedimientos de actuación, aviso y alarmas. Incendios. Escapes de gases. Fugas de agua o inundaciones. Planes de emergencia y evacuación. Primeros auxilios.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

— Aula de gestión de 45 m²

— Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la actividad, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

— Formación académica de Diplomado y de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

— Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 7: OFERTAS GASTRONÓMICAS

Nivel: 3

Código: MF1063_3

Asociado a la UC: Diseñar ofertas gastronómicas

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

- C1: Analizar la estructura, evolución y tendencias del subsector de restauración.
- CE1.1 Identificar las diferentes fórmulas de restauración, definiendo las características básicas de cada una.
- CE1.2 Clasificar los establecimientos de restauración, teniendo en cuenta:
- Características fundamentales.
 - Procesos básicos.
 - Tipo de ofertas gastronómicas.
 - Tipologías de clientes.
 - Normativa europea, estatal y autonómica aplicable.
- CE1.3 Describir las relaciones externas del área de restauración con otras áreas y departamentos en alojamientos turísticos y no turísticos.
- CE1.4 Describir el proceso evolutivo del subsector de restauración en general, y de cada fórmula o modalidad en particular, identificando los factores sociales y económicos que han influido en su desarrollo.
- CE1.5 Enumerar y definir magnitudes macro/micro-económicas y comerciales que afectan a la economía estatal al sector de restauración, y explicar sus efectos en la estructura, evolución y tendencias.
- C2: Determinar la composición y características de ofertas gastronómicas diversas teniendo en cuenta los parámetros nutritivos, económicos y comerciales que normalmente se contemplan en el subsector de restauración.
- CE2.1 Analizar los grupos de alimentos, explicando sus aportaciones nutritivas.
- CE2.2 Describir todo tipo de ofertas gastronómicas, indicando elementos que las componen, características y categoría.
- CE2.3 Relacionar ofertas gastronómicas con fórmulas de restauración de los diversos establecimientos hosteleros, de acuerdo con la legislación vigente.
- CE2.4 En supuestos prácticos, y a partir de la caracterización de determinados establecimientos de restauración:
- Identificar y analizar las variables derivadas de necesidades tipo de índole socio-económico, nutricional, dietético, de variedad, gusto y otras que se deben tener en cuenta para confeccionar ofertas gastronómicas.
 - Componer ofertas gastronómicas que respondan a las necesidades detectadas y que resulten equilibradas dietéticamente, variadas y de calidad.
 - Presentar las ofertas gastronómicas en forma y términos adecuados y de acuerdo con los objetivos nutricionales, económicos y comerciales establecidos.
 - Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de presentación de ofertas gastronómicas.
- C3: Realizar estudios de precios, propios y de la competencia, de distintas ofertas gastronómicas y calcular costes de ofertas, platos y materias primas para estimar posibles precios de dichas ofertas.
- CE3.1 Explicar la documentación necesaria para la obtención de costes de materias primas.
- CE3.2 Clasificar y deducir los componentes del coste y precio de las ofertas gastronómicas.
- CE3.3 Explicar los diferentes mecanismos esenciales de fijación de precios en una economía de mercado.
- CE3.4 Partiendo de determinadas ofertas gastronómicas debidamente caracterizadas:
- Obtener costes de platos y materias primas, indicando los documentos consultados y realizando los cálculos.

- Formalizar la documentación específica.
 - Fijar precios de las ofertas gastronómicas.
- CE3.5 Utilizar los medios ofimáticos disponibles.
- CE3.6 Argumentar la importancia de la seguridad en la conservación de la documentación e información, tratándolas con rigor.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.4 y CE3.6.

Otras capacidades:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Demostrar un buen hacer profesional en el diseño de ofertas gastronómicas.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Compartir información con el equipo de trabajo.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.
- Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con el diseño de ofertas gastronómicas.
- Demostrar flexibilidad para entender los cambios.
- Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.
- Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.
- Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.
- Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:**1. Las empresas de restauración**

- Aspectos económicos del subsector.
- Tipos de establecimientos y fórmulas de restauración.
- Estructuras organizativas y funcionales.
- Relaciones externas con otras empresas o con otras áreas y departamentos.
- Tendencias alimentarias.

2. Planificación y diseño de ofertas gastronómicas

- Elementos de una oferta gastronómica. Clasificación.
- Variables que influyen en la elaboración de las ofertas gastronómicas.
- Planificación y diseño de ofertas: menús, cartas, galas, banquetes y otras.
- Cálculo de necesidades de aprovisionamiento para confección de ofertas.
- Concepto de margen de contribución.
- Métodos para el cálculo de los precios. Aplicación.
- La relación precio/volumen de ventas.
- Métodos para evaluar las ventas.
- Definición del coste de materias primas.
- Cálculo del coste de materias primas y registro documental.

3. Presentación de las ofertas gastronómicas

- Principios básicos para el diseño físico de una carta.
- Diferentes tipos de menús. Presentación física de la carta.
- Merchandising de la carta y oferta de productos.

4. Nutrición y dietética

- Diferencia entre alimentación y nutrición.
- Proceso de digestión, absorción y metabolismo.
- Unificación de dietas.

Relación entre grupos de alimentos y nutrientes que los componen.

Caracterización de los grupos de alimentos.

Necesidades del organismo humano sano en sus diferentes estados evolutivos.

Alimentación y salud.

Aplicación de los principios dietéticos al elaborar ofertas gastronómicas dirigidas a distintos colectivos.

Comportamiento y hábitos alimentarios.

Alimentación familiar y colectiva.

Peculiaridades de la alimentación colectiva.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el diseño de ofertas gastronómicas, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 8: APROVISIONAMIENTO EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: MF1064_3

Asociado a la UC: Gestionar procesos de aprovisionamiento en restauración

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Clasificar y evaluar los géneros y materias primas utilizados en restauración atendiendo a sus características organolépticas, nutricionales, de calidad y posibilidades de intervención en las ofertas gastronómicas.

CE1.1 Identificar y caracterizar materias primas alimentarias, describiendo sus características físicas, tales como forma, color, tamaño y otras, y sus cualidades gastronómicas, como aplicaciones culinarias básicas, características organolépticas, necesidades de preelaboración y necesidades de conservación.

CE1.2 Caracterizar las materias primas desde el punto de vista nutritivo, utilizando tablas de composición de elementos.

CE1.3 Describir las fórmulas usuales de presentación y comercialización de las materias primas culinarias, indicando calidades, características y necesidades de regeneración y conservación.

CE1.4 Identificar lugares apropiados para necesidades de conservación y técnicas aplicables a necesidades de regeneración de diversas materias primas culinarias.

CE1.5 Describir las características y criterios de calidad de los alimentos utilizados como materias primas.

CE1.6 A partir de ofertas gastronómicas, elaborar pautas de calidad y fichas de especificación técnica, utilizando la terminología correcta e incluyendo la información necesaria para determinar el nivel de

calidad de las materias primas y realizar el control de recepción.

C2: Analizar y definir procesos de aprovisionamiento, recepción y almacenaje de bebidas, géneros crudos y semielaborados, elaboraciones culinarias y otros materiales, especificando las medidas e instrumentos de control, y aplicarlos.

CE2.1 Explicar y concretar procesos y métodos habituales de identificación de necesidades de aprovisionamiento de mercancías empleadas en restauración.

CE2.2 Explicar y concretar procedimientos de compra y recepción de productos sometidos a condiciones especiales, tales como insularidad o productos internacionales.

CE2.3 Explicar y concretar sistemas y procesos habituales de recepción de estas mercancías, describiendo las operaciones necesarias en función del estado o naturaleza de las mismas y el destino o consumo asignado.

CE2.4 Comparar los sistemas y procesos habituales de almacenamiento y distribución interna de géneros culinarios, bebidas y otros materiales para restauración.

CE2.5 Definir procesos de control de la calidad aplicables a la recepción y almacenamiento que incluyan:

— *La identificación de la normativa higiénico-sanitaria.*

— *La identificación de los instrumentos y los dispositivos de control.*

— *Las operaciones, fases o pruebas de control necesarias.*

— *La descripción de los factores causa-efecto que intervienen en la variabilidad de las características de calidad.*

— *Los procedimientos de evaluación de la calidad de los aprovisionamientos para su aceptación en partidas.*

CE2.6 Explicar y concretar procesos habituales de almacenamiento y distribución de alimentos, bebidas y otros materiales que incluyan:

— *La definición de los sistemas, indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación y ventajas comparativas en función de los principales tipos de alimentos, bebidas y otros materiales.*

— *El diseño de rutas de distribución interna, optimizando tiempos y medios disponibles.*

CE2.7 En supuestos prácticos de gestión de aprovisionamiento y control de almacenes:

— *Identificar posibles fuentes de suministro.*

— *Desarrollar el proceso necesario para el aprovisionamiento, formalizando los documentos correspondientes.*

— *Desarrollar el proceso de recepción y control de géneros conforme a los métodos establecidos.*

— *Desarrollar los procedimientos necesarios para la gestión del almacén de alimentos y bebidas.*

— *Aplicar programas informáticos de gestión y control de almacenes de alimentos y bebidas.*

CE2.8 Aplicar prácticas de protección ambiental en los sistemas de aprovisionamiento de modo que se propicie la reutilización, el reciclaje y la reducción de residuos.

C3: Formalizar y controlar inventarios de mercancías, utensilios, mobiliario y equipos propios de la restauración para conocer su cantidad y grado de rotación y conservación.

CE3.1 Comparar los sistemas y procesos habituales de control y valoración de inventarios de géneros

culinarios, bebidas y otros materiales necesarios en restauración.

CE3.2 Justificar procedimientos para valorar económicamente las existencias y bajas, así como para confeccionar los planes de reposición y amortización.

CE3.3 Proponer planes de reposición y amortización a corto, medio y largo plazo, a partir de supuestas previsiones de utilización para cada periodo predefinido.

CE3.4. En simulaciones prácticas de inventarios de mercancías:

- Verificar resultados de controles de inventarios, haciendo los muestreos que sean precisos y ejecutando las rectificaciones oportunas.
- Actualizar los inventarios, justificando un stock mínimo, máximo y óptimo para la utilización de géneros culinarios, bebidas, otros materiales, equipos y utensilios.
- Formalizar los informes necesarios relativos a la cantidad, nivel de consumo, grado de rotación, conservación de mercancías, equipos y utensilios, valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición.
- Elaborar las correspondientes solicitudes.
- Utilizar los programas informáticos de gestión y control de inventarios que sean de aplicación.

C4: Simular la supervisión de procesos de aprovisionamiento, almacenaje y control de inventarios en restauración, controlando los resultados intermedios y finales derivados de los mismos.

CE4.1 Aplicar procedimientos para el control de aprovisionamiento, recepción, almacenamiento e inventarios en restauración.

CE4.2 En casos prácticos de procesos de aprovisionamiento, recepción, almacenamiento y control de inventarios en restauración:

- Formular instrucciones necesarias y claras para el supuesto personal colaborador.
- Asignar, para su realización, los inventarios de existencias y los registros de bajas a las personas idóneas.
- Comprobar que el supuesto personal colaborador realiza sus labores de acuerdo con los planes e instrucciones establecidos y conforme a las normas de seguridad e higiene.
- Evitar y corregir posibles desviaciones.
- Prestar asistencia técnica y operativa al supuesto personal colaborador.

C5: Aplicar los procedimientos habituales para el control de consumos en restauración.

CE5.1 Diferenciar y caracterizar la documentación y aplicaciones informáticas de uso común para controlar consumos en restauración.

CE5.2 En casos prácticos de control de consumos en restauración:

- Comprobar que los vales de pedido se han cumplimentado de acuerdo con las normas establecidas.
- Comprobar la cumplimentación de los vales de transferencia de productos supuestamente cedidos a otros departamentos.
- Comprobar los datos correspondientes a la recepción, almacenamiento, distribución y consumo registrados en los soportes, con los procedimientos y códigos establecidos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.7; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.1 y CE4.2; C5 respecto a CE5.2.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional en la gestión del aprovisionamiento en restauración.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. Materias primas culinarias

Clasificación gastronómica: variedades más importantes, características físicas, calidades, propiedades organolépticas y aplicaciones gastronómicas básicas.

Caracterización nutricional de las materias primas.

Clasificación comercial: formas de comercialización y tratamientos que le son inherentes.

Denominaciones de origen.

2. Materiales de catering

Material fungible para catering.

Material inventariable para catering.

3. Procesos de gestión de aprovisionamiento, recepción, almacenamiento, distribución y control de consumos e inventarios de alimentos, bebidas, otros géneros y equipos en restauración

Caracterización, concreción de procesos y métodos para identificar necesidades de aprovisionamiento y fuentes de suministro, efectuar solicitudes de compra y desarrollar procedimientos de recepción y control de mercancías propias de restauración.

Formas de expedición, canales de distribución y medios de transporte habituales de materias primas alimentarias y bebidas.

Procedimientos de compra y recepción de productos sometidos a condiciones especiales.

Caracterización, concreción de sistemas, procesos de almacenamiento y distribución interna.

Diseño de rutas de distribución interna.
Control e inventario de existencias.
Prácticas de protección ambiental en los procesos de aprovisionamiento.
Documentación habitual y aplicaciones informáticas para el control de consumos en restauración y el inventario de existencias.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Taller de cocina de 135 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de procesos de aprovisionamiento en restauración, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 9: ORGANIZACIÓN DE PROCESOS DE COCINA

Nivel: 3

Código: MF1065_3

Asociado a la UC: Organizar procesos de producción culinaria

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Comparar los modelos más característicos de organización de las unidades de producción culinaria, justificando los más adecuados para determinados tipos y modalidades de establecimientos de restauración.

CE1.1 Relacionar modelos característicos de organización de unidades de producción culinaria con diferentes tipos y modalidades de establecimientos de restauración.

CE1.2 Justificar la elección de determinados procesos de producción culinaria que resulten adecuados para conseguir la mayor eficacia en función de supuestos medios disponibles y modalidad de establecimiento de restauración.

CE1.3 En diversas situaciones prácticas debidamente caracterizadas relacionadas con la posible distribución de equipos, máquinas y mobiliario característicos del departamento de cocina:

- Identificar los elementos materiales necesarios y más apropiados en función del supuesto dado.
- Realizar un esquema de una posible distribución en planta de las zonas de tratamiento, preelaboración, conservación y cocina, de la posición de mobiliario, máquinas y equipos, justificando la distribución adoptada según criterios de ergonomía y fluidez del trabajo, razonando el flujo de materias primas, géneros, productos intermedios y desperdicios.

C2: Analizar y definir procesos de cocina, identificando y caracterizando las técnicas, operaciones, fases, parámetros de operación y control y servicios asociados

necesarios para las elaboraciones culinarias, definiendo los resultados que deben obtenerse.

CE2.1 Analizar las técnicas de tratamiento y preelaboración de géneros, describiendo y caracterizando las operaciones y fases más importantes, los resultados que deben obtenerse, y relacionando los géneros, volumen de producción y nivel de calidad con las técnicas más idóneas.

CE2.2 Analizar las técnicas culinarias más significativas, describiendo, caracterizando las operaciones, fases más importantes y los resultados que deben obtenerse, relacionando las elaboraciones culinarias, volumen de producción y nivel de calidad con las técnicas más idóneas.

CE2.3 En supuestos prácticos de preparación de elaboraciones culinarias:

- Identificar la normativa higiénico-sanitaria aplicable.
 - Identificar las materias primas y géneros que intervienen.
 - Definir el proceso de elaboración describiendo las técnicas culinarias más idóneas, en cuanto a las operaciones y fases del proceso, los resultados de las diversas fases, los equipos, útiles y herramientas así como los parámetros de operación y puntos críticos y los tiempos de proceso.
 - Definir el proceso de control de calidad describiendo o identificando las operaciones y fases de control, los dispositivos, instrumentos y parámetros de control, las características de calidad más significativas de los productos intermedios y finales y los factores causa-efecto que intervienen en la variabilidad de las características de calidad.
 - Aplicar sistemas de raciones y gramajes en función de unas supuestas necesidades nutricionales.
- CE2.4 En situaciones prácticas de procesos de cocina o aplicando técnicas audiovisuales:*
- Deducir posibles errores o desviaciones, de acuerdo con parámetros predeterminados, al observar procesos de realización de elaboraciones culinarias.
 - Evaluar los resultados finales comparándolos con los estándares de calidad predeterminados.
 - Justificar posibles medidas correctivas de acuerdo con los nuevos resultados.

C3: Analizar procesos de conservación, envasado, regeneración de géneros crudos y de elaboraciones culinarias terminadas, definiéndolos para casos concretos.

CE3.1 Explicar la lógica de los procesos y métodos de conservación, envasado y regeneración, describiendo su fundamento y aplicaciones.

CE3.2 Caracterizar las fases de los procesos, identificando los equipos, dispositivos necesarios y los parámetros de operación y/o control.

CE3.3 Explicar los resultados que deben obtenerse.

CE3.4 Para una partida determinada de materias primas o un conjunto de elaboraciones culinarias:

- Describir los métodos de conservación, envasado y/o regeneración aplicables, caracterizándolos.
- Definir procesos de conservación, envasado y regeneración, indicando las operaciones, fases, parámetros de control, puntos críticos del proceso, tiempos y, en general, cuantos datos sean necesarios para determinar los niveles de calidad exigidos.

C4: Definir planes de trabajo para departamentos de cocina, adaptados a diferentes tipos de establecimientos de restauración y situaciones.

CE4.1 Enumerar los factores que determinan las necesidades que deben ser cubiertas por el departamento

de cocina, en función del tipo de establecimiento de restauración y clientela.

CE4.2 Manejar equipos y programas informáticos específicos para la organización de la producción culinaria.

CE4.3 En supuestos prácticos de elaboración de planes de trabajo del departamento:

- Estimar necesidades de recursos humanos y materiales para el buen funcionamiento del departamento.
- Definir una proyección de los objetivos de productividad del departamento a corto o medio plazo, a partir de los recursos estimados en el supuesto.
- Ajustar y priorizar las tareas objeto de realización por el personal disponible para dar respuesta a la planificación del día, semana o mes, teniendo en cuenta permisos, vacaciones, bajas y otros.
- Elegir y formalizar la documentación necesaria para la programación del trabajo, utilizando los medios más adecuados en cada caso.

C5: Estimar las relaciones entre los procesos de elaboración culinaria y los procesos de servicio, y simular su coordinación.

CE5.1 En situaciones prácticas debidamente caracterizadas:

- Controlar el tiempo desde la terminación del plato y la recogida por parte del personal de comedor, asegurando la temperatura adecuada de servicio y que el tiempo de espera por parte del cliente sea razonable.
- Transmitir al personal de servicio la información sobre composición, tiempo de servicio y técnicas de elaboración del plato en cuestión.
- Explicar al personal de comedor los estándares establecidos en la composición y presentación de cada plato.
- Informar sobre supuestas prioridades de consumo u objetivos de venta al personal de servicio.
- Explicar el protocolo y la forma correcta de servir el plato, desde el punto de vista gastronómico, al personal de comedor.
- Evaluar las supuestas observaciones de los clientes transmitidas por el personal de servicio sobre la elaboración y presentación de los platos, o sobre sus curiosidades y gustos gastronómicos, y justificar decisiones posteriores en cuanto a variación del plato en cuestión o incorporación de novedades gastronómicas.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.2 y CE1.3; C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.2 y CE4.3; C5 respecto a CE5.1.

Otras capacidades:

Mostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Mostrar un buen hacer profesional en la organización de procesos de producción culinaria.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Mostrar cordialidad, amabilidad, actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Mostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Mostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Mostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la organización de procesos de producción culinaria.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Mostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Mostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Mostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. El departamento de cocina y la organización de la producción culinaria

Definición, caracterización y propuestas de modelos de organización.

Comparación de estructuras de locales y zonas de producción culinaria.

La información de proceso. Contenido. Análisis de información de procesos industriales de cocina.

Sistemas de raciones y gramajes.

Equipos de cocina.

Propuestas de ubicación y distribución en planta de equipos e instalaciones. Flujo de géneros, productos y desperdicios.

Estimación y asignación de tiempos de producción culinaria.

Elaboración de planes de producción culinaria. Controles. Aplicación.

Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales.

Confección de horarios y turnos de trabajo.

Estimación y asignación de tiempos.

Organización y distribución de las tareas.

Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento.

2. Definición de procesos de preelaboración, conservación, envasado, preparación y acabado de géneros y productos culinarios

Definición de las fases de los procesos, riesgos en la ejecución, control de resultados intermedios y finales.

Asociación de las técnicas correspondientes con los procesos y planes de producción culinaria.

Análisis y definición de procesos.

3. Relaciones entre procesos de elaboración culinaria y proceso de servicio

El comedor y la lógica de servicio.

Coordinación de la producción culinaria con el servicio: Control de tiempos desde la terminación de platos y su recogida por parte del personal de comedor.

Transmisión de información sobre composición, tiempo de servicio y técnicas de elaboración de platos. Explicación de los estándares establecidos en la composición y presentación de platos. Identificación de prioridades de

consumo u objetivos de venta. Protocolo y forma correcta de servir los platos desde el punto de vista gastronómico. Evaluación de observaciones de clientes sobre elaboración y presentación de platos o sobre sus curiosidades y gustos gastronómicos, y consecuente toma de decisiones.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Taller de cocina de 135 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la organización de procesos de producción culinaria, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 10: ADMINISTRACIÓN EN COCINA

Nivel: 3

Código: MF1066_3

Asociado a la UC: Administrar unidades de producción culinaria

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para unidades de producción culinaria.

CE1.1 Justificar la importancia de la planificación en el proceso de administración de empresas o entidades.

CE1.2 Diferenciar los principales tipos de planes.

CE1.3 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.

CE1.4 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.

CE1.5 En supuestos prácticos de planificación empresarial:

- Formular objetivos para una unidad de producción culinaria determinada en el marco de hipotéticos planes generales de empresa o entidad.
- Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.
- Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.

CE1.6 Argumentar la importancia de la revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de cada tipo de establecimiento de restauración.

C2: Identificar la función de gestión y control presupuestarios propios de unidades de producción culinaria, calcular costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.

CE2.1 Identificar los tipos de costes empresariales y comparar estructuras de costes de distintos tipos de unidades de producción culinaria.

CE2.2 Calcular costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta de diferentes ofertas gastronómicas.

CE2.3 Justificar la gestión presupuestaria como subfunción empresarial vinculada a las de planificación y control.

CE2.4 Diferenciar los tipos de presupuestos más utilizados por los establecimientos de restauración, expresando los objetivos de cada uno de ellos y describir la estructura y las partidas que componen dichos presupuestos.

CE2.5 Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.

CE2.6 En determinadas situaciones propias de la restauración, y a partir de unos supuestos objetivos económicos de producción, de costes directos e indirectos y de volumen de negocio para períodos de tiempo establecidos:

— *Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de actuación en el marco de los períodos fijados.*

— *Determinar los costes de los distintos recursos.*

— *Calcular el punto muerto de explotación y los niveles de productividad.*

CE2.7 En casos prácticos de gestión y control presupuestarios propios de unidades de producción culinaria y partiendo de las previsiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos:

— *Calcular las desviaciones.*

— *Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen.*

— *Proponer soluciones alternativas, estableciendo métodos de seguimiento y control presupuestarios.*

CE2.8 Argumentar la necesidad de intervenir en los procesos de control económico del área de restauración con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C3: Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración, y su entorno de relaciones internas y externas, justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de empresa o unidad departamental.

CE3.1 Clasificar y caracterizar los diferentes tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración.

CE3.2 Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.

CE3.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos tipos de establecimientos de restauración, identificando los objetivos de cada departamento o área y la consecuente distribución de funciones.

CE3.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

CE3.5 Describir las relaciones externas de los establecimientos, áreas o departamentos de restauración con otras empresas, áreas o departamentos, y las relaciones internas características.

CE3.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de establecimientos, áreas o departamentos de restauración:

— *Evaluar la organización, juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.*

- *Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, justificando los cambios introducidos en función de una organización más eficaz.*
- CE3.7 *Describir los puestos de trabajo más característicos de los establecimientos, áreas o departamentos de restauración, caracterizándolos por la competencia profesional expresada en términos de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.*
- CE3.8 *En casos prácticos de estructuras organizativas y funcionales:*
- *Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo de la unidad.*
 - *Evaluar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.*
- C4: *Aplicar métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para unidades de producción culinaria, comparándolos críticamente.*
- CE4.1 *Comparar críticamente los principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados de la unidad.*
- CE4.2 *Comparar críticamente los principales métodos para la selección de trabajadores cualificados de la unidad.*
- C5: *Reconocer la importancia de la integración y adaptación del personal a la organización y las acciones e instrumentos que las facilitan.*
- CE5.1 *Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.*
- CE5.2 *Comparar diversos manuales reales de operaciones y modos de trabajo de unidades de producción culinaria, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.*
- CE5.3 *En diversas situaciones prácticas de integración de personal en una organización:*
- *Explicar un supuesto manual de acogida del establecimiento de restauración.*
 - *Asignar a los supuestos nuevos empleados, y en función de los puestos a cubrir, un período determinado de adaptación a los mismos.*
 - *Redactar y explicar las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar y los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados.*
 - *Dar una breve información sobre el establecimiento de restauración, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.*
 - *Aplicar técnicas para la comunicación intragrupal entre los supuestos miembros antiguos y nuevos del departamento o unidad, simulando delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y la creatividad y exigiendo responsabilidades como medida de motivación.*
- CE5.4 *Comparar diversos programas de formación relacionados con los puestos de trabajo que dependen de un jefe de cocina, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.*
- C6: *Aplicar técnicas de dirección de personal apropiadas para departamentos o unidades de producción culinaria.*
- CE6.1 *Identificar procesos y situaciones habituales de comunicación y negociación en el marco de los departamentos o unidades de producción culinaria.*
- CE6.2 *Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones.*
- CE6.3 *Justificar la figura del directivo y del líder en una organización.*
- CE6.4 *Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a los departamentos o unidades de producción culinaria.*
- CE6.5 *Justificar los procesos de motivación del personal adscrito a departamentos o unidades de producción culinaria.*
- CE6.6 *En supuestos prácticos de relaciones jerárquicas entre miembros de departamentos o unidades de producción culinaria:*
- *Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.*
 - *Intervenir en los supuestos conflictos originados mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.*
 - *Adoptar las decisiones idóneas en función de las circunstancias que las propician y las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.*
 - *Ejercer el liderazgo, de una manera efectiva, en el marco de sus competencias profesionales, adoptando el estilo más apropiado en cada situación.*
 - *Dirigir equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminadas.*
 - *Dirigir, animar y participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.*
- C7: *Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente que se utilizan en el asesoramiento gastronómico y resolución de peticiones y quejas.*
- CE7.1 *Identificar los diferentes tipos de clientes en restauración, describiendo sus actitudes y comportamientos habituales.*
- CE7.2 *Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan en los restaurantes.*
- CE7.3 *Estimar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes de un restaurante.*
- CE7.4 *Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.*
- CE7.5 *Identificar normas de actuación relacionadas con los servicios de restauración, en función de la tipología de clientes, al prestar asesoramiento gastronómico y resolver quejas en situaciones simuladas.*
- CE7.6 *Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.*
- CE7.7 *Resolver hipotéticas peticiones de información gastronómica, conflictos y quejas planteadas por supuestos clientes, relacionadas con el servicio gastronómico ofrecido, aplicando las técnicas de atención y habilidades de comunicación que sean precisas, en supuestos prácticos.*
- CE7.8 *Argumentar la necesidad de atender a los clientes potenciales con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos y gustos, resolviendo con*

amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

CE7.9 Argumentar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

C8: Analizar los diferentes modos de implementación y gestión de los sistemas de calidad en unidades de producción culinaria, justificando sus aplicaciones.

CE8.1 Explicar el concepto de calidad en servicios de restauración e identificar los factores causales de la no-calidad.

CE8.2 Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa o entidad y de los departamentos o unidades que la componen.

CE8.3 Proponer la implantación de un sistema de calidad, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.

CE8.4 Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad de los servicios de restauración, y diseñar y definir los servicios de la respectiva unidad de producción culinaria, determinando y elaborando las necesarias especificaciones de calidad, como estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo, entre otras.

CE8.5 Establecer e interpretar indicadores de calidad de producción culinaria, y de su servicio o distribución, y elaborar cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

CE8.6 Aplicar las herramientas básicas para la determinación y análisis de las causas de la no-calidad.

CE8.7 Evaluar el sistema de calidad en las unidades de producción, servicio y distribución de alimentos y bebidas, identificando deficiencias y áreas de mejora, estableciendo objetivos de calidad y desarrollando planes de mejora.

CE8.8 Gestionar la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable.

CE8.9 Argumentar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios gastronómicos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.2, CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.6 y CE3.8; C5 respecto a CE5.3 y CE5.4; C6 respecto a CE6.6; C7 respecto a CE7.2, CE7.5, CE7.6 y CE7.7; C8 respecto a CE8.3 y CE8.5 a CE8.9.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional en la administración de unidades de producción culinaria.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad, actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la administración de unidades de producción culinaria.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. La planificación del departamento de producción culinaria

La planificación departamental en el proceso de planificación empresarial.

Principales tipos de planes empresariales: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.

Pasos lógicos del proceso de planificación de la actividad.

La planificación en las unidades de producción culinaria.

Revisión periódica de los planes del departamento en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas áreas.

2. Gestión y control presupuestarios en las unidades de producción culinaria

Justificación de la gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control.

Concepto y propósito de los presupuestos.

Definición de ciclo presupuestario.

Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para las unidades de producción culinaria.

3. Evaluación de costes, productividad y análisis económico en las unidades de producción culinaria

Estructura de las cuentas de costes y resultados en las unidades de producción culinaria.

Tipos y cálculo de costes empresariales específicos.

Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas.

Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.

4. La organización en los establecimientos de restauración

Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de restauración.

Tipología y clasificación de los establecimientos de restauración.

Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.

Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de restauración: ventajas e inconvenientes.

Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de establecimientos de restauración.

Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área o establecimiento de restauración y distribución de funciones.

Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

5. La selección de personal y la función de integración de personal en las unidades de producción culinaria

Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados.

Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados.

Relación con la función de organización.

Manuales de procedimientos y operaciones en unidades de producción culinaria: análisis, comparación y redacción.

Programas de formación para personal dependiente de la unidad: análisis, comparación y propuestas razonadas.

Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

6. La dirección de equipos de trabajo en unidades de producción culinaria

La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.

Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.

Solución de problemas y toma de decisiones.

Sistemas de dirección y tipos de mando/ liderazgo: justificación y aplicaciones.

Análisis de herramientas para la toma de decisiones. Simulaciones.

Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.

La motivación en el entorno laboral.

7. Asesoramiento gastronómico y atención al cliente

Tipos de cliente y tratamiento.

Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.

Normas de actuación en función de tipologías de clientes.

Normas de protocolo y de conducta e imagen personal.

Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas.

Asesoramiento gastronómico especializado.

La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y en la Unión Europea.

Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones en restauración.

8. Aplicaciones informáticas específicas para la administración de unidades de producción culinaria

Tipos y comparación. Programas a medida y oferta estándar del mercado.

Utilización.

9. Gestión de la calidad en unidades de producción culinaria

Evolución histórica de la calidad. El concepto de calidad en la producción y en los servicios. La gestión de la ca-

lidad total. Peculiaridades en la producción y servicios culinarios.

Sistemas y normas de calidad. El sistema de calidad del Instituto para la Calidad Turística Española. Peculiaridades en el subsector de restauración. Otros sistemas de calidad. La acreditación de la calidad.

Implementación de un sistema de calidad en producción y servicio culinarios: factores clave; proyecto, programas y cronograma.

Especificaciones y estándares de calidad, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo.

Gestión de la calidad en restauración. La gestión por procesos. Indicadores y otros procedimientos para el control de la calidad.

La mejora continua y los planes de mejora. Los grupos de mejora. Las herramientas básicas para el mejoramiento de la calidad.

La evaluación de la satisfacción del cliente. Cuestionarios de satisfacción y otras herramientas. Procedimientos para el tratamiento de las quejas y sugerencias.

Gestión documental del sistema de calidad.

Evaluación del sistema de calidad. Auto-evaluaciones y auditorías. Procesos de certificación.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la administración de unidades de producción culinaria, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

ANEXO CCCXXXIII

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Nivel: 3

Código: HOT333_3

Competencia general:

Gestionar las actividades propias del departamento de pisos que se realizan en habitaciones, áreas de servicio públicas y área de lavandería-lencería de los alojamientos, optimizando los recursos materiales y humanos de que se dispone para ofrecer la mejor calidad de servicio y atención al cliente, en concordancia con los objetivos del establecimiento.

Unidades de competencia:

UC1067_3: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente.

UC1068_3: Supervisar los procesos del departamento de pisos.

UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.

Entorno profesional:**Ámbito profesional:**

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de alojamiento, habitualmente de carácter privado aunque también pueden ser de carácter público. Realiza sus funciones bajo la dependencia del director del área de alojamiento o del propio director del establecimiento.

Sectores productivos:

Esta cualificación se sitúa en el sector de la hostelería y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico en establecimientos como hoteles, apartamentos turísticos, ciudades de vacaciones o balnearios. También puede ubicarse en sectores como el educativo, el sanitario o el de servicios sociales, en cuyo marco se engloban determinados tipos de alojamientos no turísticos como centros sanitarios, residencias de estudiantes y residencias para la tercera edad.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:

Gobernanta/e o encargado general del servicio de pisos y limpieza.

Gobernanta/e en centros hospitalarios.

Subgobernanta/e o encargada/o de sección del servicio de pisos y limpieza.

Supervisor o controlador en empresas de servicios de limpieza.

Formación asociada: (420 horas)**Módulos Formativos**

MF1067_3: Organización y atención al cliente en pisos. (120 horas)

MF1068_3: Control de procesos en pisos. (180 horas)

MF0265_3: Gestión de departamentos del área de alojamiento. (120 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: DEFINIR Y ORGANIZAR LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS Y PRESTAR ATENCIÓN AL CLIENTE

Nivel: 3

Código: UC1067_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Definir y establecer los procesos de prestación de servicios del departamento de pisos, precisando los planes de trabajo para conseguir resultados adecuados y rentables.

CR1.1 Los procesos se definen para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios, en función de los medios disponibles y del tipo de alojamiento.

CR1.2 El espacio físico correspondiente al área de su responsabilidad, como el office, los despachos y los almacenes de lencería, se organiza teniendo en cuenta:

- La adaptación a los medios disponibles.
- El establecimiento de un flujo de trabajo rápido.
- La facilidad en el contacto y comunicación personal.
- La optimización de las tareas y circulaciones, adaptándose a las directrices de la empresa, la capacidad del establecimiento y tipo de oferta, el presupuesto económico y la relación eficacia-coste de cada elemento y los principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene.

CR1.3 El plan de trabajo periódico se define determinando los procedimientos específicos para la pres-

tación de los servicios asignados al departamento y teniendo en cuenta:

- Las características del establecimiento, como capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de empresa y tipología de clientes.
- Las técnicas propias del área.
- Las máquinas, equipos y otros medios disponibles.
- La estructura organizativa establecida.

CR1.4 Las necesidades de personal y de recursos materiales para cumplir el plan de trabajo establecido se identifican en función de las carencias detectadas y actividades programadas.

CR1.5 La contratación de personal para cubrir las necesidades detectadas se propone, participando en el reclutamiento y selección de los candidatos.

CR1.6 La distribución y asignación de tareas se realiza teniendo en cuenta la ocupación, las prioridades organizativas y la capacitación y características del personal.

CR1.7 Los turnos, horarios, vacaciones y días libres del personal a su cargo se determinan en función de las necesidades del servicio y conforme a la legislación laboral y convenios colectivos vigentes.

CR1.8 La documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento se establece y controla de modo que se asegure la coordinación de recursos y tareas y la transmisión de información a los departamentos y subdepartamentos relacionados, tales como recepción, restaurante, salones, servicio de habitaciones, almacén, servicio técnico y otros.

CR1.9 Los procedimientos de control establecidos permiten determinar la capacidad y eficacia de los procesos del departamento.

RP2: Dirigir la formalización y control de los inventarios de ropa, productos, materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario de modo que se pueda conocer su cantidad y grado de rotación y conservación, prestando asistencia técnica y operativa.

CR2.1 Los procedimientos para valorar económicamente las existencias y pérdidas, y para confeccionar los planes de reposición y amortización, se establecen.

CR2.2 Los planes de reposición y amortización a corto, medio y largo plazo se confeccionan teniendo en cuenta las cuotas de ocupación para cada periodo predeterminado.

CR2.3 La previsión de dotaciones de ropa necesaria para llevar a cabo el servicio en las habitaciones, así como para el servicio de restauración, tales como manteles, servilletas, volantes, fieltros, fundas para las sillas y otras, se efectúa de manera ajustada a las necesidades.

CR2.4 Los inventarios de existencias y los registros de pérdidas se asignan, para su realización, a las personas idóneas, dando las instrucciones con precisión y claridad, estableciendo las fechas, horarios y tiempos más convenientes, y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

CR2.5 Los resultados de los controles se verifican haciendo, en caso necesario, los muestreos que sean precisos y ordenando las rectificaciones oportunas.

CR2.6 Las actualizaciones de dichos inventarios relativos a ropa, productos y materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario se aseguran, manteniendo siempre el *stock* mínimo fijado para su distribución y consumo.

CR2.7 Los informes necesarios para superiores u otros departamentos, relativos a la cantidad, nivel de consumo y grado de rotación y conservación de ropa, productos y materiales de limpieza, máquinas,

utensilios y mobiliario se realizan, valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición, y elaborando las correspondientes solicitudes.

RP3: Establecer normas, procedimientos, métodos y medidas para el aprovisionamiento externo, almacenamiento, distribución interna, control y reposición periódicos de los productos, materiales y utensilios propios del área de pisos, de modo que se pueda obtener el máximo provecho económico de los recursos disponibles.

CR3.1 Las normas y procedimientos para asegurar el aprovisionamiento externo, almacenamiento y distribución de los productos, materiales y utensilios necesarios entre el personal del departamento de pisos se determinan para la prestación de los servicios.

CR3.2 El método para el control y reposición diarios de los productos de gran consumo o perecederos se establece.

CR3.3 Las medidas necesarias de seguridad y control para evitar posibles sustracciones y pérdidas así como un mal uso de los utensilios, productos, materiales y artículos de acogida a clientes, se toman, requiriendo al personal a su cargo para que efectúe las rectificaciones oportunas.

RP4: Coordinar, en colaboración con los departamentos implicados, el mantenimiento y reparación de las instalaciones del área de pisos, supervisando los resultados finales.

CR4.1 Los espacios e instalaciones del área de su responsabilidad se inspeccionan, detallando los defectos apreciados, con especial atención a las instalaciones y equipos de prevención y atención de incendios, y comunicando de forma inmediata al departamento responsable las necesidades y grado de urgencia de las reparaciones.

CR4.2 La programación de las acciones de mantenimiento preventivo y de reparación se realiza de acuerdo con lo previsto en el plan general de mantenimiento establecido y las funciones asignadas a los departamentos implicados, teniendo en cuenta, además:

- Las previsiones de ocupación de habitaciones.
- Las condiciones de seguridad e higiene.
- El grado de conservación de instalaciones, mobiliario y equipos detectado en las inspecciones y en la formalización de inventarios.

CR4.3 Los partes de averías o de mantenimiento de las instalaciones del área de su responsabilidad se formalizan en los soportes y con los medios establecidos, diseñando, en caso necesario, los documentos correspondientes.

CR4.4 La supervisión final de los trabajos realizados se efectúa comprobando que se cumplen los resultados previstos en los plazos fijados.

RP5: Vigilar el cumplimiento de las normas en materia de seguridad de las personas y de las cosas, informando y controlando al personal a su cargo y participando en la evacuación en casos o simulacros de emergencias.

CR5.1 La existencia y buen estado de uso de planos indicativos de vías de emergencia en las habitaciones del establecimiento se comprueba con regularidad.

CR5.2 La accesibilidad a los dispositivos de alarma acústica y su estado de funcionamiento son objeto de comprobación.

CR5.3 El personal a su cargo se mantiene informado de todas las modificaciones habidas en las instala-

ciones en materia de seguridad o en las normas de emergencia.

CR5.4 En los casos de incendio u otras situaciones de emergencia, o en sus simulacros, se participa junto al equipo de emergencias establecido, cumpliendo con su obligación de evacuar clientes de las habitaciones, aplicando la técnica más rápida y eficaz para llevar a cabo la evacuación y siguiendo las instrucciones dadas por el servicio técnico o el director de operaciones.

CR5.5 La seguridad de los clientes se procura, controlando que el personal vigile la entrada de personas ajenas al alojamiento y aplicando las normas de actuación establecidas para estos casos.

CR5.6 La actuación del personal con respecto al tratamiento y devolución de los objetos olvidados por los clientes se controla, garantizando el cumplimiento de la normativa.

CR5.7 Las entradas y salidas de objetos olvidados se registran, custodiando los mismos hasta el momento de su entrega al propietario.

CR5.8 El cumplimiento por parte del personal a su cargo, de las normas referidas a la seguridad e higiene en el trabajo se comprueba, corrigiendo, en su caso, las desviaciones detectadas.

CR5.9 Las medidas de información y preventivas que sean necesarias se adoptan en situaciones de emergencia, accidente o enfermedad, aplicando, en caso necesario, técnicas de primeros auxilios.

RP6: Atender las peticiones, conflictos y quejas planteadas por los clientes, directamente o a través de recepción, para facilitarles el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.

CR6.1 La satisfacción de los deseos del cliente relacionados con servicios que presta el departamento de pisos se asegura, siempre que sea posible, respetando las normas internas del establecimiento.

CR6.2 Las peticiones, quejas o reclamaciones de los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, anotándolas por escrito, tomando las medidas oportunas para su resolución y cumpliendo la normativa vigente.

CR6.3 Las modificaciones que se hayan producido en los servicios prestados al cliente se comunican, en forma y tiempo establecidos, a los departamentos implicados y al personal dependiente, para adecuar administrativamente la nueva situación.

CR6.4 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la misma.

RP7: Vigilar el cumplimiento de las normas de protocolo establecidas en función del tipo de evento que se desarrolle en el establecimiento de alojamiento.

CR7.1 Las normas de protocolo exigibles se identifican e interpretan en función del tipo de evento o acto que se vaya a realizar, en el que intervenga personal del departamento de pisos.

CR7.2 Las normas de protocolo seleccionadas se transmiten al personal dependiente de forma clara, asegurándose de su comprensión.

CR7.3 La aplicación de las normas de protocolo y cortesía, adecuadas al evento o acto en cuestión, es objeto de verificación.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos del departamento de pisos. Equipos, mobiliario y material de oficina. Instrumentos de comunicación. Elementos de acceso a las habitaciones. Instalaciones, mobiliario y

equipos propios del departamento de pisos. Equipos e instrumentos de seguridad. Botiquín.

Productos y resultados:

Planes de trabajo periódicos para la prestación de los servicios del departamento de pisos. Establecimiento de procesos, procedimientos, instrumentos y medios para la prestación del servicio. Instrucciones y órdenes de trabajo. Organización del espacio físico del área. Control de inventarios, de la dotación y de la reposición de ropa, productos, materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario del área. Control de las instalaciones del área. Supervisión de resultados finales de mantenimiento y reparación de las instalaciones del área. Gestión del ahorro energético. Control de seguridad de las personas y de las cosas en el alojamiento. Atención y resolución, en el marco de su responsabilidad, de peticiones, conflictos y quejas planteadas por los clientes. Aplicación de normas de protocolo. Información de gestión para la dirección del establecimiento. Prestación de primeros auxilios en caso de emergencia.

Información utilizada o generada:

Información interna referente a las políticas y programas de la empresa y a los procesos, procedimientos y métodos de operación. Información interdepartamental y jerárquica. Información sobre tarifas, precios y otras condiciones de contratación de servicios de lavanderías industriales y empresas de limpieza de instalaciones. Información sobre uso y conservación de equipos, mobiliario, utensilios y materiales. Información externa relacionada con proveedores, productos, cursos de formación y nuevas tecnologías. Planes de mantenimiento. Planes de emergencia. Soportes: instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías, manuales de operación, manuales de funcionamiento y mantenimiento de equipos, formularios, fichas e impresos normalizados, inventarios, partes de averías y otros. Libro de objetos olvidados. Normas de protocolo. Información a clientes sobre el funcionamiento y los servicios del establecimiento. Manuales de primeros auxilios. Protocolos de actuación en situaciones de emergencia.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: SUPERVISAR LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS

Nivel: 3

Código: UC1068_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Verificar el estado de limpieza y puesta a punto de las instalaciones asignadas al departamento de pisos, prestando la asistencia técnica y operativa necesaria, para conseguir un óptimo rendimiento y facilitar el trabajo del personal dependiente.

CR1.1 Las prioridades en cuanto a limpieza y puesta a punto de áreas se establecen, adecuándose y adaptándose a cada tipo de situación, utilizando para ello los procedimientos fijados y coordinándose eficazmente con los departamentos relacionados.

CR1.2 Un sistema de chequeos se establece para el mantenimiento preventivo de la maquinaria y equipos de limpieza de superficies.

CR1.3 El procedimiento definido para el control de calidad de las áreas del departamento se aplica:

- Revisando diariamente las habitaciones y comprobando que los procedimientos establecidos se respetan de modo que la higiene, orden y decoración sean óptimos.
- Efectuando la supervisión diaria de las zonas nobles y detectando, además de la necesidad o

insuficiencia del grado de frecuencia de limpieza, cualquier anomalía en decoración y conservación o cualquier avería.

- Relacionando permanentemente las necesidades de limpieza con el personal disponible, y solicitando personal extra en caso de necesidad para la realización de las tareas según las previsiones de ocupación.
- Coordinando, en caso necesario, la limpieza realizada por empresas externas para los servicios contratados, tales como limpieza de fachadas, cristales, moquetas, lámparas, jardinería o la propia limpieza interior.
- Asegurándose de la corrección de las desviaciones, anomalías o fallos detectados.
- Bloqueando las habitaciones o zonas que no alcancen la calidad establecida.

CR1.4 Los productos y materiales más adecuados se eligen en función de las superficies que se vayan a limpiar y del tipo de limpieza que se vaya a realizar concertando las visitas de atención a proveedores o suministradores de productos que sean convenientes para proporcionar al establecimiento el máximo grado de conservación, limpieza, desinfección y protección ambiental.

CR1.5 Las instrucciones y órdenes de trabajo para el desarrollo de las funciones de limpieza y puesta a punto de las instalaciones por parte del personal dependiente se transmiten de forma clara, verbalmente o por escrito, asegurándose de su comprensión y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

CR1.6 La documentación empleada para el seguimiento, control y verificación de los procesos de puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes se formaliza, registra y archiva, empleando los medios establecidos y en tiempo y forma adecuados.

RP2: Controlar los procesos de lavandería-lencería, prestando la asistencia técnica y operativa necesaria, y asegurando un nivel óptimo de acabado y la coordinación con todos los departamentos o empresas implicados.

CR2.1 Las prioridades que se derivan de las necesidades correspondientes en materia de lavandería-lencería se determinan, coordinándose con los departamentos implicados y, en su caso, con las empresas externas de lavandería industrial, por medio de los procedimientos establecidos.

CR2.2 El control de entradas y salidas de prendas, así como de la calidad en el lavado, planchado, transporte, presentación y tiempo de entrega, se efectúa aplicando los procedimientos establecidos.

CR2.3 El mantenimiento preventivo de la maquinaria de lavandería y lencería, tales como lavadoras, planchas, calandrias, secadoras y otras se procura mediante el establecimiento de un sistema de chequeos.

CR2.4 La dotación de uniformes para todo el personal del establecimiento es objeto de comprobación en cuanto a número y diseño, en función de las secciones a las que van destinados.

CR2.5 Los parámetros de control para comprobar el estado de la ropa de habitaciones, tales como sábanas, toallas, colchas, cortinas y otras, así como de la ropa de restauración, tales como manteles, servilletas, faldones, fieltros y otras, se establecen para conseguir el óptimo rendimiento y su reposición en caso de deterioro.

CR2.6 Las instrucciones y órdenes de trabajo para el desarrollo de las funciones de clasificación, lavado, planchado y arreglo de ropa, y confección de

ropa sencilla por parte del personal dependiente, se transmiten de forma clara, verbalmente o por escrito, asegurándose de su comprensión y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

CR2.7 Los pequeños arreglos de costura y la confección de ropa sencilla se supervisan.

RP3: Supervisar la decoración y ambientación de la zona de pisos y áreas públicas u otras instalaciones del establecimiento, participando en su definición y realización, con el fin de lograr que el cliente pueda disfrutar de un entorno confortable y accesible y se ofrezca, además, una imagen actualizada y acorde con la imagen corporativa de la empresa o entidad.

CR3.1 El tipo de decoración y ambientación se define de acuerdo con la dirección del alojamiento y teniendo en cuenta:

- La imagen corporativa de la empresa.
- Las características del establecimiento, tales como arquitectura exterior e interior, categoría, estilo y tipo de clientela actual o potencial.
- Los objetivos económicos y presupuestos de la entidad.
- La posible utilización de elementos decorativos en las distintas temporadas.
- Las últimas tendencias en materia de decoración y ambientación.
- La accesibilidad.

CR3.2 La realización de elementos decorativos y otras operaciones de embellecimiento de las instalaciones a su cargo se asignan a las personas idóneas, dando instrucciones y orientaciones precisas y claras, verbalmente o por escrito, y prestando asistencia operativa si fuera necesario.

CR3.3 El plan de trabajo o lista de servicios y reposición de elementos decorativos, como mobiliario, tapicerías, alfombras, jarrones y otros, se establece para determinar la frecuencia más adecuada de limpieza e incluye los sistemas de chequeos e inventarios necesarios.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos del departamento de pisos en alojamientos. Equipos, mobiliario y material de oficina. Instrumentos de comunicación. Instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento. Dotaciones auxiliares, tales como cunas, camas supletorias u otras. Equipos de limpieza y tratamiento de superficies. Equipos de lavandería, lencería y costura. Productos de limpieza y lavandería. Dotación de lencería y ropa del establecimiento. Productos y atenciones para clientes. Criterios de accesibilidad.

Productos y resultados:

Control del estado de limpieza y puesta a punto de las instalaciones asignadas al departamento de pisos. Establecimiento de parámetros de control del estado de la lencería. Control de procesos de lavandería-lencería. Instrucciones y órdenes de trabajo. Asistencia técnica y operativa al personal dependiente. Obtención de los niveles de calidad y garantía higiénico-sanitaria en los procesos de lavandería, lencería, planchado y costura. Gestión del ahorro energético. Decoración y ambientación de la zona de pisos y áreas públicas u otras instalaciones del establecimiento respetando la accesibilidad. Selección de productos y materiales de limpieza. Contactos con proveedores. Documentación derivada del seguimiento de procesos.

Información utilizada o generada:

Información interna referente a las políticas y programas de la empresa y a los procesos, procedimientos y métodos de operación. Información interdepartamental y jerárquica. Información sobre necesidades periódicas de contratación de servicios de lavanderías industriales y empresas de limpieza de instalaciones. Información sobre uso y conservación de equipos, mobiliario, utensilios y materiales. Información de gestión para la dirección del establecimiento. Soportes, tales como instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías, manuales de operación, manuales de funcionamiento y mantenimiento de equipos y maquinaria de limpieza, lavado, planchado y costura, formularios, fichas e impresos normalizados. Información sobre proveedores. Información sobre decoración de establecimientos. Información sobre accesibilidad.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: GESTIONAR DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

Nivel: 3

Código: UC0265_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Proponer objetivos y planes para el departamento o área de su responsabilidad que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento.

CR1.1 La información de los planes generales de la empresa y los específicos que afectan a su área de actuación se recaba de forma directa.

CR1.2 Los objetivos de carácter particular para el departamento de su responsabilidad se definen y se proponen a sus superiores.

CR1.3 Las opciones de actuación se identifican y evalúan, y se seleccionan las más adecuadas a los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y las características de la empresa.

CR1.4 Los planes y acciones para conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad se formulan y cuantifican.

CR1.5 Se participa en la elaboración de los planes de emergencia del establecimiento.

RP2: Confeccionar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad y efectuar el seguimiento económico y el control presupuestario.

CR2.1 Los datos históricos de su departamento o área de responsabilidad se revisan y las previsiones económicas se establecen de acuerdo con la planificación general de la empresa y con los objetivos fijados para el ámbito de su responsabilidad.

CR2.2 Los presupuestos económicos y de tesorería para los departamentos de recepción y de pisos se confeccionan aplicando técnicas de previsión y presupuestación, y estableciendo su cuantificación y periodificación.

CR2.3 Los presupuestos anuales específicos para la dotación de existencias correspondientes al departamento de pisos, desglosando gastos fijos y gastos variables, se presentan a la dirección con el fin de proyectar los objetivos del departamento para el año siguiente.

CR2.4 Los presupuestos se presentan a sus superiores jerárquicos, considerando las observaciones que éstos formulen para hacer las modificaciones necesarias.

CR2.5 El procedimiento para el seguimiento del presupuesto de su departamento se define y aprueba.

CR2.6 El control presupuestario se efectúa en los plazos y términos establecidos, comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos.

CR2.7 Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso.

CR2.8 Los resultados del control presupuestario se transmiten mediante informes a las personas y departamentos correspondientes, en el tiempo y forma establecidos.

RP3: Establecer la estructura organizativa general del área de su responsabilidad que dé respuesta a los objetivos del establecimiento.

CR3.1 El tipo de estructura organizativa se determina en función del que resulte más adecuado para el logro de los objetivos y planificación establecidos.

CR3.2 Las funciones y tareas que deben realizarse se definen y las relaciones internas a que dan lugar se determinan.

CR3.3 Los puestos de trabajo se definen y el perfil profesional de las personas que deben ocuparlos se contribuye a definir.

CR3.4 Se colabora en el proceso de selección de las personas que ocupan los puestos de trabajo.

RP4: Colaborar en la integración del personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción, participando en su formación y evaluación, para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.

CR4.1 Los manuales de operaciones, o documentos equivalentes, para la asistencia y formación técnica de su equipo, se elaboran de forma que proporcionen la información necesaria para la ejecución de las tareas asignadas.

CR4.2 La integración en el equipo de trabajo de nuevo personal, se realiza:

- Facilitando y explicando, en caso necesario, el manual de acogida del establecimiento.
- Estableciendo el periodo idóneo de adaptación para cada nueva incorporación.
- Explicando las operaciones y procesos más significativos a realizar.
- Dando información sobre la empresa, su organización, imagen y otros aspectos de interés.
- Facilitando la comunicación con los demás miembros del equipo.

CR4.3 Los criterios de evaluación para el seguimiento de la labor efectuada por el personal a su cargo se establecen de forma que permitan conocer su eficacia en el trabajo.

CR4.4 La impartición en su departamento de programas de formación, para el desarrollo, motivación y promoción profesional del personal dependiente, se propone de forma razonada a sus superiores.

CR4.5 Los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente se determinan con el fin de facilitar la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.

CR4.6 La delegación de autoridad en el personal dependiente se efectúa animando a la iniciativa personal y a la creatividad en el desarrollo de su trabajo como medida de motivación y exigiendo la responsabilidad correspondiente.

RP5: Dirigir al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.

CR5.1 Las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad se identifican.

CR5.2 Las metas y objetivos de la empresa se explican para su comprensión y asunción por cada miembro del personal dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo y en la empresa.

CR5.3 La motivación del personal de su departamento o área se logra promoviendo y valorando el trabajo en equipo, la iniciativa, el esfuerzo y la creatividad.

CR5.4 Las responsabilidades y funciones del personal se determinan y la autoridad necesaria para su cumplimiento se delega.

CR5.5 Las instrucciones e indicaciones al personal se transmiten de forma clara, asegurándose de su comprensión.

CR5.6 Las reuniones necesarias con el personal, para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño, se planifican y dirigen, formalizando los informes pertinentes.

CR5.7 La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

RP6: Implementar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado por la entidad.

CR6.1 Los servicios en su ámbito de responsabilidad se diseñan con su contribución, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los clientes y colaborando en la determinación de estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad.

CR6.2 La cultura de la calidad se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad y fomentando su participación en la mejora continua.

CR6.3 El sistema de calidad se implementa, identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.

CR6.4 El sistema de indicadores y de control de la calidad interna se define, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y a otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.

CR6.5 Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, se diseñan con su colaboración, facilitando y fomentando la participación de los clientes.

CR6.6 La aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimiento de los estándares y normas se comprueba, efectuando la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos. Programas informáticos..

Productos y resultados:

Planificación eficiente del departamento. Control presupuestario. Optimización de costes. Estructura organizativa del área y/o departamento establecida. Definición de puestos de trabajo y selección del personal del departamento. Integración, dirección y coordinación del personal dependiente. Personal involucrado y motivado en los objetivos de la empresa. Consecución de objetivos del área. Sistema de calidad del establecimiento implementado.

Información utilizada o generada:

Plan estratégico de la empresa. Planes de emergencia. Información económica y administrativa de la empresa. Plan de calidad del establecimiento. Presupuestos. Informes de gestión. Inventarios de material y equipamiento. Fichero de clientes y de proveedores. Registro de personal. Disposiciones legales y convenios colectivos. Manual de empresa. Albaranes, vales y facturas. Registros de calidad. Manuales de planificación. Manuales de archivo y gestión de la información. Manuales de procedimiento administrativo. Formularios de presupuestación. Manuales de elaboración de documentos. Manuales de comunicación. Manuales de procedimientos de control de calidad. Informes de gestión de recursos humanos

MÓDULO FORMATIVO 1: ORGANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN PISOS

Nivel: 3

Código: MF1067 3

Asociado a la UC: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

- C1: Comparar los modelos más característicos de organización de los servicios asignados al departamento de pisos, justificando los más adecuados para determinados tipos y modalidades de establecimientos de alojamiento.
- CE1.1 Relacionar modelos característicos de organización de la prestación de los servicios asignados al departamento de pisos con diferentes tipos y modalidades de establecimientos de alojamiento.*
- CE1.2 Justificar la elección de procesos propios del departamento de pisos que resulten adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios, en función de supuestos medios disponibles y modalidades de alojamiento.*
- CE1.3 En situaciones prácticas relacionadas con la posible distribución de equipos, máquinas y mobiliario característicos del departamento de pisos:*
- Identificar los elementos materiales necesarios y más apropiados.
 - Realizar gráficos donde se represente la mejor distribución en planta de los elementos materiales en función de diferentes tipos y características de establecimientos de alojamiento.
 - Justificar la distribución de elementos materiales según criterios de ergonomía y fluidez del trabajo.
- C2: Definir planes de trabajo periódicos para departamentos de pisos, adaptados a diferentes tipos de alojamiento y situaciones.
- CE2.1 Enumerar los factores que determinan las necesidades que deben ser cubiertas por el departamento, en función del tipo de establecimiento y clientela.*
- CE2.2 Manejar equipos y programas informáticos específicos para la organización de la prestación de los servicios propios del departamento de pisos.*
- CE2.3 En supuestos prácticos de elaboración de planes de trabajo del departamento:*
- Estimar necesidades de recursos humanos y materiales para el buen funcionamiento del departamento de pisos.
 - Definir una proyección de los objetivos de productividad del departamento a corto o medio plazo, a partir de los recursos estimados en el supuesto.
 - Ajustar y priorizar las tareas objeto de realización por el personal disponible, para dar respuesta a la planificación del día, semana o mes y teniendo en cuenta permisos, vacaciones, bajas y otras circunstancias.
- Elegir y formalizar la documentación necesaria para la programación del trabajo, utilizando los medios más adecuados en cada caso.
- C3: Aplicar sistemas de aprovisionamiento externo, mantenimiento, reposición y control de las dotaciones de lencería, materiales, equipos y mobiliario, que permitan evaluar su grado de aprovechamiento.
- CE3.1 Clasificar los utensilios, equipos, productos, materiales y piezas de lencería más usuales en un establecimiento de alojamiento, en función de su tipología.*
- CE3.2 Comparar los métodos más utilizados para identificar necesidades de aprovisionamiento y fuentes de suministro, efectuar solicitudes de compra y desarrollar procesos de recepción y control de materiales y atenciones a clientes.*
- CE3.3 Justificar criterios de almacenamiento en función de supuestos espacios disponibles y tipos de productos, describiendo los procedimientos de control de entradas y salidas de almacén más utilizados en establecimientos de alojamiento.*
- CE3.4 Explicar los procedimientos de mantenimiento, reposición y control de la dotación y rotación de existencias en el establecimiento.*
- CE3.5 En situaciones prácticas, relativas a la reposición y control de dotaciones:*
- Determinar el stock mínimo de materiales y productos de limpieza y los mínimos de uso y reserva de ropa.
 - Elaborar propuestas de reposición, haciendo constar cantidades, especificaciones técnicas y estimación de costes, para lograr un nivel óptimo de existencias.
 - Elaborar inventarios y presentarlos según los criterios establecidos en el supuesto.
 - Registrar y valorar las existencias utilizando los métodos más habituales.
- CE3.6 Argumentar la necesidad de intervenir en los procesos de aprovisionamiento y distribución de materiales con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.*
- C4: Explicar la función de mantenimiento de establecimientos de alojamiento y las relaciones y competencias que en esta materia tiene el encargado/a del departamento de pisos.
- CE4.1 Explicar la estructura básica de un plan general de mantenimiento para instalaciones propias de un alojamiento.*
- CE4.2 Describir los objetivos y funciones propias del departamento de mantenimiento de un establecimiento de hospedaje.*
- CE4.3 Describir los procedimientos de comunicación y coordinación que en materia de mantenimiento se establecen entre los departamentos de mantenimiento, pisos y recepción.*
- CE4.4 En situaciones prácticas, relativas a las competencias asignadas a la gobernanta/e en materia de mantenimiento:*
- Simular la revisión de las instalaciones que debe efectuar una gobernanta/e.
 - Cumplimentar los documentos de control.
 - Simular los procesos de comunicación y coordinación establecidos con otros departamentos implicados.
 - Elaborar informes de seguimiento y evaluación de resultados.
- C5: Describir el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje, relacionando la estructura

organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables.

CE5.1 Describir los objetivos y funciones del servicio de seguridad en un alojamiento.

CE5.2 Identificar las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad, relacionándolas con las medidas de seguridad aplicables.

CE5.3 Identificar los equipos de seguridad y sus utilidades.

CE5.4 Relacionar el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.

CE5.5 A partir de estructuras organizativas de diversas tipologías de empresas de alojamiento:

- *Identificar los elementos del sistema de seguridad aplicables a cada estructura organizativa.*
- *Asignar las funciones específicas de seguridad en la organización de cada establecimiento.*

CE5.6 Identificar y elaborar normas para la seguridad de los clientes y de sus pertenencias, adecuadas al establecimiento.

CE5.7 Interpretar y aplicar normas básicas de seguridad e higiene en el trabajo del área de pisos.

CE5.8 Identificar y aplicar las pautas de actuación adoptables en situaciones de emergencia y en caso de accidentes, como los procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación.

C6: Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos de alojamiento.

CE6.1 Definir los factores que determinan las diferentes tipologías de clientes.

CE6.2 Interpretar normas de actuación en función de la tipología de clientes.

CE6.3 Distinguir modalidades de atención al cliente, según se trate de:

- *Contacto directo comunicación cara a cara.*
- *Contacto no directo a través de teléfono, correo y otras.*

CE6.4 Relacionar el uso de las técnicas de comunicación con las diferentes situaciones que se puedan plantear en un establecimiento de alojamiento.

CE6.5 Identificar las etapas y los factores clave para obtener la satisfacción del cliente, describiendo los procedimientos y técnicas de comunicación más usuales.

CE6.6 En supuestos prácticos de atención al cliente, resolver hipotéticas peticiones, conflictos y quejas planteadas, relacionadas con los servicios que presta el departamento de pisos, aplicando las técnicas de atención y habilidades de comunicación que sean precisas.

CE6.7 Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos y gustos, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

CE6.8 Justificar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

C7: Aplicar las normas de protocolo utilizadas en diferentes tipos de eventos que se desarrollan en establecimientos de alojamiento.

CE7.1 Explicar el concepto de protocolo, su origen y tipología.

CE7.2 Enumerar las aplicaciones más habituales de las normas de protocolo en establecimientos de alojamiento, tales como la forma de vestir, etiqueta, normas de cortesía y otras, en función del tipo de evento que se vaya a desarrollar.

CE7.3 Diferenciar y caracterizar los diferentes tipos de eventos que pueden celebrarse en establecimientos de alojamiento, tales como congresos, convenciones, reuniones, foros y otros.

CE7.4 En situaciones practicadse eventos, elegir y aplicar el protocolo que se debe seguir.

CE7.5 En situaciones prácticas, de atención a clientes:

- *Adoptar una actitud acorde con la situación planteada.*
- *Utilizar diferentes formas de saludo.*
- *Elegir el vestido en función del contexto dado.*
- *Aplicar el estilo de comunicación en función del supuesto dado.*
- *Emplear normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.*

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.5 y CE3.6; C4 respecto a CE4.4; C5 respecto a CE5.5; C6 respecto a CE6.6, CE6.7 y CE6.8; C7 respecto a CE7.4 y CE7.5.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos del departamento de pisos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la organización de los procesos de pisos y con la atención al cliente.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en la organización de los procesos del departamento de pisos y en la atención al cliente.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. Organización de la prestación de los servicios del departamento de pisos

Modelos característicos de organización de la prestación de los servicios: descripción y comparación.

Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería: Habitaciones de clientes. Zonas nobles. Zonas de servicio. Offices de pisos, lavandería y lencería. Propuesta de ubicación y distribución en planta de mobiliario.

Procesos característicos del departamento de pisos: Descripción, diseño y elección. Análisis de información de procesos de servicios propios del departamento. Flujo de materias primas, ropa y lencería.

Métodos de trabajo: La planificación del trabajo. Métodos de mejora de la producción.

Métodos de medición de la actividad productiva: Medición de tiempos: cronometraje. Métodos basados en la ergonomía. Métodos basados en la experiencia.

Elaboración de planes de trabajo del departamento de pisos.

Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales.

Confección de horarios y turnos de trabajo.

Estimación y asignación de tiempos.

Organización y distribución de las tareas.

Determinación de normas de control de: averías, objetos olvidados, habitaciones, empleo de materiales y productos y otros aspectos.

2. Técnicas y procesos administrativos aplicados al departamento de pisos

Aplicación de procedimientos administrativos propios del departamento.

Manejo de equipos y programas informáticos específicos.

Utilización y manejo de equipos de oficina.

Identificación, clasificación y cumplimentación de documentación específica.

3. Maquinaria y equipos del área de pisos, zonas comunes, lavandería y lencería

Clasificación y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones.

Ubicación y distribución en planta de maquinaria y equipos.

4. Aprovisionamiento, control e inventario de existencias en el departamento de pisos

Análisis de la dotación característica del departamento de pisos.

Métodos utilizados para identificar necesidades de aprovisionamiento y fuentes de suministro, efectuar solicitudes de compra y desarrollar procesos de recepción y control de materiales y atenciones a clientes: análisis y aplicación.

Sistemas y procesos de almacenamiento, distribución interna, mantenimiento y reposición de existencias: análisis y aplicación.

Elaboración de inventarios y control de existencias.

5. El mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipos en el departamento de pisos

El departamento de mantenimiento: objetivos, funciones y relaciones con el área de pisos.

Competencias del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería en materia de mantenimiento de instalaciones, equipos y mobiliario.

Tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.

El establecimiento de alojamiento y su mantenimiento; principales elementos: El inmueble: fachada, terrazas, suelos, techos, paredes, carpintería, cristalería, salidas de emergencia, otros. Las instalaciones: de protección contra incendios, de calefacción, climatización y agua caliente, aparatos de elevación, instalaciones eléctricas y otras instalaciones.

6. Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento

El servicio de seguridad: equipos e instalaciones.

Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.

Descripción y aplicación de normas de protección y prevención.

Ordenación de los procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia. Aplicaciones en simulacros.

Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro.

La seguridad de los clientes y sus pertenencias.

Normas básicas de seguridad e higiene en el trabajo del área de pisos: interpretación y aplicaciones.

Primeros auxilios.

7. Atención al cliente en los alojamientos turísticos

Tipos de clientes en el servicio.

Normas de actuación en función de tipologías de clientes y diferencias culturales.

Comunicación con el cliente.

Objetos de bienvenida y atención al cliente.

Situaciones conflictivas durante la estancia del cliente y aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas, reclamaciones y solicitudes de información.

Los objetos olvidados y su tratamiento.

8. Eventos y protocolo en hostelería

Concepto de protocolo: origen, clases, utilidad y usos sociales.

Aplicaciones habituales del protocolo en diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento y/o restauración.

El protocolo institucional tradicional y la necesidad de un protocolo empresarial.

Análisis y aplicación de las técnicas de protocolo más habituales y presentación personal: normas reguladoras. Precedencias. Tratamientos. Técnicas de colocación de participantes en presidencias y en actos. Banderas. El protocolo en los banquetes y en la mesa.

9. La regiduría de pisos en entidades no hoteleras

Hospitales y clínicas. Residencias para la tercera edad.

Residencias escolares.

Otros alojamientos no turísticos.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la definición y organización de los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2: CONTROL DE PROCESOS EN PISOS

Nivel: 3

Código: MF1068_3

Asociado a la UC: Supervisar los procesos del departamento de pisos

Duración: 180 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Caracterizar, poner a punto y utilizar los equipos, máquinas y útiles que conforman la dotación básica

de los departamentos de pisos, de acuerdo con sus aplicaciones y un rendimiento óptimo.

CE1.1 Explicar los tipos, funcionamiento, aplicaciones, manejo, limpieza y mantenimiento de uso de los diferentes tipos de equipos, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en el área de pisos.

CE1.2 Poner a punto equipos, máquinas y herramientas de uso común en el área de pisos y verificar su funcionamiento.

CE1.3 Realizar demostraciones de uso de los diferentes tipos de equipos, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en el área de pisos.

CE1.4 Justificar un sistema de chequeos para el mantenimiento preventivo de los equipos y máquinas utilizados en los diferentes procesos.

CE1.5 Identificar y utilizar, según las normas, las protecciones necesarias en el manejo de equipos, máquinas y utensilios tales como gafas, guantes, mascarillas y otros, interpretando la normativa de seguridad e higiene sobre manipulación de productos y maquinaria.

CE1.6 Identificar los daños materiales y personales y los riesgos que se derivan de una incorrecta utilización de la maquinaria, útiles y herramientas.

CE1.7 Argumentar la importancia de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C2: Describir y controlar los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas, participando en su desarrollo.

CE2.1 Identificar sistemas y métodos de limpieza y tratamiento de diferentes superficies.

CE2.2 Relacionar productos y materiales de limpieza con tipos de superficies y tipos de limpieza.

CE2.3 Describir procesos completos de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes en diferentes tipos de establecimientos de alojamiento, caracterizándolos por sus operaciones, equipos, útiles y material, según el nivel de calidad establecido.

CE2.4 En supuestos prácticos de control de procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y teniendo en cuenta la búsqueda de optimización:

- Elegir los procesos de limpieza más adecuados en función del supuesto, justificando los materiales, productos, equipos y utensilios que se deben emplear en cada caso.
- Establecer un circuito de limpieza de la habitación, calculando tiempos de trabajo y conociendo y examinando los puntos estratégicos en la limpieza.
- Enumerar los detalles de acogida más habituales en función del tipo de establecimiento especificado en el supuesto.
- Realizar la limpieza y puesta a punto de una habitación.
- Comprobar que el trabajo se efectúa de acuerdo a las normas de calidad establecidas que validan un trabajo bien hecho.

CE2.5 Aplicar las técnicas y tratamientos de limpieza, mantenimiento y conservación de elementos decorativos y mobiliario.

CE2.6 Argumentar el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C3: Elegir y realizar elementos decorativos en función de diferentes mobiliarios y revestimientos de acuerdo con distintos entornos, estilos arquitectónicos, imagen corporativa y tipos de establecimiento de alojamiento.

CE3.1 Caracterizar los estilos arquitectónicos más significativos, tipos de mobiliario, revestimientos y elementos decorativos más utilizados en establecimientos de alojamiento.

CE3.2 Especificar las técnicas del color e iluminación, interpretando y explicando el significado psicológico de los colores y su impacto en la comunicación visual.

CE3.3 Identificar las normas básicas de composición y combinación del mobiliario en función de criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad.

CE3.4 En situaciones prácticas, de decoración de establecimientos de alojamiento:

- Establecer los elementos decorativos básicos y más adecuados que se han de incluir o modificar en una determinada zona del establecimiento, teniendo en cuenta criterios de estética arquitectónica, tendencias decorativas, estacionalidad, imagen corporativa de la empresa y presupuesto económico especificado.
- Justificar la distribución del mobiliario según criterios de ergonomía.
- Realizar arreglos florales y otros elementos decorativos en relación con las estaciones del año y los eventos específicos o actos sociales, teniendo en cuenta su mantenimiento.
- Justificar la iluminación y la combinación de colores más adecuadas para el caso planteado.

CE3.5 Argumentar la importancia de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C4: Describir y controlar los procesos de lavado, planchado y arreglo de ropa característicos del departamento de pisos, participando en su desarrollo.

CE4.1 Identificar criterios y métodos de clasificación de ropa para su lavado y planchado.

CE4.2 Seleccionar procedimientos de lavado, escurrido, secado, planchado y presentación adecuados de diferentes tipos de ropa objeto de tratamiento.

CE4.3 Describir las técnicas de cosido a mano y a máquina y los medios y materiales necesarios para el arreglo de ropa en establecimientos de alojamiento y para la confección de prendas sencillas como picos de cocina, servilletas, delantales o paños.

CE4.4 Describir mecanismos de control que garanticen el servicio de lavandería y lencería.

CE4.5 En situaciones prácticas de lavado, planchado y arreglo de ropa:

- Desarrollar procesos de clasificación, lavado, planchado y presentación de ropa de uso en alojamientos y de clientes.
- Desarrollar procesos de arreglo de ropa de uso en alojamientos y de clientes, y de confección de prendas sencillas, como picos de cocina, servilletas, delantales o paños.
- Dar instrucciones a supuesto personal dependiente.
- Controlar resultados intermedios y finales, aplicando los mecanismos de control.

CE4.6 Argumentar la importancia de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.2, CE1.3, CE1.4, CE1.5 y CE1.7; C2 respecto a CE2.4, CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.4 y CE3.5; C4 respecto a CE4.2 y CE4.5.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos en el control de los procesos en el departamento de pisos.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con el control de los procesos en el departamento de pisos.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en el control de los procesos en el departamento de pisos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. Procesos y métodos de seguridad, limpieza y puesta a punto de la zona de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería

Productos específicos.

Condiciones específicas de seguridad e higiénico-sanitarias que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos y el material propio del departamento. Prohibiciones.

Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de limpieza de equipos y mobiliario y de tratamiento de superficies: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Procedimientos de transmisión de órdenes, ejecución y control de resultados. Procedimientos de búsqueda y tratamiento de proveedores. Formalización de programas de limpieza de locales, instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento.

Análisis de los tipos de agua en función de sus aplicaciones y medidas correctivas que se deben emplear en cada caso.

Análisis y evaluación de productos de limpieza. Rendimientos. Condiciones para su utilización. Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención.

Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales propios del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería.

Justificación de la importancia de la higiene de instalaciones y superficies en hospitales y clínicas.

2. Lavandería y lencería en el departamento de pisos

Organización y funcionamiento del departamento. Descripción de los puestos de trabajo. Planificación de tareas.

La lavandería industrial.

Local e instalaciones de lavandería. La maquinaria.

Técnicas de lavado y escurrido: descripción, aplicación y control. El agua. Productos químicos. Temperatura. Tipos de suciedad.

Procedimientos para baja y descartes.

Rutinas de mantenimiento preventivo.

Ropa de clientes: clasificación y tratamiento.

Prendas y complementos.

Características, acabados y comportamientos de los tejidos.

Clasificación de ropa para el lavado y para el planchado.

Procesos de secado y planchado de la ropa: descripción, aplicación y control. Presentación de ropas.

El cosido. La máquina de coser: tipos, sistemas y aplicaciones. Arreglos de ropa y confección de prendas sencillas: descripción, aplicación y control.

Administración de la lavandería. Control diario de la producción. Control de consumo de suministros. Rentabilidad del departamento de lavandería. Documentos de control.

3. Mobiliario y decoración en el departamento de pisos en alojamientos

Identificación de estilos y características arquitectónicas del mobiliario de pisos y áreas públicas.

Clasificación, descripción y medidas básicas del mobiliario según características, funciones, aplicaciones, tipo y categoría del alojamiento.

Ubicación y distribución.

Recursos y tipos de decoración. Ambientación musical.

Sistemas de iluminación. Aplicaciones.

Revestimientos, alfombras y cortinas: clasificación, caracterización según tipo, categoría y fórmula de alojamiento.

Técnicas decorativas: clasificación, descripción y aplicación. Decoración floral y frutal: análisis de técnicas y aplicaciones.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Taller de costura, lavandería y planchado de 90 m²
- Taller de limpieza (habitación y baño) de 40 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la supervisión de los procesos del departamento de pisos, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

Nivel: 3

Código: MF0265_3

Asociado a la UC: Gestionar departamentos del área de alojamiento

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para áreas y departamentos de alojamiento.

CE1.1 Justificar la importancia de la planificación en el proceso de administración de empresas o entidades.

CE1.2 Diferenciar los principales tipos de planes, empresariales.

CE1.3 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.

CE1.4 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.

CE1.5 En supuestos prácticos de alojamientos:

- Formular objetivos para un área de alojamiento determinada en el marco de hipotéticos planes generales de empresa o entidad.
- Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.
- Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.

CE1.6 Justificar propuestas para la elaboración de planes de emergencia adaptados a distintos tipos de alojamientos.

CE1.7 Argumentar la importancia de la revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de cada tipo de alojamiento.

C2: Analizar la gestión y control presupuestarios en el marco de las áreas de alojamiento de establecimientos turísticos y no turísticos, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.

CE2.1 Identificar los tipos de costes empresariales y comparar estructuras de costes de distintos tipos de áreas de alojamientos.

CE2.2 Calcular costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta de diferentes servicios de alojamiento.

CE2.3 Justificar la gestión presupuestaria como subfunción empresarial vinculada a las de planificación y control.

CE2.4 Diferenciar los tipos de presupuestos más utilizados en las actividades de alojamiento, expresando los objetivos de cada uno de ellos y describir la estructura y las partidas que componen dichos presupuestos.

CE2.5 Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.

CE2.6 En situaciones prácticas, de gestión presupuestaria y a partir de unos supuestos objetivos económicos de producto, de costes directos e indirectos y de volumen de negocio para periodos de tiempo establecidos:

- Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de actuación en el marco de los periodos fijados.
- Determinar los costes de los distintos recursos.
- Calcular el punto muerto de explotación y los niveles de productividad.

CE2.7 En casos prácticos de gestión y control presupuestario, y partiendo de las previsiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos:

- Calcular las desviaciones.
- Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen.
- Proponer soluciones alternativas, estableciendo métodos de seguimiento y control presupuestarios.

CE2.8 Justificar la necesidad de intervenir en los procesos de control económico del área de alojamiento con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C3: Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de alojamiento y su entorno de relaciones internas y externas, justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de establecimiento.

CE3.1 Clasificar y caracterizar las diferentes fórmulas de alojamiento en función de:

- Capacidad.
- Categoría del establecimiento.
- Servicios prestados.
- Tipo y ubicación del establecimiento.
- Normativa europea, nacional y autonómica.

CE3.2 Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.

CE3.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos tipos de alojamientos turísticos y no turísticos, identificando los objetivos de cada departamento o área y la consecuente distribución de funciones.

CE3.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de estructuras y relaciones interdepartamentales de distintos tipos de alojamientos turísticos y no turísticos.

CE3.5 Describir las relaciones externas de los alojamientos turísticos y no turísticos con otras empresas, y las relaciones de las áreas de alojamiento de tales establecimientos con otras áreas.

CE3.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de alojamientos turísticos y no turísticos:

- Evaluar la organización, juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.
- Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, justificando los cambios introducidos en función de una organización más eficaz.

CE3.7 Describir los puestos de trabajo más característicos del área de alojamiento, caracterizándolos por la competencia profesional expresada en términos de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.

CE3.8 En casos prácticos de análisis de estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de alojamiento:

- Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo del área de alojamiento.
- Estimar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

C4: Analizar los métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para áreas y departamentos de alojamiento, comparándolos críticamente.

CE4.1 Comparar críticamente los principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados del área de alojamiento.

CE4.2 Comparar críticamente los principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados del área de alojamiento.

C5: Analizar la función gerencial de integración de personal como instrumento para la debida adaptación del personal dependiente a los requerimientos profesionales que se derivan de la estructura organizativa y de cada puesto de trabajo de los departamentos de pisos y recepción.

CE5.1 Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.

CE5.2 Comparar diversos manuales reales de operaciones del departamento de pisos y recepción, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

CE5.3 En diversas situaciones prácticas de integración personal:

- Explicar un supuesto manual de acogida del establecimiento.
- Asignar a los supuestos nuevos empleados, y en función de los puestos a cubrir, un período determinado de adaptación a los mismos.
- Redactar y explicar las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar y los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados.
- Dar una breve información sobre el establecimiento, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.
- Aplicar técnicas para la comunicación intragrupal entre los supuestos miembros antiguos y nuevos del departamento, simulando delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y la creatividad como medida de motivación y exigiendo responsabilidades.

CE5.4 Comparar diversos programas de formación relacionados con los puestos de trabajo que dependen del responsable de los departamentos de recepción y pisos, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

C6: Analizar y utilizar técnicas de dirección de personal aplicables en departamentos del área de alojamiento.

CE6.1 Identificar procesos y situaciones habituales de comunicación y negociación en el marco de los establecimientos de alojamiento.

CE6.2 Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones.

CE6.3 Justificar la figura del directivo y del líder en una organización.

CE6.4 Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a los establecimientos de alojamiento.

CE6.5 Justificar los procesos de motivación del personal adscrito al área de alojamiento.

CE6.6 En supuestos prácticos de relaciones jerárquicas entre miembros de establecimientos de alojamiento:

- Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.
- Intervenir en los supuestos conflictos originados mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.
- Adoptar las decisiones idóneas en función de las circunstancias que las propician y las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.
- Ejercer el liderazgo, de una manera efectiva, en el marco de sus competencias profesionales, adoptando el estilo más apropiado en cada situación.
- Dirigir equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.
- Dirigir, animar y participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.

C7: Analizar los diferentes modos de implementación y gestión de los sistemas de calidad en departamentos del área de alojamiento, justificando sus aplicaciones.

CE7.1 Explicar el concepto de calidad en los servicios e identificar los factores causales de la no-calidad.

CE7.2 Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa y de los departamentos del área de alojamiento.

CE7.3 Proponer la implantación de un sistema de calidad, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.

CE7.4 Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad del servicio de recepción y pisos, y diseñar y definir los servicios de los respectivos departamentos, determinando y elaborando las necesarias especificaciones de calidad y estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo entre otras.

CE7.5 Establecer e interpretar indicadores de la calidad propios de los departamentos del área de alojamiento, y elaborar cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

CE7.6 Aplicar herramientas básicas para la determinación y análisis de las causas de la no-calidad.

CE7.7 Evaluar el sistema de calidad en los departamentos de recepción y pisos, identificando deficiencias y áreas de mejora, estableciendo objetivos de calidad y desarrollando planes de mejora.

CE7.8 Gestionar la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable.

CE7.9 Argumentar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.2, CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.6 y CE3.8; C5 respecto a CE5.3; C6 respecto a CE6.6; C7 respecto a CE7.3, CE7.5, CE7.6, CE7.7 y CE7.8.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la gestión de departamentos del área de alojamientos.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Mostrar flexibilidad para entender los cambios.
Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.
Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.
Mostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos

1. La planificación empresarial en las empresas y entidades de alojamiento

La planificación en el proceso de administración empresarial.

Principales tipos de planes empresariales: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.

Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios en las distintas empresas y entidades del subsector.

Revisión periódica de los planes empresariales en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas.

2. Gestión y control presupuestarios en las áreas de alojamiento

La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control.

Concepto y propósito de los presupuestos. Justificación. Definición de ciclo presupuestario.

Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para las áreas de alojamiento.

3. Estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento

Identificación y caracterización de fuentes de financiación.

Relación óptima entre recursos propios y ajenos.

Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de alojamiento. Aplicaciones informáticas.

4. Evaluación de costes, productividad y análisis económico para áreas de alojamiento

Estructura de las cuentas de costes y resultados en las áreas de alojamiento.

Tipos y cálculo de costes empresariales específicos.

Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos y atenciones a clientes.

Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas.

Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.

5. La organización en los establecimientos de alojamiento

Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de alojamiento.

Tipología y clasificación de los establecimientos de alojamiento.

Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.

Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de alojamiento: ventajas e inconvenientes.

Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de alojamientos.

Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones.

Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

Definición de puestos de trabajo y selección de personal en las áreas de alojamiento: Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados de tales áreas. Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados en tales áreas.

6. La función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción

Definición y objetivos.

Relación con la función de organización.

Manuales de operaciones de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y redacción.

Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y propuestas razonadas.

Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

7. La dirección de personal en el área de alojamiento

La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.

Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.

Solución de problemas y toma de decisiones.

La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.

Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.

La motivación en el entorno laboral.

8. Aplicaciones informáticas específicas para la administración de áreas de alojamiento

Tipos y comparación. Programas a medida y oferta estándar del mercado.

Utilización.

9. Gestión de la calidad total

Evolución histórica de la calidad. El concepto de calidad en los servicios. La gestión de la calidad total.

Sistemas y normas de calidad. El sistema de calidad del Instituto para la Calidad Turística Española para hoteles y apartamentos turísticos. Otros sistemas de calidad. La acreditación de la calidad.

Implementación de un sistema de calidad. Factores clave. Proyecto, programas y cronograma.

Diseño de los servicios. Especificaciones de la calidad de los servicios. Estándares de calidad, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo.

Gestión de la calidad. La gestión por procesos. Indicadores y otros procedimientos para el control de la calidad.

La mejora continua y los planes de mejora. Los grupos de mejora. Las herramientas básicas para la mejora de la calidad.

La evaluación de la satisfacción del cliente. Cuestionarios de satisfacción y otras herramientas. Procedimientos para el tratamiento de las quejas y sugerencias.

Gestión documental del sistema de calidad.

Evaluación del sistema de calidad. Auto-evaluaciones y auditorías. Procesos de certificación.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la gestión de departamentos del área de alojamiento, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

ANEXO CCCXXXIV

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Nivel: 3

Código: HOT334_3

Competencia general:

Definir y supervisar todo tipo de servicios de alimentos y bebidas en restauración, preparar elaboraciones culinarias a la vista del comensal, aplicar al cliente el protocolo establecido asesorándole sobre la oferta de bebidas y el maridaje de platos, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad y en óptimas condiciones de seguridad e higiene.

Unidades de competencia:

UC1098_3: Definir y planificar procesos de servicio en restauración.

UC1103_3: Supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración.

UC1104_3: Gestionar departamentos de servicio de restauración.

UC1047_2: Asesorar sobre bebidas distintas a vinos, prepararlas y presentarlas.

UC1048_2: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.

UC1105_3: Aplicar las normas de protocolo en restauración.

UC0711_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.

UC1051_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.

Entorno profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de restauración del sector público o privado. En este caso, realiza sus funciones bajo la dependencia del director o gerente de restaurante o superior jerárquico equivalente.

Sectores productivos:

Esta cualificación se ubica en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de elaboración y servicio de alimentos y bebidas; principalmente en el sector de hostelería y, en su marco, los subsectores de hotelería y restauración.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:

Maître.

Jefe de sala.

Jefe de Bares.

Jefe de banquetes.

Formación asociada: (630 horas)

Módulos Formativos

MF1098_3: Diseño de procesos de servicio en restauración. (90 horas)

MF1103_3: Supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración. (120 horas)

MF1104_3: Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas. (60 horas)

MF1047_2: Bebidas. (90 horas)

MF1048_2: Servicio de vinos. (90 horas)

MF1105_3: Normas de protocolo en restauración. (30 horas)

MF0711_2: Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería. (60 horas)

MF1051_2: Inglés profesional para servicios de restauración. (90 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: DEFINIR Y PLANIFICAR PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1098_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Diseñar el proceso de preservicio, servicio y post-servicio en el establecimiento, área o departamento de restauración, de acuerdo con las normas establecidas, las características del local y el tipo de negocio.

CR1.1 El tipo de servicio ofertado se diseña con el objetivo de identificar los departamentos implicados, la distribución de los espacios y la dotación, ubicación y presentación de los equipos.

CR1.2 La información procedente de los departamentos implicados se recaba y analiza para planificar los procesos del preservicio, servicio y postservicio, teniendo en cuenta la estructura organizativa del establecimiento, área o departamento de restauración.

CR1.3 La aplicación de los procesos definidos se coordina y controla para asegurar el cumplimiento de las normas establecidas y el éxito del negocio.

CR1.4 Los turnos, horarios, vacaciones y días libres del personal a su cargo se determinan en función de las necesidades del servicio y conforme a la legislación laboral y convenios colectivos vigentes.

RP2: Diseñar el proceso de preparación, presentación y servicio de elaboraciones culinarias así como acabado de platos a la vista del cliente, de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración o acabado.

CR2.1 La oferta de elaboraciones culinarias se coordina con el responsable del departamento de cocina para especificar las previsiones referidas a menús, sugerencias o productos de temporada que pudieran ser considerados de interés para los clientes.

CR2.2 Las elaboraciones culinarias de múltiples aplicaciones, tales como fondos, salsas, u otras y sus técnicas y normas de manipulación, tratamiento o cocción se describen utilizando la documentación normalizada.

CR2.3 Las elaboraciones culinarias y sus normas de manipulación, tratamiento o cocción se describen utilizando la documentación normalizada.

CR2.4 Los acabados y presentaciones artísticas de las elaboraciones culinarias, así como su servicio se describen utilizando la documentación normalizada.

CR2.5 Las elaboraciones de platos a la vista del cliente se describen, identificando:

- La preparación de equipos y utensilios necesarios.
- Los ingredientes, composición y proceso de elaboración.

- Las técnicas básicas de manipulación y tratamiento de alimentos en crudo.
 - Las técnicas de cocción habituales.
- CR2.6 La manipulación, el pelado, desespinado, trinchado y emplatado de toda clase de alimentos ante el cliente se describe, cumpliendo con la normativa de manipulación de alimentos.

RP3: Diseñar los procesos de montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales en el establecimiento de restauración de acuerdo con los recursos disponibles, el tipo de establecimiento y la clientela del mismo.

CR3.1 El montaje de locales y expositores de alimentos se diseñan considerando el equipo humano, mobiliario, equipamiento, utensilios, el resto de materiales necesarios y sus gastos derivados.

CR3.2 La decoración, orden de colocación de los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se identifican, teniendo en cuenta:

- Criterios de sabor, tamaño, color natural del producto y temperatura de conservación.
- El tipo de establecimiento, oferta gastronómica y servicio o evento.
- Clientela y sus gustos, características del local, expositores y planificación de ventas del establecimiento.

CR3.3 Los procedimientos de control necesarios se diseñan para asegurar la mejor coordinación de recursos y tareas.

RP4: Diseñar procesos de servicio de banquetes en el establecimiento de restauración y realizar su presupuesto de modo que cumplan los objetivos del establecimiento y satisfagan al cliente.

CR4.1 La orden de servicio se interpreta con el fin de identificar los departamentos implicados, recabar y transmitir la información que proceda.

CR4.2 Los procesos de servicio se diseñan atendiendo y considerando:

- Los planes generales del establecimiento y los objetivos y planes establecidos para el área de banquetes.
- La visión global e integrada de la prestación del servicio en los diferentes tipos de banquetes, teniendo en cuenta las dimensiones técnicas, organizativas, económicas y humanas en todos los procesos productivos implicados.
- Las técnicas a aplicar propias de banquetes para optimizar la producción o prestación del servicio según criterios de eficacia, economía y productividad, consiguiendo la satisfacción de las expectativas del cliente.

CR4.3 Los esquemas de coordinación de departamentos durante el servicio se diseñan y se establecen en función de la orden de servicio.

CR4.4 Los presupuestos se realizan en coordinación con los departamentos de administración que proceda, aportando datos de su competencia y recabando información precisa.

RP5: Velar por el cumplimiento de las normas de protocolo establecidas en función del tipo de evento que se desarrolle en el establecimiento de restauración.

CR5.1 Las normas de protocolo se identifican para su posterior aplicación en función del establecimiento, del tipo de evento, de la fórmula de restauración y del servicio gastronómico correspondiente.

CR5.2 Las normas de protocolo seleccionadas se transmiten al personal dependiente de forma clara, asegurándose de su comprensión.

CR5.3 La aplicación de las normas de protocolo y cortesía, adecuadas al evento o acto en cuestión, es objeto de supervisión.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Mobiliario de restaurante y bar. Mobiliario auxiliar. Maquinaria y utensilios propios de restaurante y bar. Equipo informático y aplicaciones informáticas específicas. Material para decoración. Expositores. Vajillas, cuberterías, cristalerías y mantelerías. Mobiliario, equipamiento y utensilios para la preparación de platos a la vista del cliente. Géneros, productos gastronómicos, bebidas y complementos. Mobiliario, equipamiento y utensilios propios de la bodega o cava. Equipos de refrigeración.

Productos y resultados:

Diseño de los procesos del preservicio, servicio y postservicio en el restaurante y bar. Diseño del proceso de aprovisionamiento de vinos y control de bodega. Conservación y mantenimiento de vinos. Montaje y puesta a punto de mobiliario, equipamiento, útiles y menaje de trabajo en el restaurante y bar. Diseño de la preparación, manipulación y presentación de alimentos a la vista del cliente. Aplicación de normas de protocolo. Diseño de procesos de servicio de banquetes. Banquetes presupuestados.

Información utilizada o generada:

Manuales de procesos operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados, tales como vales interdepartamentales, facturas y albaranes. Informes de departamentos del establecimiento. Menús y cartas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Diseño de montajes de servicios especiales. Manuales de protocolo. Fichas de presupuesto de banquetes. Manual de primeros auxilios.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: SUPERVISARY DESARROLLAR PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1103_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Supervisar y desarrollar los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas en restauración.

CR1.1 El local donde se ofrece el servicio de restauración se pone a punto de acuerdo con las normas establecidas, sus características y el tipo de servicio.

CR1.2 Los equipos, mobiliario y menaje necesarios para ofrecer el servicio de restauración se comprueban en cuanto a su funcionamiento, estado o existencias necesarias.

CR1.3 La acogida, atención y despedida de clientes se desarrolla utilizando las normas básicas de cortesía para conseguir la satisfacción del cliente.

CR1.4 La información de la oferta gastronómica se ofrece asesorando al cliente y resolviendo sus dudas sobre la misma.

CR1.5 La venta se concreta mediante la toma de comanda con la oferta gastronómica solicitada por el cliente.

CR1.6 Los alimentos y bebidas se sirven en el local donde se ofrece el servicio de restauración de acuerdo con las normas establecidas y los tipos de servicio.

CR1.7 Los tique de caja o facturas se emiten y se realiza el cierre diario de producción y la liquidación de caja.

CR1.8 Las instalaciones, equipo y géneros del local donde se ofrece el servicio se adecuan para servicios posteriores.

CR1.9 Los procesos de preservicio, servicio y post-servicio se supervisan para garantizar que se desarrollan de acuerdo con las normas establecidas y los tipos de acuerdo.

CR1.10 Las tareas del preservicio, servicio y postservicio se distribuyen entre el personal dependiente de acuerdo con el procedimiento establecido.

CR1.11 Se coordina el personal dependiente de acuerdo con las tareas distribuidas con el fin de ofrecer un servicio eficaz al cliente.

RP2: Supervisar y desarrollar la elaboración y acabado de platos a la vista del cliente para ofrecer un servicio acorde con la categoría del establecimiento.

CR2.1 La oferta gastronómica se prepara a la vista del cliente y se presenta de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración.

CR2.2 La oferta gastronómica se manipula cumpliendo con las normas de seguridad e higiene en hostelería.

CR2.3 Los géneros y elaboraciones culinarias en su caso, se regeneran, conservan y envasan, aplicando métodos sencillos, para su posterior consumo o distribución.

CR2.4 Se supervisa, en su caso, la preparación, manipulación, regeneración, conservación y envasado de la oferta gastronómica y de los géneros, para garantizar un servicio acorde a las normas establecidas.

RP3: Supervisar y desarrollar los procesos de montaje de locales y expositores para géneros y elaboraciones culinarias en el marco de cualquier tipo de servicio gastronómico y evento especial en restauración.

CR3.1 La decoración de servicios gastronómicos en locales se diseña, supervisa y/o realiza de acuerdo con las características del local y el tipo de servicio de restauración ofertado.

CR3.2 La exposición de géneros y elaboraciones culinarias se diseña de modo que su colocación resulte equilibrada y atractiva para los clientes.

CR3.3 El personal se dispone, distribuye y coordina según las actividades propias del servicio o evento contratado.

CR3.4 Los equipos, mobiliario y menaje necesario para ofrecer servicios gastronómicos y eventos especiales en restauración se distribuyen, montan y ponen a punto o, en su caso, se supervisa su distribución, montaje y puesta a punto.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Barra y mobiliario de bar y de restaurante. Mobiliario auxiliar. Equipos de refrigeración, de frío y generadores de ozono. Maquinaria y utensilios propios de bar, del restaurante y de la preparación de platos a la vista del cliente. Expositores. Mobiliario y equipos específicos para autoservicios, servicios especiales, servicios de catering y eventos gastronómicos. Máquinas de vacío. Plancha. Equipos de cocción. Terminal de punto de venta TPV. Ordenador, impresora y material de oficina. Aplicaciones informáticas específicas. Extintores y sistemas de seguridad. Géneros, elaboraciones culinarias, bebidas y complementos. Material para decoración. Vajillas, cuber-

terías, cristalerías y mantelerías. Productos de limpieza. Combustible. Uniformes y lencería apropiados.

Productos y resultados:

Propuesta de organización de recursos necesarios para el montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales en restauración. Preparación y presentación de alimentos a la vista del cliente. Montaje y puesta a punto de mobiliario, equipos, útiles y menaje de trabajo en el restaurante y bar. Limpieza y mantenimiento de equipos. Diseño y montaje de decoraciones para servicios gastronómicos en locales de restauración y montaje de expositores de alimentos y bebidas. Decoración y ambientación del bar y de la sala. Distribución, montaje y puesta a punto de equipos, mobiliario y menaje necesarios para los servicios y eventos. Prestación del servicio de alimentos, bebidas y complementos en barra y sala. Atención al cliente. Facturación, cobro y cierre diario de la producción y liquidación de caja. Ejecución de las operaciones de postservicio. Cierre del local. Dirección, coordinación y motivación del equipo humano dependiente. Sistemas de control definidos y aplicados.

Información utilizada o generada:

Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Ordenes de trabajo. Documentos normalizados. Menús, cartas y sugerencias. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Plan de comercialización. Fichas técnicas de fabricación. Tablas de temperaturas apropiadas.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: GESTIONAR DEPARTAMENTOS DE SERVICIO DE RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1104_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Proponer objetivos y planes para el departamento de servicio de alimentos y bebidas de su responsabilidad que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento.

CR1.1 Por medio de información directa y expresa se accede al conocimiento de los planes generales de la empresa y de los específicos que afectan a su área de actuación.

CR1.2 Los objetivos de carácter particular para la unidad o departamento de su responsabilidad se definen y se proponen a las instancias superiores.

CR1.3 Las opciones de actuación se identifican y evalúan, y se seleccionan las más adecuadas para los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y las características de la empresa.

CR1.4 Los planes y acciones para conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad se formulan y cuantifican.

CR1.5 En la elaboración de los planes de emergencia del establecimiento se participa.

RP2: Colaborar en el establecimiento de la estructura organizativa general del departamento de servicio de alimentos y bebidas y sus sistemas de gestión de la información de modo que se dé respuesta a los objetivos del establecimiento.

CR2.1 El tipo de estructura organizativa que resulta más adecuado para el logro de los objetivos y planificación establecidos se determina.

CR2.2 Las funciones y tareas que deben realizarse se definen y las relaciones internas a que dan lugar se determinan.

CR2.3 Los puestos de trabajo se definen y el perfil profesional de las personas que deben ocuparlos se contribuye a definir.

CR2.4 Los sistemas de gestión interna de la información y organización de los soportes se establecen para su utilización interna.

CR2.5 La documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento de servicio de alimentos y bebidas se establece y controla de modo que se asegure la coordinación de recursos y tareas y la transmisión de información a los departamentos relacionados.

RP3: Colaborar en la integración del personal dependiente en el marco de relaciones del departamento de servicio de alimentos y bebidas de su responsabilidad para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.

CR3.1 La integración en el equipo de trabajo de nuevo personal se realiza:

- Facilitando y explicando, en caso necesario, el manual de acogida del establecimiento.
- Estableciendo el periodo idóneo de adaptación para cada nueva incorporación.
- Explicando las operaciones y procesos más significativos que se deban realizar.
- Dando información sobre la empresa, su organización, imagen y otros aspectos de interés.
- Facilitando la comunicación con los demás miembros del equipo.

CR3.2 La impartición en su departamento de programas de formación, para el desarrollo, motivación y promoción profesional del personal dependiente, es objeto de propuesta razonada a sus superiores.

CR3.3 Los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente se determinan con el fin de facilitar la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.

RP4 Dirigir al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de la empresa y sus clientes y desarrolle su profesionalidad.

CR4.1 Las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad se identifican.

CR4.2 Las metas y objetivos de la empresa se explican para su comprensión y asunción por cada miembro del equipo humano, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo y en la empresa.

CR4.3 La motivación del personal se logra promoviendo y valorando el trabajo en equipo, la iniciativa, el esfuerzo y la creatividad.

CR4.4 Las responsabilidades y funciones del personal de sala se determinan para que el equipo funcione de forma eficaz.

CR4.5 La delegación de autoridad en el personal dependiente se efectúa animando a la iniciativa personal y a la creatividad en el desarrollo de su trabajo, y exigiendo la responsabilidad correspondiente como medida de motivación.

CR4.6 Las instrucciones e indicaciones al personal se transmiten de forma clara, asegurándose de su perfecta comprensión.

CR4.7 Las reuniones necesarias con el personal, para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño, se fijan y dirigen, formalizando los informes pertinentes.

CR4.8 La formación y evaluación del personal dependiente se realiza para facilitar su integración en

la empresa y una realización eficaz y eficiente de las tareas asignadas.

CR4.9 La productividad, el rendimiento y la consecución de objetivos del personal se evalúa, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

RP5: Implantar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado por la entidad.

CR5.1 Los procesos y servicios en su ámbito de responsabilidad se diseñan con su contribución, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los clientes y colaborando en la determinación de estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad.

CR5.2 La cultura de la calidad se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad y fomentando su participación en la mejora continua.

CR5.3 El sistema de calidad se implanta, identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.

CR5.4 El sistema de indicadores y de control de la calidad interna se define, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y a otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.

CR5.5 Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción se diseñan con su colaboración, facilitando y fomentando la participación de los clientes.

CR5.6 La aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimiento de los estándares y normas se comprueba, efectuando la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos. Programas informáticos de gestión de restauración. Medios y materiales de oficina en general.

Productos y resultados:

Planificación eficiente del departamento de su responsabilidad. Integración y dirección del personal colaborador. Cultura y sistema de calidad implementados y gestionados.

Información utilizada o generada:

Manuales de planificación. Información interna referente a políticas y programas de la empresa y a procesos, procedimientos y métodos de operación. Plan de seguridad del establecimiento. Información interdepartamental y jerárquica. Manuales de archivo y gestión de la información. Manuales de procedimientos administrativos. Manuales de elaboración de documentos. Manuales de comunicación. Informes de gestión de recursos humanos. Manuales de procedimientos de control de calidad.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: ASESORAR SOBRE BEBIDAS DISTINTAS A VINOS, PREPARARLAS Y PRESENTARLAS

Nivel: 2

Código: UC1047_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Definir la carta de bebidas distintas a vinos de modo que resulte atractiva para la clientela y potencie su venta.

CR1.1 La carta de bebidas distintas a vinos se define teniendo en cuenta:

- Los gustos de los clientes potenciales.
- El suministro de géneros.
- Los medios físicos, humanos y económicos.
- El tipo de servicio que se va a realizar.
- Un buen equilibrio, tanto en la variedad de las bebidas ofertadas como en su precio.
- La estacionalidad.
- El tipo de establecimiento y fórmula de restauración.

CR1.2 El sistema de rotación de la carta de bebidas se establece permitiendo cambiarla según la evolución de los hábitos y gustos de la clientela y los objetivos del establecimiento.

CR1.3 La presentación impresa de las cartas de bebidas se formaliza teniendo en cuenta: categoría del establecimiento, objetivos económicos e imagen corporativa.

RP2: Determinar el grado de calidad de los géneros necesarios para la preparación, presentación y servicio de bebidas distintas a vinos, de modo que el producto ofrecido tenga el nivel de calidad que espera el cliente y se cumplan los objetivos económicos del establecimiento.

CR2.1 La calidad de los géneros se determina teniendo en cuenta los gustos y necesidades de los clientes y los objetivos económicos del establecimiento.

CR2.2 Las características cuantitativas y cualitativas de cada uno de los géneros utilizados se identifican, elaborando las fichas de especificación técnica.

CR2.3 Las fichas de especificación técnica se actualizan de acuerdo con los cambios habidos en el mercado y en la oferta de bebidas.

RP3: Realizar el aprovisionamiento interno de géneros y utensilios, para su utilización posterior en la preparación y presentación de bebidas distintas a vinos, en función de su tipo y de las necesidades del servicio.

CR3.1 El aprovisionamiento interno de bebidas, materias primas y utensilios se realiza en función de las bebidas objeto de preparación, siguiendo el plan de trabajo establecido o las necesidades de servicio.

CR3.2 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se formalizan siguiendo instrucciones previas.

CR3.3 Los géneros y productos necesarios para la preparación de las bebidas se disponen en los lugares previstos.

CR3.4 El acopio de utensilios se realiza teniendo en cuenta las necesidades establecidas en el plan de trabajo o necesidades de servicio.

CR3.5 Las existencias mínimas de géneros y bebidas se comprueban y se comunica su cantidad a la persona o departamento adecuados.

CR3.6 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso.

RP4: Preparar y presentar bebidas distintas a vinos de acuerdo con la definición del producto o normas básicas de su elaboración.

CR4.1 Las bebidas se preparan:

- Utilizando los métodos establecidos.
- Respetando las normas básicas de manipulación.
- Ajustando las cantidades a la ficha técnica de producción.

- Utilizando el equipamiento y recipientes adecuados para racionalizar y mantener la calidad del producto objeto de preparación.

CR4.2 En la preparación se comprueba que las bebidas están a la temperatura de servicio y que, además, no han sufrido ningún tipo de alteración o deterioro.

CR4.3 Se comprueba que la bebida preparada se ajusta a la petición del cliente.

CR4.4 Las operaciones de acabado y presentación de la bebida se realizan respetando:

- La decoración propia del producto.
- El tipo de servicio objeto de realización.

CR4.5 Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

RP5: Asesorar sobre bebidas distintas a vinos de modo que el producto ofrecido se adapte a las expectativas del cliente y a los intereses económicos del establecimiento.

CR5.1 La sugerencia de bebidas se realiza de acuerdo con el programa de ventas del establecimiento y teniendo en cuenta:

- El tipo de clientes.
- Los objetivos de ventas.
- El momento del día.
- La situación en que se encuentran los clientes y sus gustos.

CR5.2 La apariencia personal se cuida para dar confianza a los clientes y facilitar la venta.

CR5.3 A petición del cliente, se informa sobre las características y peculiaridades de la bebida sugerida o solicitada.

CR5.4 La información sobre el precio de las bebidas se procura dar, verbalmente o por medio de la carta, al sugerir el consumo de las bebidas.

CR5.5 La venta se concreta mediante la toma de la comanda o de acuerdo con otro procedimiento establecido, procurando:

- Escribir con grafía clara.
- Respetar las normas de protocolo.
- Confirmar el pedido de los clientes.

CR5.6 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir la interacción y comprensión suficientes en el proceso de comunicación para prestar el servicio.

Contexto profesional:**Medios de producción:**

Equipos informáticos. Equipos, medios y materiales de oficina. Almacenes. Equipos de frío. Mobiliario de bar-cafetería. Mobiliario auxiliar. Maquinaria y utensilios propios de un bar. Utensilios varios para preparación de bebidas. Extintores y sistemas de seguridad. Bebidas. Material para decoración de bebidas. Cristalería. Productos de limpieza. Combustible. Uniformes y lencería apropiados.

Productos y resultados:

Definición de la carta de bebidas. Preparación, presentación y servicio en barra y mesa de bebidas. Limpieza y mantenimiento de equipos. Atención al cliente.

Información utilizada o generada:

Estadísticas y estudios de mercado. Plan de comercialización. Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados. Carta de bebidas. Fichas técnicas de producción de bebidas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5: SERVIR VINOS Y PRESTAR INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE LOS MISMOS

Nivel: 2

Código: UC1048_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Definir cartas sencillas de vinos de modo que resulten atractivas para la clientela, potencien su venta y se adecuen a la oferta gastronómica del establecimiento.

CR1.1 La carta de vinos se define teniendo en cuenta:

- Las posibilidades de suministro.
- Las ofertas realizadas por los proveedores.
- Las existencias en la bodega.
- La relación calidad/precio.
- Los gustos de los clientes actuales o potenciales.
- La oferta gastronómica del establecimiento.
- Un buen equilibrio, tanto en la variedad de los vinos ofertados como en su precio.
- El tipo de establecimiento y fórmula de restauración.

CR1.2 El sistema de rotación de la carta de vinos se establece permitiendo cambiarla según las existencias en bodega, la evolución de los hábitos, gustos de la clientela y los objetivos del establecimiento.

CR1.3 La presentación impresa de la carta de vinos se formaliza teniendo en cuenta: categoría del establecimiento, objetivos económicos e imagen corporativa.

RP2: Realizar el aprovisionamiento de vinos de consumo habitual para la bodega, en función de las características de la demanda, controlando sus existencias y consiguiendo las condiciones óptimas de conservación.

CR2.1 Los tipos y calidades de los vinos objeto de compra se determinan, teniendo en cuenta las características de la clientela y los objetivos económicos del establecimiento.

CR2.2 La operación de compra se establece, determinando las características de cantidad, tipo, origen, calidad y precio de los vinos que se deben controlar en la recepción, teniendo en cuenta el control de existencias y la inmovilización del capital.

CR2.3 La disposición de los vinos en bodega se define, teniendo en cuenta los tipos, añadas, características de conservación, rotación de los vinos y factores de riesgo.

CR2.4 La conservación y reposo de los vinos en bodega se controla, teniendo en cuenta la temperatura, humedad, olores, iluminación, vibraciones y distribución.

CR2.5 Las existencias mínimas de vinos en bodega se comprueban y, en su caso, se comunica su cantidad a la persona o departamento adecuado.

CR2.6 Las bajas por mal estado o rotura se notifican para que se contemplen en los inventarios.

CR2.7 Las condiciones de limpieza, ambientales y sanitarias de la bodega se mantienen para impedir el desarrollo bacteriológico y asegurar la conservación de los vinos.

RP3: Realizar el aprovisionamiento de la bodeguilla o cava del día, para garantizar las necesidades del servicio, respetando las características de mantenimiento de los vinos.

CR3.1 El aprovisionamiento interno de la bodeguilla o cava del día se realiza siguiendo el plan de trabajo establecido o necesidades de servicio y sugerencias gastronómicas del día.

CR3.2 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se formalizan siguiendo instrucciones previas.

CR3.3 Los vinos se disponen en los lugares previstos, respetando sus temperaturas de servicio.

CR3.4 Las existencias mínimas de vinos de la cava del día se comprueban y, en su caso, se comunica su cantidad a la persona o departamento adecuado.

CR3.5 El funcionamiento y temperatura de los equipos y máquinas que se deben utilizar en el mantenimiento de los vinos se controla.

RP4: Ofertar vinos, informando a los clientes sobre su idoneidad en función del menú elegido o degustado y tiempo, estación o momento del día, para satisfacer las expectativas de la clientela y conseguir los objetivos económicos del establecimiento.

CR4.1 La sugerencia de vinos se realiza teniendo en cuenta:

- Programa de ventas del establecimiento.
- Tipo de cliente y gustos manifestados por éste.
- Tipo de aperitivos.
- Tipo de platos.
- Estación o tiempo atmosférico.
- Momento del día.
- Ocasión o celebración.

CR4.2 En la información al cliente se tiene en cuenta el tipo de vino, características, origen o zona vinícola, marca de etiqueta y edad o añada.

CR4.3 La apariencia personal permite dar confianza a los clientes y facilitar la venta.

CR4.4 La venta del vino se concreta de acuerdo con los procedimientos establecidos:

- Asegurándose verbalmente del pedido formulado.
- Comprobando que los clientes tienen a su disposición la lista de precios.
- Mostrando la botella para que el cliente compruebe las indicaciones de su etiquetado antes de su servicio.
- Guardando las reglas de protocolo en su presentación.

CR4.5 La comunicación con los clientes es fluida y permite conseguir la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

RP5: Servir vinos de acuerdo con los tipos y normas de servicio.

CR5.1 La comanda se verifica antes de servir, comprobando que los vinos se corresponden con la solicitud de los clientes.

CR5.2 El servicio de vinos se desarrolla teniendo en cuenta:

- Las normas operativas del establecimiento.
- La fórmula de restauración.
- Los medios de trabajo definidos en las normas básicas de servicio.
- El tipo de servicio.
- El desarrollo lógico del servicio.
- Las normas de protocolo en el servicio.

CR5.3 El servicio de vinos se ejecuta:

- Procurando en todo momento su realización con la máxima rapidez y eficacia.
- Guardando las reglas de protocolo en el servicio.
- Tramitando las comandas según el orden establecido.
- Asegurándose de que el vino servido se corresponde con la solicitud del cliente.
- Aplicando las técnicas de servicio apropiadas o establecidas.

- Realizando el descorche con el sacacorchos adecuado en presencia del cliente, o sirviéndolo por copas garantizando su conservación.
- Utilizando la cristalería adecuada al vino.
- Retirando el vaso o copa cuando la bebida ha sido consumida.
- Ofertando la reposición de la consumición.
- Mostrando una actitud de servicio según lo establecido.

CR5.4 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir la interacción y comprensión suficientes en el proceso de comunicación para prestar el servicio.

RP6: Realizar catas sencillas de los tipos de vinos más significativos, identificando sus características, sabores básicos y defectos más comunes, empleando el vocabulario adecuado y formalizando las fichas de cata.

CR6.1 El acopio de los útiles necesarios para la cata se realiza de acuerdo al tipo de cata y número de vinos que se vayan a catar, disponiéndolos para su uso.

CR6.2 El aspecto visual de los vinos se analiza utilizando el recipiente y las condiciones de iluminación establecidas e identificando sus características positivas o defectos.

CR6.3 La fase olfativa de la cata de vinos se realiza en lugares exentos de aromas u olores, utilizando la copa reglamentaria, removiéndola e introduciendo la nariz en la copa para detectar los olores o aromas.

CR6.4 En la fase gustativa de la cata se analiza el vino ingiriendo un sorbo no muy grande y detectando sus sabores en el ataque, paso en boca, impresión final y postgusto.

CR6.5 Las fichas para la valoración de los vinos en la cata se formalizan, aplicando las normas de puntuación.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Mobiliario y equipos propios de la bodega. Equipos de refrigeración. Maquinaria y utensilios propios de la bodega, cava o bodega del día. Termómetros. Higrómetros. Extintores y sistemas de seguridad. Carros de transporte. Botellas y envases. Sacacorchos y abrebotellas. Tastevin. Decantadores. Catavinos. Jarras para restos de catas. Frascas o jarras para decantar. Otras cristalerías. Bandejas. Champaneras. Litos y paños diversos. Productos de limpieza. Uniformes y lencería apropiados.

Productos y resultados:

Gestión de aprovisionamiento de vinos y control de bodega. Conservación y mantenimiento de vinos. Venta y servicio de vino y atención al cliente. Cata de vinos. Limpieza y mantenimiento de equipos.

Información utilizada o generada:

Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados, como inventarios, vales de pedidos, fichas de control de consumos y fichas de cata. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6: APLICAR LAS NORMAS DE PROTOCOLO EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1105_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Aplicar la normativa vigente sobre precedencia, símbolos del Estado y los tratamientos dispensados a personalidades de modo que su uso sea el adecuado.

CR1.1 La aplicación de las precedencias se realiza en función de:

- Tipos de actos.
- Rangos de ordenación.
- Representación que ostenten las personas.
- Territorio o ámbito en que tengan lugar los actos.

CR1.2 La forma de comunicarse con las personas que gozan de tratamientos determinados se realiza correctamente.

CR1.3 La aplicación de los tratamientos escritos se realiza siguiendo las reglas específicas y las excepciones adoptadas por algunas Comunidades Autónomas.

CR1.4 El uso de banderas, escudos e himnos tanto nacionales como autonómicos, se ajustará a lo dispuesto en la normativa vigente.

RP2: Determinar la adecuada utilización de las banderas de acuerdo con la ubicación de la mismas y el tipo de acto de que se trate de manera que responda a las exigencias legales.

CR2.1 El uso de la bandera nacional se realiza, en cualquier caso, respetando su uso en lugar preeminente con respecto a las demás, sean cuales sean las que la acompañen.

CR2.2 La ubicación de las banderas en presidencia de actos o en fachadas de edificios se realiza siguiendo el protocolo en función del número de las que deban ondear y el tipo de acto de que se trate.

CR2.3 Las líneas de banderas, ya sean una o dos, se disponen de acuerdo con las normas de uso y a partir de la bandera nacional.

CR2.4 La colocación de banderas sobre peanas de interior se realiza en función de la naturaleza del acto y su constitución garantizando, en cualquier caso, la situación preeminente de la bandera nacional.

RP3: Mantener un adecuado nivel de comportamiento en el desarrollo de la actividad profesional aplicando las normas básicas de protocolo y convivencia.

CR3.1 La imagen personal adecuada se describe de manera que se adapte al entorno y tipo de acto de que se trate en cada caso.

CR3.2 El saludo se realiza manteniendo las reglas básicas sea cual sea el método elegido tal efecto y bajo las normas de cortesía que cada situación exija.

CR3.3 El uso de invitaciones y tarjetas de visita en el desarrollo de actos se determina por el lenguaje de cortesía y protocolo adecuado según los casos.

CR3.4 El uso de flores como elemento decorativo se realizará teniendo en cuenta las normas de cortesía que les otorgan significado y simbolismo.

RP4: Organizar actos y eventos cumpliendo con los requisitos de protocolo en la mesa, la ubicación de comensales, la disposición de presidencias y fines a que debe servir.

CR4.1 La correcta elección de las mesas y su organización se realiza de acuerdo con las características del local y en función de las necesidades de cada acto o evento.

CR4.2 La elección del tipo de presidencias se realiza de manera que cumpla con de las necesidades y composición del acto junto con las características del local.

CR4.3 Las reglas básicas de celebración de comidas se tienen en cuenta para conceder las presidencias y el orden de invitados.

CR4.4 La confección de información de actos, cartas y minutas se realiza manteniendo en cada caso las reglas a que obligue el protocolo.

CR4.5 La ubicación de los invitados se realiza en función del orden de precedencia de cada uno de ellos y de acuerdo con cualquiera de los sistemas de colocación utilizados.

CR4.6 La información necesaria para dar a conocer a los invitados su ubicación exacta se realiza mediante la adaptación a cada caso de las diferentes técnicas que pueden emplearse:

- Mesero.
- Tarjeta y plano individual.
- Paneles.
- Tarjeta personal sobre la mesa.

CR4.7 La planificación del protocolo a ejecutar se planifica teniendo en cuenta las características especiales de personalidades y eventos.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Planos de ubicación. Cartas, minutas y documentos de planificación de espacios. Banderas, flores y centros de mesa. Lencería diversa. Paneles informativos.

Productos y resultados:

Garantía de cumplimiento de las normas básicas de protocolo. Organización eficaz de espacios y personas en actos y eventos.

Información utilizada o generada:

Manuales de protocolo social y empresarial. Vexilología. Normativa en materia de protocolo.

UNIDAD DE COMPETENCIA 7: ACTUAR BAJO NORMAS DE SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA

Nivel: 2

Código: UC0711_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Aplicar y controlar las normas de higiene personal establecidas en la normativa vigente, garantizando la seguridad y salubridad de los productos alimentarios y de las actividades de hostelería.

CR1.1 La vestimenta y equipo reglamentarios se utilizan, conservándolos limpios y en buen estado y renovándolos con la periodicidad establecida.

CR1.2 El estado de limpieza y aseo personal requeridos se mantienen, en especial de aquellas partes del cuerpo que pudieran entrar en contacto con los alimentos.

CR1.3 Los procedimientos de aviso establecidos se siguen en caso de enfermedad que pueda transmitirse a través de los alimentos.

CR1.4 Las heridas o lesiones cutáneas que pudieran entrar en contacto con los alimentos se protegen con un vendaje o cubierta impermeable.

CR1.5 Los hábitos, gestos o prácticas que pudieran proyectar gérmenes o afectar negativamente a los productos alimentarios se evitan.

CR1.6 La legislación vigente sobre higiene y manipulación de productos alimentarios se comprueba que se cumple comunicando en su caso las deficiencias observadas.

RP2: Mantener y controlar las áreas de trabajo y las instalaciones del establecimiento de hostelería y en particular de preparación y servicio de alimentos y bebidas dentro de los estándares higiénicos requeridos por la producción y por la normativa vigente.

CR2.1 Las condiciones ambientales de luz, temperatura, ventilación y humedad se verifica que son las indicadas para llevar a cabo de modo higiénico las actividades del establecimiento y en particular la producción y servicio de alimentos y bebidas.

CR2.2 Las características higiénico-sanitarias de las superficies de los techos, paredes y suelos de las instalaciones y en especial, de aquellas que están en contacto con los alimentos, se comprueba que son las requeridas.

CR2.3 Los sistemas de desagüe, extracción y evacuación se mantienen en perfectas condiciones de uso y los derrames o pérdidas de productos en curso se limpian y eliminan en la forma y con la prontitud exigida.

CR2.4 Las puertas, ventanas y otras aberturas se mantienen, en caso necesario, cerradas o con los dispositivos protectores adecuados para evitar vías de comunicación con el exterior.

CR2.5 Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de locales y para el control de plagas se efectúan.

CR2.6 Los focos posibles de infección y los puntos de acumulación de suciedad se reconocen determinando su origen y tomando las medidas paliativas pertinentes.

CR2.7 La aplicación de los sistemas de control y prevención de animales, parásitos y transmisores de enfermedades se asegura.

CR2.8 Las operaciones de limpieza y desinfección se realizan siguiendo lo señalado en las instrucciones respecto a:

- Productos que se deben emplear y su dosificación.
- Condiciones de operación, tiempo, temperatura y presión.

- Preparación y regulación de los equipos.

- Controles que se deben efectuar.

CR2.9 Las áreas o zonas que se vayan a limpiar o desinfectar se aíslan y señalan hasta que estén en condiciones operativas.

CR2.10 Los productos y equipos de limpieza y desinfección se depositan en su lugar específico para evitar riesgos y confusiones.

RP3: Realizar la limpieza y controlar el buen estado de equipos, maquinaria y utillaje de hostelería de modo que se prolongue su vida útil, no se reduzca su rendimiento y su uso sea más seguro.

CR3.1 Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de equipos, máquinas y utillaje de la actividad de hostelería se efectúan.

CR3.2 Los equipos y las máquinas para la ejecución de las operaciones de limpieza, como parada, vaciado y protección, se comprueba que se encuentran en las condiciones requeridas.

CR3.3 Las operaciones de limpieza manual se comprueba que se ejecutan con los productos idóneos, en las condiciones fijadas y con los medios adecuados.

CR3.4 Las operaciones objeto de ejecución se controlan, manteniendo los parámetros dentro de los límites fijados por las especificaciones e instrucciones de trabajo.

CR3.5 Los niveles de limpieza, desinfección o esterilización alcanzados se comprueba que se corresponden con los exigidos por las especificaciones e instrucciones de trabajo.

CR3.6 Los equipos y las máquinas de la actividad de hostelería se verifica que quedan en condiciones operativas después de su limpieza.

CR3.7 Los productos y materiales de limpieza y desinfección, una vez finalizadas las operaciones, se depositan en su lugar específico, para evitar riesgos y confusiones.

CR3.8 El uso de los aparatos y equipos propios de los distintos procesos se realiza conforme a las indicaciones de uso, mantenimiento y seguridad del fabricante, resolviendo cualquier alteración en el funcionamiento, como calentamiento, chispas u otros, antes de reanudar el uso.

RP4: Conducir y realizar las operaciones de recogida, depuración y vertido de los residuos alimentarios y de otros materiales de hostelería, respetando las normas de protección ambiental.

CR4.1 La cantidad y el tipo de residuos generados por los procesos de hostelería se verifica que se corresponden con lo establecido en los manuales de procedimiento.

CR4.2 La recogida de los distintos tipos de residuos o desperdicios se realiza siguiendo los procedimientos establecidos para cada uno de ellos.

CR4.3 El almacenamiento de residuos se lleva a cabo en la forma y lugares específicos establecidos en las instrucciones, de acuerdo con la normativa vigente.

CR4.4 Las condiciones de depuración y eliminación de residuos se comprueba que son idóneas y que el funcionamiento de los equipos es correcto, regulándose éstos, si fuera preciso, de acuerdo con el tipo de residuo y los requerimientos establecidos en los manuales de procedimiento.

CR4.5 La reducción en la producción de desechos y en las cantidades de productos consumidos y la reutilización de estos últimos se procura, siempre que sea posible, durante el proceso de compra y aprovisionamiento.

RP5: Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y ambientales.

CR5.1 Los derechos y deberes del trabajador y de la empresa o entidad se reconocen en materia de seguridad.

CR5.2 Las normas vigentes en la materia y el plan de seguridad e higiene del que disponga, en su caso, el establecimiento, se respetan y aplican, realizando acciones preventivas, correctoras y de emergencia y aplicando las medidas establecidas.

CR5.3 Los riesgos primarios se conocen y se toman las medidas preventivas establecidas.

CR5.4 Los equipos de protección individual y los medios de seguridad general y de control se identifican para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta.

CR5.5 El área de trabajo, como el puesto, entorno o servidumbres, se mantiene libre de elementos que puedan resultar peligrosos y que puedan dificultar la realización de otros trabajos.

CR5.6 Los productos químicos se manipulan con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección ambiental, conforme a lo indicado en su etiqueta.

CR5.7 La recogida selectiva de residuos se realiza y las alteraciones detectadas en las condiciones ambientales o en el proceso de trabajo se notifican al responsable, proponiendo medidas para su corrección o mejora.

CR5.8 Las medidas de precaución y protección, recogidas en la normativa específica, e indicadas por las

señales pertinentes, se cumplen durante la actividad de hostelería.

CR5.9 La actuación ante posibles situaciones de emergencia se efectúa siguiendo los procedimientos de control, aviso o alarma establecidos.

CR5.10 Los medios disponibles para el control de situaciones de emergencia dentro de su entorno de trabajo, se utilizan eficazmente comprobando que quedan en perfectas condiciones de uso.

CR5.11 La actuación en los ensayos de planes de emergencia y evacuación se realiza conforme a las pautas prescritas.

CR5.12 Las técnicas sanitarias básicas y los primeros auxilios se aplican en caso de accidentes.

RP6: Valorar la importancia del agua y de la energía y realizar un uso eficiente en las actividades de hostelería reduciendo su consumo siempre que sea posible.

CR6.1 El mejor aprovechamiento de la luz natural se procura con el fin de ahorrar energía.

CR6.2 La selección y adquisición de equipamientos y electrodomésticos se realiza teniendo en cuenta las normas de eficiencia energética y el consumo anual así como la adecuación de la capacidad al uso previsto.

CR6.3 El estado de las instalaciones eléctricas y de gas se verifica y se detectan posibles disfunciones.

CR6.4 El buen funcionamiento de los aparatos se verifica para detectar posibles disfunciones y asegurar su mantenimiento.

CR6.5 Las políticas, objetivos, métodos y registros relativos al uso eficiente del agua y la energía del establecimiento se identifican y aplican.

CR6.6 El consumo de agua y energía se controla y registra, detectando y analizando las áreas críticas de consumo y las posibles fugas.

CR6.7 Las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, se gestionan de manera que no contaminen el medio ni afecten a la salud pública y se reutilicen siempre que sea factible.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipo personal de higiene. Equipos de protección individual. Medios de limpieza y aseo personal. Equipos de limpieza, desinfección y desinsectación de instalaciones. Sistemas de limpieza, desinfección y esterilización de equipos. Elementos de aviso y señalización. Equipos de depuración y evacuación de residuos. Dispositivos y señalizaciones generales y equipos de emergencia. Legislación aplicada. Documentación de diferentes organismos y administraciones públicas. Protocolos de Sistema de Gestión Ambiental.

Productos y resultados:

Garantía de seguridad y salubridad de las actividades de hostelería. Instalaciones y equipos limpios, desinfectados y en estado operativo. Residuos en condiciones de ser vertidos o evacuados. Medidas de protección ambiental aplicadas. Ahorro de energía, agua y reducción de consumos. Reciclaje, reutilización y reducción de residuos. Propuesta de medidas correctivas. Formación de personal. Información a clientes y proveedores.

Información utilizada o generada:

Manuales de utilización de equipos. Manuales de procedimiento, permisos e instrucciones de trabajo. Señalizaciones de limpieza. Normativa higiénico-sanitaria. Normativa y planes de seguridad y emergencia. Registros de trabajo e incidencias. Registros del sistema APPCC. Descripción

de los procesos productivos. Inventario y caracterización de las fuentes contaminantes. Información sobre los productos y materias primas de consumo habitual en hostelería. Instrucciones de operación de los tratamientos de residuos o emisiones a la atmósfera.

UNIDAD DE COMPETENCIA 8: COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Nivel: 2

Código: UC1051_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Comprender información oral sencilla en inglés en el ámbito de la actividad de restauración, con el objeto de atender las peticiones de los clientes.

CR1.1 La expresión oral del cliente en inglés formulada lenta y claramente se comprende cuando se refiere a situaciones predecibles tales como:

- Saludo y despedida.
- Petición de información sobre la oferta gastronómica.
- Petición de la oferta gastronómica.
- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Petición de facturación y petición de información de sistemas de cobro.
- Comunicación de quejas y reclamaciones.
- Petición de información variada sobre el entorno.

CR1.2 La comprensión oral de detalles generales en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP2: Extraer información de documentos breves y sencillos escritos en inglés en el ámbito de la actividad de restauración, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR2.1 La documentación escrita de complejidad muy reducida en inglés se comprende en su parte más relevante cuando se refiere a situaciones predecibles tales como:

- Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restaurante-bar.
- Consulta de un manual de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
- Interpretación de menús y recetas.

CR2.2 Los condicionantes que pueden afectar a la comprensión de la comunicación escrita en inglés, tales como el canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, iluminación deficiente e impresión de baja calidad, se tienen en cuenta para mejorar la comprensión del mensaje.

RP3: Producir mensajes orales sencillos en inglés en situaciones habituales de la actividad de restauración, con el objeto de mejorar la prestación del servicio y materializar las ventas.

CR3.1 La expresión oral en inglés se realiza produciendo mensajes breves y sencillos pronunciados

lenta y claramente para asegurar su comprensión, referidos a situaciones propias de la actividad de restauración, tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

CR3.2 La expresión oral en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP4: Producir o cumplimentar en inglés documentos escritos breves y sencillos, necesarios para la comercialización de la oferta y la gestión de las actividades de restauración.

CR4.1 La expresión escrita en inglés se realiza produciendo mensajes breves con un vocabulario sencillo ajustados a criterios básicos de corrección gramatical, referidos a situaciones propias de la actividad de restaurante-bar, tales como:

- Listas de distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.
- Información sobre la oferta gastronómica del establecimiento y precios de la misma.
- Horarios del establecimiento.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
- Documentos y comunicaciones sencillos para la gestión y promoción del establecimiento.

CR4.2 La comunicación escrita básica en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Canal de comunicación.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

RP5: Comunicarse oralmente con uno o varios clientes en inglés, manteniendo conversaciones sencillas, para mejorar el servicio ofrecido.

CR5.1 La interacción en inglés se realiza produciendo y comprendiendo mensajes breves y sencillos, pronunciados lenta y claramente referidos a situaciones propias de la actividad de restauración, tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Comunicación y resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

CR5.2 La interacción en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua, tiempo del que se dispone para la interacción y claridad de la pronunciación, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Contexto profesional:**Medios de producción:**

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de restaurante-bar. Diccionario. Material de oficina.

Productos y resultados:

Comunicación interactiva sencilla con clientes en inglés para la prestación del servicio de restauración. Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad de restauración.

Información utilizada o generada:

Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales de hostelería, catálogos, periódicos y revistas especializadas en restauración. Información publicada en las redes. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias.

MÓDULO FORMATIVO 1: DISEÑO DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: MF1098_3

Asociado a la UC: Definir y planificar procesos de servicio en restauración

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar y diseñar procesos de puesta a punto, servicio y cierre en el restaurante, identificando cada una de sus fases.

CE1.1 Identificar las necesidades de equipos, utensilios, muebles e instrumentos para desarrollar diferentes tipos de servicio, describiendo sus características y posibles aplicaciones.

CE1.2 Describir el proceso de puesta a punto para los distintos tipos de servicio, diseñando su proceso e identificando los medios decorativos idóneos según la fórmula de restauración.

CE1.3 Diseñar y ejecutar operaciones de montaje de mesas, reconociendo los utensilios y otros instrumentos necesarios para desarrollar el servicio y deduciendo posibles alternativas o combinaciones en el montaje global de mobiliario.

CE1.4 Diseñar el proceso de aprovisionamiento interno de géneros y material, así como la disposición de mobiliario y equipos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios relativos al servicio.

CE1.5 Identificar y aplicar las diferentes técnicas de servicio, analizando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para cada fórmula de restauración.

CE1.6 Analizar la relación que mantiene el personal de servicio con otros profesionales o departamentos durante el servicio y diseñar el sistema de comunicación interna.

CE1.7 En supuestos prácticos de elaboración de planes de trabajo del departamento:

– *Estimar necesidades de recursos humanos y materiales para el buen funcionamiento del departamento.*

– *Definir una proyección de los objetivos de productividad del departamento a corto o medio plazo, a partir de los recursos estimados en el supuesto.*

– *Ajustar y priorizar las tareas objeto de realización por el personal disponible, para dar respuesta a la*

planificación del día, semana o mes y teniendo en cuenta permisos, vacaciones y bajas, entre otros.

– *Elegir y formalizar la documentación necesaria para la programación del trabajo, utilizando los medios más adecuados en cada caso.*

CE1.8 Identificar los diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro, analizando sus características y las ventajas e inconvenientes de cada uno y el control administrativo del proceso de facturación y cobro.

CE1.9 Identificar y describir los procesos habituales de trabajo que se realizan en el cierre del restaurante para el diseño del sistema de reposición de existencias, procedimientos de limpieza y mantenimiento de equipos e instalaciones.

C2: Diseñar procedimientos de presentación y servicio de elaboraciones culinarias así como de acabado de platos a la vista del cliente, que resulten adecuados para departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

CE2.1 En un supuesto práctico de servicio de elaboraciones culinarias, coordinar con el responsable del departamento de cocina la oferta de elaboraciones culinarias especificando las previsiones referidas a menús, sugerencias o productos de temporada que pudieran ser considerados de interés para los clientes.

CE2.2 Identificar las materias primas alimentarias de uso común en las elaboraciones culinarias, describiendo variedades, características físicas y cualidades gastronómicas.

CE2.3 Diseñar y cumplimentar documentaciones propias del aprovisionamiento interno de géneros que resulten adecuadas para departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

CE2.4 Identificar necesidades de útiles, menaje y equipos necesarios para efectuar operaciones de acabado, trinchado o distribución a la vista del comensal.

CE2.5 Identificar elaboraciones culinarias básicas y significativas, indicando las características de los géneros que las componen, el tipo de servicio asociado y los resultados finales que deben obtenerse.

CE2.6 Identificar tipos de guarnición y decoración, indicando los géneros que los componen y, de acuerdo con la clase de elaboración culinaria que puedan acompañar, las variables económicas y características del servicio.

CE2.7 Identificar las técnicas básicas de elaboración, trinchado y desespinado de platos a la vista del cliente, fijando los tiempos y cantidades precisos y explicando la actitud e imagen que este tipo de servicios requiere.

C3: Analizar todo tipo de servicios y eventos especiales en restauración que resulten adecuados para departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

CE3.1 Identificar distintos sistemas organizativos en función del tipo de servicio o evento y los medios disponibles.

CE3.2 Diseñar la información y documentación necesarias para el desarrollo de los servicios, identificando los circuitos internos y externos que se generan entre departamentos y con proveedores externos.

CE3.3 Identificar el proceso de puesta a punto, manejo y mantenimiento de los diferentes equipos, maquinarias, herramientas, utensilios y mobiliario de uso común en los servicios especiales y eventos en restauración.

CE3.4 Identificar los principales recursos utilizados para la decoración, iluminación y ambientación musical relacionándolos con los tipos de establecimiento en función de su idoneidad.

CE3.5 Identificar la normativa en la manipulación de alimentos para su aplicación en la celebración de servicios especiales y eventos.

CE3.6 En un caso práctico de evento en restauración:

- *Identificar los medios necesarios para la propuesta de prestación de un servicio.*
- *Identificar los gastos derivados de los recursos necesarios para un servicio.*
- *Presupuestar el servicio de restauración.*
- *Organizar un servicio especial.*

C4: Analizar procedimientos de servicio de banquetes en el establecimiento de restauración, identificando los recursos necesarios y el presupuesto derivado.

CE4.1 En un supuesto práctico de servicio de banquetes, interpretar la orden de servicio de un banquete, con el fin de:

- *Identificar los departamentos implicados.*
- *Recabar la información precisa para su diseño.*
- *Realizar el presupuesto del banquete.*

CE4.2 En un supuesto práctico de servicio de banquetes, diseñar sus procesos de servicio, en función de:

- *Los planes generales del establecimiento y los objetivos y planes establecidos para el área de banquetes.*
- *Las dimensiones técnicas, organizativas, económicas y humanas en todos los procesos productivos implicados.*
- *Las técnicas a aplicar, propias de banquetes, para optimizar la producción o prestación del servicio según criterios de eficacia, economía y productividad, consiguiendo la satisfacción de las expectativas del cliente.*

C5: Analizar las normas de protocolo utilizadas en diferentes tipos de eventos que se desarrollan en establecimientos de restauración.

CE5.1 Explicar el concepto de protocolo, su origen y tipología.

CE5.2 Enumerar las aplicaciones más habituales de las normas de protocolo en establecimientos de restauración, en función del tipo de evento que se vaya a desarrollar.

CE5.3 Identificar los instrumentos de información necesarios para dar a conocer el desarrollo de actos o eventos a invitados y medios de comunicación, en función del tipo de acto, y su composición y la redacción de tarjetas e invitaciones adecuadas a las características de cada acto y cumpliendo con las normas de cortesía y protocolo institucional.

CE5.4 Diferenciar y caracterizar los diferentes tipos de eventos que pueden celebrarse en establecimientos de restauración, tales como congresos, convenciones, reuniones o foros.

CE5.5 En un supuesto práctico de servicio de restauración, organizar el protocolo requerido.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.7; C2 respecto a CE2.1; C3 respecto a CE3.6; C4 respecto a todos sus criterios; C5 respecto a CE5.5.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional en el diseño de procesos de servicio en restauración.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos:

1. Mobiliario, instalaciones y equipo de sala y bar

Instalaciones, mobiliario y equipos básicos para el pre-servicio, servicio y postservicio de alimentos, bebidas y complementos en sala: Clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones. Ubicación y distribución. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.

El material del restaurante: Cálculos y dotaciones de material. Control y conservación del material.

La sala: Diseño y distribución en planta de equipos, mobiliario e instalaciones.

Instalaciones, mobiliario y maquinaria del bar: Diseño y distribución en planta de equipos e instalaciones del bar. Técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.

2. Diseño de procesos de preservicio, servicio y postservicio en la sala del restaurante y en el bar

El preservicio: proceso y secuencia de operaciones más importantes. Descripción, documentación y diseño de la decoración y ambientación.

El servicio: comparación de tipos de servicio según tipo de restaurante-bar y fórmula de restauración, procesos y normas generales. Normas básicas de comportamiento en la mesa. Descripción de distintos tipos de comandas. El servicio de bebidas en barra: clases, descripción y el servicio de productos complementarios. Tipos de productos.

El postservicio: descripción de tipos y modalidades de postservicio, supervisión de instalaciones y equipamiento y secuencia de operaciones de postservicio según tipo y modalidad.

Estudio de tiempos, recorridos y procesos.

Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales.

Confección de horarios y turnos de trabajo.

Relación interdepartamental y sistemas de comunicación interna.

La facturación y el cobro: El proceso de facturación. La comanda. La factura. Sistemas de cobro: contado y crédito. Liquidaciones. Caja del día. Diario de producción e informe de ventas.

3. Las elaboraciones culinarias

Las cocinas territoriales de España y del mundo: Fuentes de información y bibliografía sobre cocina regional e internacional. Características generales y evolución histórica. Tradiciones en la alimentación.

Clasificación y descripción de elaboraciones significativas. Análisis comparativos.

Presentación y decoración de elaboraciones culinarias: Definiciones. Normas y combinaciones organolépticas básicas. Necesidades de presentación y decoración según el tipo de elaboración y forma de comercialización. Guarniciones culinarias: clasificación, definición, descripción y aplicaciones, fases de los procesos, riesgos en la ejecución y control de resultados y guarniciones culinarias simples y compuestas.

4. Locales, servicios especiales y eventos en restauración

Locales para restauración: la fachada y el escaparate del establecimiento, decoración en servicios de restauración y en eventos especiales. Ambientación: lumínica, musical u otras.

Servicios especiales y eventos en restauración: barras de degustación y servicios tipo buffet, autoservicio y análogos. Tendencias en restauración. Caracterización y organización de servicios especiales y eventos en restauración. Operaciones de postservicio características. Banquetes: diseño y presupuestos.

5. Eventos y protocolo en hostelería

Concepto de protocolo: origen, clases, utilidad y usos sociales.

Aplicaciones habituales del protocolo en diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento y/o restauración.

El protocolo institucional tradicional y la necesidad de un protocolo empresarial.

Análisis y aplicación de las técnicas de protocolo más habituales y presentación personal: normas reguladoras. Precedencias. Tratamientos. Técnicas de colocación de participantes en presidencias y en actos. Banderas. El protocolo en los banquetes y en la mesa.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la definición y planificación de procesos de servicio en restauración, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2: SUPERVISIÓN Y DESARROLLO DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: MF1103_3

Asociado a la UC: Supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar y desarrollar los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas en restauración.

CE1.1 Describir el proceso de puesta a punto para los diferentes servicios de restauración.

CE1.2 Identificar las necesidades de mobiliario, equipos y utensilios para desarrollar diferentes tipos de servicio en restauración, describiendo sus características y posibles aplicaciones y realizar las operaciones de montaje de los mismos.

CE1.3 Describir los procesos técnicos de servicio en restauración caracterizándolas, explicando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para cada fórmula de restauración en concreto.

CE1.4 En supuestos prácticos, de prestación del servicio de alimentos, bebidas y complementos en restauración:

— *Describir y simular el proceso de acogida, atención al cliente y despedida, identificando los tipos de clientes y las técnicas de comunicación verbal, no verbal y de habilidades sociales apropiadas a la situación.*

— *Describir la composición de una oferta gastronómica determinada, describiendo y simulando su proceso de venta en el restaurante y el bar, identificando las diferentes técnicas de venta y estimando su aplicación a la tipología del servicio y clientela.*

— *Realizar el servicio de alimentos, bebidas y complementos en restauración, de acuerdo con el proceso establecido, con rapidez, eficacia, estilo y elegancia y seleccionando y utilizando los equipos, máquinas y útiles necesarios.*

— *Simular la resolución de conflictos y demanda de información por medio de una solución de consenso, identificando la legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y usuarios, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva y determinando si procede el registro de una consulta o reclamación presentada.*

CE1.5 Describir el proceso habitual de control y facturación en un restaurante y bar, identificando los diferentes sistemas de cobro.

CE1.6 En un supuesto práctico, de prestación del servicio de alimentos, bebidas y complementos en restauración, realizar la facturación, diario de producción y liquidación de caja de un restaurante y bar.

CE1.7 Identificar, describir y aplicar en un supuesto práctico los procedimientos habituales de trabajo que se realizan en el cierre del restaurante o bar.

C2: Analizar y desarrollar el proceso de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente.

CE2.1 En un supuesto práctico de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente, aplicar las técnicas correspondientes de acabado, trinchado, distribución y presentación de ofertas gastronómicas a la vista del cliente, con la corrección que este tipo de servicios requiere y utilizando los equipos, máquinas y útiles correspondientes.

CE2.2 En un supuesto práctico de elaboración de platos a la vista del cliente, manipular los alimentos y bebidas aplicando las normas de seguridad e higiene en hostelería.

CE2.3 En un supuesto práctico manipulación de géneros, efectuar las operaciones necesarias para los procesos de regeneración, conservación o envasado de géneros, preelaboraciones y elaboraciones culinarias para su posterior utilización.

C3: Analizar y desarrollar el proceso de montaje de locales y expositores para géneros y elaboraciones culinarias en el marco de cualquier tipo de servicio gastronómico y evento especial en restauración.

CE3.1 Describir y aplicar técnicas y elementos decorativos en el local y montaje de expositores para géneros y elaboraciones culinarias adecuadas al local y tipo de servicio, de forma que el diseño y colocación resulte atractivo para el cliente.

CE3.2 En un supuesto práctico, de montaje de locales y expositores, disponer el personal, distribuir, montar y poner a punto los equipos, mobiliario y menaje para ofrecer todo tipo de servicios gastronómicos y eventos en restauración.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.4 y CE1.6; C2 respecto a todos sus criterios; C3 respecto a CE3.2.

Otras capacidades:

Reconocer el proceso de prestación de servicio de la organización.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir con las normas de correcta prestación del servicio.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructura, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Habituar al ritmo de trabajo de la empresa, finalizando el trabajo en los plazos establecidos.

Contenidos:

1. El bar y el restaurante

El bar como establecimiento y como departamento: definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos y competencias profesionales básicas del barman.

Instalaciones, mobiliario y equipos básicos para el servicio de bebidas en barra: clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones, ubicación y distribución y aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control. El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento.

Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos.

Competencias básicas de los profesionales de sala de restaurante.

Información gastronómica: terminología; cocina regional e internacional.

2. Preservicio, servicio y postservicio en el bar y en el restaurante

El preservicio en el bar: ejecución de las operaciones más importantes, cumplimentación de documentación y montaje de la decoración y ambientación.

El servicio en el bar: ejecución de servicios según tipo de restaurante o bar y fórmula de restauración. Aplicación de técnicas de servicio. Formalización de distintas variantes de comandas.

El postservicio en el bar: Ejecución de diferentes modalidades.

Realización de inventarios.

El preservicio en la sala del restaurante: ejecución de las operaciones más importantes, cumplimentación de documentación y montaje de la decoración y ambientación.

El servicio en la sala del restaurante: ejecución de servicios según tipo de restaurante y fórmula de restauración. Aplicación de técnicas de servicio. Formalización de distintas variantes de comandas.

El postservicio en la sala del restaurante: Ejecución de diferentes modalidades.

Realización de inventarios.

3. Elaboraciones culinarias a la vista del cliente

Equipos y utensilios: clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones y aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control. Aprovisionamiento interno de equipos, géneros y otros materiales: formalización de fichas de especificación técnica de géneros y material y cálculo de necesidades de aprovisionamiento interno de géneros y material.

Materias primas alimentarias de uso común en elaboraciones a la vista del cliente: clasificación gastronómica: variedades más importantes, caracterización, cualidades y aplicaciones gastronómicas básicas y tratamientos que le son inherentes; necesidades de conservación y regeneración.

Técnicas culinarias elementales: Clasificación, descripción y aplicaciones. Procesos de ejecución: fases, instrumentos, procedimientos, resultados y controles. Tratamiento de los géneros durante los procesos.

Manipulación y elaboración culinarias a la vista del cliente: Identificación de equipos básicos. Operaciones para el pelado, desespinado, trinchado y emplatado ante el comensal. Preparación, decoración y presentación de platos ante el comensal.

4. Locales, servicios especiales y eventos en restauración

Locales para restauración: la fachada y el escaparate del establecimiento, decoración en servicios de restauración y en eventos especiales y ambientación: lumínica, musical u otras.

Servicios especiales y eventos en restauración: barras de degustación y servicios tipo bufé, autoservicio y análogos, banquetes, servicios de catering y otras tendencias en restauración, caracterización de los servicios especiales, organización de servicios especiales y eventos en

restauración, ejecución de operaciones de preservación características: distribución de productos; montaje y decoración, aplicación de técnicas específicas de servicio al comensal, y ejecución de operaciones de postservicio características.

Instalaciones, mobiliario y equipos básicos para servicios especiales y eventos en restauración: Clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones. Ubicación y distribución. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.

Seguridad: condiciones y aplicación de normas específicas; uniformidad y equipamiento personal de seguridad. Limpieza: sistemas, métodos, procedimientos y productos; aplicaciones. Expositores y carros utilizados en restauración. Clasificación, descripción y medidas básicas de expositores y carros utilizados en restauración. Montaje y decoración de expositores.

5. Atención al cliente en restauración

Atención al cliente: tipos de clientes y tratamiento. Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas, normas de protocolo y de conducta e imagen personal. Protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

6. Venta y facturación de servicios en restauración

Técnicas, formas y procesos de *merchandising* y venta directa de alimentos y bebidas en el restaurante y en el bar-cafetería: descripción y aplicación.

La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

Facturación y cobro en restauración: Sistemas y tipos de facturación. Sistemas de cobro: al contado y a crédito; aplicación.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Nivel: 3

Código: MF1104_3

Asociado a la UC: Gestionar departamentos de servicio de restauración

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

CE1.1 Justificar la importancia de la planificación en el proceso de administración de empresas o entidades.

CE1.2 Diferenciar los principales tipos de planes.

CE1.3 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.

CE1.4 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.

CE1.5 En supuestos prácticos de planificación empresarial:

- Formular objetivos para un departamento de servicio de alimentos y bebidas determinado en el marco de hipotéticos planes generales de empresa o entidad.
- Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.
- Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.

CE1.6 Valorar la importancia de la revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de cada tipo de establecimiento de restauración.

C2: Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración, y su entorno de relaciones internas y externas, justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de empresa o unidad departamental.

CE2.1 Clasificar y caracterizar los diferentes tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración.

CE2.2 Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.

CE2.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos tipos de establecimientos de restauración, identificando los objetivos de cada departamento o área y la consecuente distribución de funciones.

CE2.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

CE2.5 Describir las relaciones externas de los establecimientos, áreas o departamentos de restauración con otras empresas, áreas o departamentos, y las relaciones internas características.

CE2.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de establecimientos, áreas o departamentos de restauración:

- Evaluar la organización, juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.
- Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, justificando los cambios introducidos en función de una organización más eficaz..

CE2.7 Describir los puestos de trabajo más característicos de los establecimientos, áreas o departamentos de restauración, caracterizándolos por la competencia profesional expresada en términos de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.

CE2.8 En casos prácticos de análisis de estructuras organizativas:

- Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo de la unidad.
- Evaluar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

- C3: Aplicar métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para departamentos de servicio de alimentos y bebidas, comparándolos críticamente.
CE3.1 Comparar críticamente los principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados del departamento.
CE3.2 Comparar críticamente los principales métodos para la selección de trabajadores cualificados del departamento.
- C4: Reconocer la importancia de la integración y adaptación del personal a la organización y las acciones e instrumentos que las facilitan.
CE4.1 Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.
CE4.2 Comparar diversos manuales reales de operaciones y modos de trabajo de departamentos de servicio de alimentos y bebidas, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.
CE4.3 En diversas situaciones prácticas de integración de personal en una organización:
 - Explicar un supuesto manual de acogida del establecimiento de restauración.
 - Asignar a los supuestos nuevos empleados, y en función de los puestos a cubrir, un período determinado de adaptación a los mismos.
 - Redactar y explicar las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar y los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados.
 - Dar una breve información sobre el establecimiento de restauración, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.
 - Aplicar técnicas para la comunicación intragrupal entre los supuestos miembros antiguos y nuevos del departamento o unidad, simulando delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y la creatividad y exigiendo responsabilidades como medida de motivación.*CE4.4 En un supuesto práctico de adaptación de personal a la organización, comparar diversos programas de formación relacionados con los puestos de trabajo que dependen de un maitre, jefe de sala, jefe de bares o jefe de banquetes, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.*
- C5: Analizar técnicas de dirección de personal aplicables en departamentos de servicio de alimentos y bebidas.
CE5.1 Identificar procesos y situaciones habituales de comunicación y negociación en el marco de los departamentos de servicio de alimentos y bebidas.
CE5.2 Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones.
CE5.3 Justificar la figura del directivo y del líder en una organización.
CE5.4 Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a los departamentos o unidades de producción culinaria.
CE5.5 Justificar los procesos de motivación del personal adscrito a departamentos de servicio de alimentos y bebidas.
CE5.6 En supuestos prácticos de relaciones jerárquicas entre miembros de departamentos de servicio de alimentos y bebidas:
 - Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.
 - Intervenir en los supuestos conflictos originados mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.
 - Adoptar las decisiones idóneas en función de las circunstancias que las propician y las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.
 - Ejercer el liderazgo, de una manera efectiva, en el marco de sus competencias profesionales, adoptando el estilo más apropiado en cada situación.
 - Dirigir equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.
 - Dirigir, animar y participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.
- C6: Analizar los diferentes modos de implementación y gestión de los sistemas de calidad en unidades de producción culinaria, justificando sus aplicaciones.
CE6.1 Explicar el concepto de calidad en servicios de restauración e identificar los factores causales de la no-calidad.
CE6.2 Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa o entidad y de los departamentos o unidades que la componen.
CE6.3 Proponer la implantación de un sistema de calidad, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.
CE6.4 Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad de los servicios de restauración, y diseñar y definir los servicios de la respectiva unidad de producción culinaria, determinando y elaborando las necesarias especificaciones de calidad, tales como estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo entre otras.
CE6.5 Establecer e interpretar indicadores de calidad de producción culinaria, y de su servicio o distribución, y elaborar cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.
CE6.6 Aplicar las herramientas básicas para la determinación y análisis de las causas de la no-calidad.
CE6.7 Evaluar el sistema de calidad en las unidades de producción, servicio y distribución de alimentos y bebidas, identificando deficiencias y áreas de mejora, estableciendo objetivos de calidad y desarrollando planes de mejora.
CE6.8 Gestionar la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable.
CE6.9 Valorar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios gastronómicos.
- Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.6 y CE2.8; C4 respecto a CE4.3 y CE4.4; C5 respecto a CE5.6; C6 respecto a CE6.3 y CE6.5 a CE6.9.
- Otras capacidades:
 Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. La planificación del departamento de servicio de alimentos y bebidas

La planificación departamental en el proceso de planificación empresarial.

Principales tipos de planes empresariales: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.

Pasos lógicos del proceso de planificación de la actividad.

La planificación de los departamentos de bar, restaurante y banquetes.

Revisión periódica de los planes del departamento en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas áreas.

2. La organización en los establecimientos de restauración

Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de restauración.

Tipología y clasificación de los establecimientos de restauración.

Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.

Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de restauración: ventajas e inconvenientes.

Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de establecimientos de restauración.

Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área o establecimiento de restauración y distribución de funciones.

Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

3. La selección de personal y la función de integración de personal en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas

Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados.

Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados.

Relación con la función de organización.

Manuales de procedimientos y operaciones en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas: análisis, comparación y redacción.

Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de servicio de alimentos y bebidas: análisis, comparación y propuestas razonadas.

Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

4. La dirección de equipos de trabajo en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas

La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.

Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.

Solución de problemas y toma de decisiones.

Sistemas de dirección y tipos de mando/ liderazgo: justificación y aplicaciones.

Análisis de herramientas para la toma de decisiones. Simulaciones.

Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.

La motivación en el entorno laboral.

5. Aplicaciones informáticas específicas para la administración de los departamentos de servicio de alimentos y bebidas

Tipos y comparación. Programas a medida y oferta estándar del mercado.

Utilización.

6. Gestión de la calidad en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas

Evolución histórica de la calidad. El concepto de calidad en la producción y en los servicios. La gestión de la calidad total. Peculiaridades en la producción y servicios culinarios.

Sistemas y normas de calidad. El sistema de calidad del Instituto para la Calidad Turística Española ICTE: peculiaridades en el subsector de restauración. Otros sistemas de calidad. La acreditación de la calidad.

Implementación de un sistema de calidad en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas: factores clave; proyecto, programas y cronograma.

Especificaciones y estándares de calidad, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo.

Gestión de la calidad en restauración. La gestión por procesos. Indicadores y otros procedimientos para el control de la calidad.

La mejora continua y los planes de mejora. Los grupos de mejora. Las herramientas básicas para el mejoramiento de la calidad.

La evaluación de la satisfacción del cliente. Cuestionarios de satisfacción y otras herramientas. Procedimientos para el tratamiento de las quejas y sugerencias.

Gestión documental del sistema de calidad.

Evaluación del sistema de calidad. Auto-evaluaciones y auditorías. Procesos de certificación.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de departamentos de servicio de restauración, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4: BEBIDAS

Nivel: 2

Código: MF1047_2

Asociado a la UC: Asesorar sobre bebidas distintas a vinos, prepararlas y presentarlas

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Definir cartas de bebidas distintas a vinos que resulten atractivas para clientelas potenciales y favorezcan la consecución de los objetivos de venta del establecimiento.

CE1.1 Describir cartas de bebidas, indicando elementos que las componen, características y categoría.

CE1.2 Relacionar cartas de bebidas con tipos de establecimientos y fórmulas de restauración.

CE1.3 En supuestos prácticos, la carta de bebidas distintas a vinos se define y presenta teniendo en cuenta:

- Los gustos de los clientes potenciales.
- Las posibilidades de suministro de géneros.
- Los medios físicos, humanos y económicos con que se cuenta.
- El tipo de establecimiento, fórmula de restauración y servicio.
- Un buen equilibrio, tanto en la variedad de las bebidas ofertadas como en su precio.
- La estacionalidad.
- La categoría del establecimiento, sus objetivos económicos y su imagen corporativa.

CE1.4 Justificar sistemas de rotación de la carta de bebidas en función de la evolución previsible de los hábitos y gustos de la clientela, de las existencias, de las posibilidades de suministro y de los objetivos del establecimiento.

CE1.5 Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de presentación de cartas de bebidas.

C2: Definir características de los géneros necesarios para la preparación, presentación y servicio de bebidas distintas a vinos, estableciendo niveles de calidad en función de las expectativas de supuestas clientelas y objetivos económicos del establecimiento.

CE2.1 A partir de determinadas cartas de bebidas y con los datos que fueran necesarios:

- *Deducir necesidades cuantitativas y cualitativas de géneros.*
- *Precisar niveles de calidad de los géneros que se vayan a utilizar, teniendo en cuenta, como variables básicas: gustos y necesidades de los clientes, categoría de la oferta de bebidas, tipo de servicio, objetivos económicos y posibilidades de provisión.*
- *Formalizar las fichas de especificación técnica de los géneros que se vayan a utilizar, justificando posibles alternativas en función de variables estacionales, de suministro o económicas, y utilizando eficazmente los medios ofimáticos disponibles para la formalización de las fichas correspondientes.*

C3: Caracterizar las bebidas alcohólicas y analcohólicas más significativas, distintas a los vinos, analizando sus procesos de elaboración, aprovisionamiento y conservación y relacionando la influencia de estos procesos en sus características.

CE3.1 Explicar el proceso de elaboración de las bebidas alcohólicas y analcohólicas más importantes, distintas a los vinos, indicando su origen, evolución y características organolépticas, y relacionando las peculiaridades del proceso con dichas características.

CE3.2 Describir las operaciones de aprovisionamiento interno y control de conservación, indicando la forma de desarrollar los procesos específicos y las fases, equipos y útiles que intervienen en función del tipo de bebida en cuestión.

CE3.3 Identificar, por medio de la degustación, las principales características organolépticas de cada bebida.

C4: Utilizar equipos, máquinas, útiles y herramientas necesarios para la preparación y conservación de bebidas distintas a vinos, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de un rendimiento óptimo.

CE4.1 Identificar los equipos, útiles y herramientas necesarios para la preparación, conservación y servicio de bebidas, explicando: funciones; aplicaciones específicas; normas de utilización; modos de operar característicos; resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen; riesgos asociados a su manipulación y mantenimiento de uso necesario.

CE4.2 Justificar la utilización de útiles, herramientas y equipos en función de los tipos de bebidas e ingredientes, instrucciones recibidas y volumen de producción o servicio establecido.

CE4.3 Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas y útiles para la preparación y conservación de bebidas, siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

CE4.4 Efectuar el mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones aportadas o recibidas.

CE4.5 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C5: Analizar y desarrollar los procesos de preparación, presentación y conservación de las bebidas alcohólicas y analcohólicas, más significativas, distintas a vinos.

CE5.1 Clasificar las preparaciones de bebidas en función de: componentes básicos; técnicas aplicables; tipo de servicio; otros criterios de aplicación.

CE5.2 Describir las técnicas de preparación de distintos tipos de bebidas indicando: fases de aplicación y procesos; procedimientos y modos operativos;

instrumentos base que se deben utilizar; resultados que se obtienen.

CE5.3 Calcular y solicitar las cantidades de bebidas y géneros necesarios para la provisión interna en función de planes de trabajo determinados.

CE5.4 Distribuir las bebidas y géneros en forma, lugar y cantidad adecuados para poder aplicar las técnicas de elaboración en cuestión.

CE5.5 Ejecutar las técnicas de elaboración de bebidas siguiendo las fichas técnicas o procedimientos que las sustituyan, en el orden y tiempo estipulados, utilizando los diferentes útiles y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria y de seguridad.

CE5.6 Efectuar las operaciones de decoración y presentación de las bebidas, mostrando sensibilidad y gusto artísticos.

CE5.7 Controlar cada una de las fases de elaboración y proponer posibles medidas correctivas, de acuerdo con los resultados parciales y finales obtenidos, para alcanzar niveles de calidad predeterminados.

CE5.8 Identificar y describir, por medio de la degustación, las diferentes características básicas de los combinados preparados.

CE5.9 Justificar los lugares y métodos de almacenamiento y conservación más apropiados teniendo en cuenta el destino o consumo asignado a las preparaciones de bebidas, las características que se derivan de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria y de seguridad.

C6: Practicar posibles variaciones en la preparación de bebidas, ensayando técnicas, combinaciones o alternativas de ingredientes y formas de presentación y decoración.

CE6.1 Seleccionar instrumentos y fuentes de información actualizada para obtener alternativas y modificaciones en las preparaciones de coctelería, atendiendo a las características de las bebidas alcohólicas y tendencias actuales de consumo.

CE6.2 Proponer alternativas o modificaciones en el proceso, ingredientes o formas de presentación.

CE6.3 Trasladar los procesos y resultados obtenidos a la elaboración de nuevas preparaciones, deduciendo las variaciones técnicas que implica la adaptación.

CE6.4 Valorar los resultados obtenidos en cuanto a presentación, color, sabor y mezclas por medio de la degustación y en función de factores predeterminados, comparándolos, en su caso, con las elaboraciones originales.

CE6.5 Justificar la posible oferta comercial del nuevo producto, evaluando su viabilidad económica y adaptación a la demanda potencial.

C7: Desarrollar el proceso de servicio de todo tipo de bebidas en barra y mesa, de acuerdo con las normas de servicio y los procedimientos de organización y control propios del bar-cafetería.

CE7.1 Describir los procesos técnicos de servicio en barra y mesa de diferentes bebidas distintas a vinos y las tareas tipo asociadas a cada uno de estos procesos.

CE7.2 En situaciones prácticas debidamente caracterizadas, sugerir el consumo de bebidas distintas a vinos, teniendo en cuenta el tipo, estado y gustos de los supuestos clientes, objetivos de ventas y momento del día, y prestando el asesoramiento oportuno.

CE7.3 Seleccionar y usar los útiles y recipientes necesarios para el servicio en barra y mesa de bebidas.

CE7.4 Realizar el servicio de bebidas alcohólicas y analcohólicas en barra con rapidez, pulcritud y precisión, de acuerdo con normas de servicio predeterminadas o instrucciones definidas.

CE7.5. Asumir la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.1; C5 respecto a CE5.4, CE5.5, CE5.6 y CE5.7; C7 respecto a CE7.3 y CE7.4.

Otras capacidades:

Cumplir con las normas de correcta producción.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Mostrar un buen hacer profesional.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Mostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Mostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Mostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Mostrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. Cartas de bebidas y aprovisionamiento

Cartas de bebidas distintas a vinos: Comparación de distintos tipos de cartas de bebidas. Definición y diseño de cartas de bebidas.

Aprovisionamiento interno de bebidas y otros géneros: Formalización de fichas de especificación técnica de bebidas y otros géneros. Cálculo de necesidades de aprovisionamiento interno de bebidas y otros géneros.

2. Equipos, máquinas y utensilios necesarios para la preparación, presentación, conservación y servicio de bebidas

Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.

Ubicación y distribución.

Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.

3. Bebidas simples distintas a vinos

Bebidas analcohólicas: Clasificación, características, tipos. Esquemas de elaboración: fases más importantes. Aplicaciones. Conservación, presentación y servicio en barra y mesa.

Aperitivos, cervezas, aguardientes, licores: Clasificación, características, tipos. Descripción de su elaboración. Identificación de las principales marcas. Conservación, presentación y servicio en barra y mesa.

Cafés, infusiones, chocolates: Clasificación, características, tipos. Descripción de su elaboración. Identificación

de las principales marcas. Conservación, presentación y servicio en barra y mesa.

4. Bebidas combinadas alcohólicas y analcohólicas

Clasificación. Definición y características tipo de un cóctel. Series de coctelería.

Normas básicas de preparación y conservación.

Combinados internacionales más característicos.

Preparación, decoración, presentación y servicio en barra de cócteles.

Análisis organoléptico sencillo por medio de su degustación.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m².

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el asesoramiento sobre bebidas distintas a vinos, preparación y presentación, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5: SERVICIO DE VINOS

Nivel: 2

Código: MF1048_2

Asociado a la UC: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Definir cartas sencillas de vinos adecuados a diferentes ofertas gastronómicas, que resulten atractivas para clientelas potenciales y favorezcan la consecución de objetivos de venta de supuestos establecimientos.

CE1.1 Describir cartas de vinos, indicando elementos que las componen, características y categoría.

CE1.2 Relacionar cartas de vinos con tipos de establecimientos, fórmulas de restauración y ofertas gastronómicas determinadas.

CE1.3 En supuestos prácticos, la carta de vinos se define y presenta teniendo en cuenta:

- El tipo y categoría del establecimiento, fórmula de restauración, tipo de servicio, objetivos económicos e imagen corporativa.
- La oferta gastronómica del establecimiento.
- Los medios físicos, humanos y económicos con que se cuenta.
- Los gustos de los clientes potenciales.
- Las posibilidades de suministro de vinos.
- Las ofertas realizadas por los proveedores.
- Las existencias en la bodega.
- Un buen equilibrio, tanto en la variedad de los vinos ofertados como en su precio.
- La estacionalidad.

CE1.4 Justificar sistemas de rotación de la carta de vinos en función de la evolución previsible de los

hábitos y gustos de la clientela, de las existencias, de las posibilidades de suministro y de los objetivos del establecimiento.

CE1.5 Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de presentación de cartas de vinos.

C2: Calcular necesidades de aprovisionamiento externo de vinos de consumo habitual conforme a ofertas gastronómicas y expectativas de venta predeterminadas.

CE2.1 Identificar los medios documentales y los instrumentos de comunicación para efectuar solicitudes de aprovisionamiento de vinos y describir los circuitos de las operaciones realizadas en el departamento de compras.

CE2.2 A partir de supuestas ofertas gastronómicas o planes de trabajo:

- Determinar las necesidades de suministro de vinos, indicando cantidades.
- Cumplimentar solicitudes de aprovisionamiento externo de vinos de consumo habitual.
- Valorar la importancia de la seguridad en la conservación de la documentación e información, tratándolas con rigor.

C3: Efectuar la recepción de los vinos para su posterior almacenaje y distribución.

CE3.1 Identificar señas y atributos de calidad de los vinos, interpretando etiquetas y documentación que los acompañan.

CE3.2 Describir métodos de control en la recepción de vinos, identificando instrumentos y medios necesarios.

CE3.3 En un supuesto práctico de recepción de vinos, efectuar operaciones de control, utilizando los medios e instrucciones aportados para tal fin.

CE3.4 En un supuesto práctico de control en la recepción, detectar posibles desviaciones entre las cantidades y las calidades de los vinos solicitados y los recibidos, y proponiendo medidas para su resolución.

C4: Describir sistemas de almacenamiento de vinos en bodega, controlar consumos y ejecutar las operaciones inherentes a su conservación.

CE4.1 Describir diversos sistemas de almacenamiento de vinos en bodega, indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación, ventajas comparativas y documentación asociada.

CE4.2 Identificar necesidades de almacenamiento de los vinos en función de su tipología, edad o añadas, características de conservación, rotación de los vinos y factores de riesgo.

CE4.3 Relacionar las necesidades de almacenamiento de los vinos con los lugares adecuados de la bodega y con su temperatura, humedad, olores, iluminación, vibraciones y distribución óptimas para obtener su conservación.

CE4.4 En un supuesto práctico de almacenamiento ordenar los vinos en la bodega de acuerdo con el lugar, equipamiento y sistema establecido, aplicando la normativa higiénico-sanitaria y los tiempos de consumo.

CE4.5 En un supuesto práctico de almacenamiento detectar posibles deterioros o roturas de botellas durante el proceso, efectuando las operaciones de retirada y limpieza e indicando los posibles departamentos o personas a los que se debería informar en los distintos tipos de establecimiento.

CE4.6 Formalizar documentaciones y libros necesarios para el control de bodegas.

C5: Desarrollar un proceso de aprovisionamiento interno de vinos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios, controlando en la bodega o cava del día su temperatura de servicio.

CE5.1 Cumplimentar documentaciones habituales para el aprovisionamiento interno de vinos.

CE5.2 Realizar el aprovisionamiento interno de vinos en el orden y tiempo preestablecidos y aplicando la normativa higiénico-sanitaria.

CE5.3 Elegir y justificar el lugar de depósito de los vinos en la bodega.

CE5.4 Controlar en la bodega la temperatura de servicio de los vinos.

CE5.5 Aplicar normas de utilización de equipos y máquinas para el mantenimiento y conservación de los vinos, siguiendo los procedimientos establecidos y obteniendo resultados predeterminados.

C6: Realizar catas sencillas de los tipos de vinos más significativos, identificando sus características y sabores básicos, empleando el vocabulario adecuado y utilizando las fichas de cata.

CE6.1 Identificar los distintos tipos y fases de las catas, describiendo los elementos necesarios: copas, locales, condiciones ambientales y temperaturas óptimas para su degustación.

CE6.2 Describir las diferentes características organolépticas de los vinos, empleando el vocabulario específico.

CE6.3 Describir las principales zonas vitivinícolas nacionales e internacionales, identificando las principales denominaciones de origen.

CE6.4 En ejercicios de cata, detectar diferencias de sabores básicos en vinos:

– Blancos jóvenes.

– Rosados.

– Tintos jóvenes.

– De crianza.

– Defectuosos.

– Generosos.

– Espumosos.

– De las principales denominaciones de origen.

CE6.5 Identificar y cumplimentar las fichas de cata, aplicando las normas de puntuación de los vinos.

C7: Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de vinos más efectivas, y los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.

CE7.1 Identificar los diferentes tipos de clientes, describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.

CE7.2 Identificar las diferentes técnicas de venta de vinos, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.

CE7.3 Proponer el vino que se ajuste a los gustos y hábitos de un tipo de demanda previamente definida.

CE7.4 Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de servicio y consumo de vinos.

CE7.5 Estimar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes.

CE7.6 Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.

CE7.7 Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

CE7.8 En supuestos prácticos de demanda de información o presentación de reclamaciones relacionadas con el servicio o consumo de vinos:

– *Identificar y seleccionar la información según la situación planteada.*

– *Simular la resolución de necesidades concretas de información, adaptándola según tipos de establecimientos y clientes.*

– *Simular la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.*

– *Determinar cuándo procede el registro de la consulta o reclamación presentada.*

CE7.9 Argumentar la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

C8: Desarrollar un proceso predeterminado de servicio de vinos, utilizando las técnicas más apropiadas para cada tipo y normas de servicio.

CE8.1 Identificar las diferentes técnicas de servicio de vinos, caracterizándolas, explicando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para cada tipo y normas de servicio en concreto.

CE8.2 Realizar las operaciones previas al servicio de vinos y su preparación, teniendo en cuenta las normas específicas de cada vino y del protocolo vinícola.

CE8.3 De acuerdo con planes de trabajo y fórmulas de servicio determinados:

– *Describir y simular el proceso de acogida y atención al cliente, identificando las etapas y los factores clave para conseguir su satisfacción.*

– *Describir y simular el proceso de venta de vinos, explicando sus fases y las diferentes maneras que existen para su concreción.*

– *Describir las características de una oferta de vinos determinada, de forma que resulte atractiva, sugiriendo los vinos que mejor se adecuen al menú propuesto o solicitado.*

– *Explicar la relación que mantiene el personal especializado en vinos con otros departamentos o profesionales durante el servicio y formalizar las comunicaciones que se requieran en supuestos prácticos.*

– *Seleccionar y usar los útiles e instrumentos necesarios para el servicio.*

– *Realizar el servicio de vinos de acuerdo con las instrucciones definidas, y aplicando las técnicas de servicio correspondientes con la máxima rapidez y eficacia, estilo y elegancia que este proceso a la vista del cliente requiere.*

– *Proponer modificaciones en el proceso de servicio cuando se observa algún desajuste o queja por parte del consumidor real o simulado.*

– *Despedir al cliente, o simular su despedida, de acuerdo con procedimientos definidos y aplicando las técnicas de comunicación adecuadas.*

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.3 y CE1.5; C2 respecto a CE2.2; C3 respecto a CE3.1, CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.4 a CE4.6; C5 respecto a CE5.1 a CE5.5; C6 respecto a CE6.4 y CE6.5; C7 respecto a CE7.3, CE7.8 y CE7.9; C8 respecto a CE8.2 y CE8.3.

Otras capacidades:

Cumplir con las normas de prestación del servicio de vinos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla en la prestación del servicio de vinos.

Demostrar un buen hacer profesional en la prestación del servicio de vinos.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
 Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
 Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.
 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
 Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.
 Demostrar flexibilidad para entender los cambios.
 Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.
 Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. Cartas de vinos, procesos de aprovisionamiento y conservación

Cartas de vinos: Elementos, características y categoría. Comparación de distintos tipos. Definición. Diseño de cartas sencillas.

Aprovisionamiento: Aprovisionamiento externo: El ciclo de compra. Registros documentales de compras. Transporte. Envasado. Presentación y etiquetado. Recepción, almacenamiento y conservación: La bodega. Tipos. Dimensiones. Características. Factores que se deben tener en cuenta: temperatura, humedad, olores, iluminación y vibraciones. La bodeguilla o cava del día. Inspección, control, distribución, compartimentación, almacenamiento y conservación de vinos. Registros documentales. Gestión y control de inventarios. El inventario permanente y su valoración: métodos de valoración de existencias.

2. Los vinos y su cata

Geografía vitivinícola española y mundial.

Definición y composición. Tipos de vinos y procesos de elaboración.

El suelo y su influencia en la composición de los vinos.

Componentes del vino y su influencia en la degustación.

Cata o degustación sencilla: Definiciones y metodología de la cata. Técnicas y elementos importantes de la cata: copas, locales, condiciones ambientales y temperaturas óptimas para su degustación. Tipos de cata. Fases de la cata. La vista y el examen visual. El olfato y los olores del vino. El bouquet. Aromas primarios, secundarios y terciarios en la cata. El gusto, localización de sabores. Los cuatro sabores elementales. Estímulos sensitivos. Equilibrio entre aromas y sabores. Alteraciones y defectos de los vinos. Lenguaje del catador: Vocabulario gustativo. Ficha de cata. Maneras de puntuar los vinos.

3. Ofertas gastronómicas y servicio de vinos

Ofertas gastronómicas y servicio de vinos: Adecuación entre tipos de ofertas gastronómicas, platos y tipos de vinos. Tipos de servicio de vinos: características; ventajas e inconvenientes; procesos y secuencias de operaciones más importantes; puntos críticos, imprevistos y medidas correctoras. Instrumentos y recipientes para el servicio de vinos. Protocolo vinícola y normas generales en el servicio de los distintos tipos de vinos. Desarrollo de los procesos de servicio de vinos según fórmula de restauración gastronómica, tipo de servicio y tipo de vino.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m².

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el servicio de vinos y prestación de información básica sobre los mismos, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 6: NORMAS DE PROTOCOLO EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: MF1105_3

Asociado a la UC: Aplicar las normas de protocolo en restauración

Duración: 30 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar la normativa vigente sobre protocolo, considerando su grado de necesidad e implantación en el sector de la restauración.

CE1.1 Citar y clasificar las distintas normativas de carácter nacional, internacional o autonómico que afectan a los actos a desarrollar en el ámbito de la restauración y su entorno.

CE1.2 A partir de supuestos prácticos de protocolo en restauración, indicar:

- *Tratamiento de personalidades.*
- *Precedencias derivadas de la asistencia a actos.*
- *Precedencias derivadas de la organización de actos.*

CE1.3 Describir los distintos Títulos Nobiliarios y Órdenes de Mérito existentes en el ámbito nacional, sus tratamientos y órdenes de precedencia.

CE1.4 Analizar los diferentes símbolos, himnos o banderas que deben formar parte del protocolo en función de los diferentes actos que puedan celebrarse y en función de su ubicación geográfica.

C2: Ejecutar el protocolo relacionado con las instituciones del estado y el uso de las banderas.

CE2.1 Aplicar las normas protocolarias en la ubicación de banderas formando parte de presidencias en el ámbito del territorio nacional español y/o autonómico, a partir de peanas u otros soportes móviles dotados de pisos o escalones.

CE2.2 A partir de supuestos prácticos de situaciones protocolarias:

- *Describir y diseñar la presidencia de banderas en lugares relacionados con la actividad de servicio de restauración.*
- *Describir y diseñar la presidencia de banderas en fachadas de edificios.*
- *Describir y diseñar la presidencia en líneas de banderas.*

C3: Reconocer las normas básicas de indumentaria, redacción de documentos y decoración de acuerdo con los diferentes tipos de actos y eventos.

CE3.1 Describir la buena imagen personal y el uso de la indumentaria apropiada para cada acto o evento.

CE3.2 Describir la indumentaria de etiqueta apropiada para cada franja horaria en que pueda desarrollarse un acto o evento.

CE3.3 En un supuesto práctico de desarrollo de actos o eventos, mantener la compostura en cuanto a los movimientos, presentaciones o saludos que deban llevarse a cabo.

CE3.4 En un supuesto práctico, de decoración floral, proponer, diseñar y, si fuese necesario, ejecutar las acciones necesarias, en función de distintos tipos de actos, eventos o disposición de presidencias.

C4: Organizar el protocolo de actos y eventos de acuerdo con las normas básicas de protocolo.

CE4.1 Identificar criterios para la elección de espacios y su posible ubicación teniendo en cuenta la naturaleza de cada acto o evento y las necesidades especiales que puedan considerarse.

CE4.2 Disponer los elementos del mobiliario para el desarrollo del acto y el cumplimiento de las normas básicas de protocolo.

CE4.3 Diseñar la propuesta de presidencias y distribución de invitados a un acto de acuerdo con las normas de protocolo y la naturaleza o características de cada acto o evento.

CE4.4 En un supuesto práctico, de ejecución de un servicio de restauración, aplicar las normas básicas de cortesía y protocolo que deben tenerse en cuenta en el desarrollo de comidas, la cesión de presidencias y la interpolación de invitados.

CE4.5 Diseñar los instrumentos de información necesarios para dar a conocer el desarrollo de actos o eventos a invitados, medios de comunicación, en función del tipo de acto y su composición.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.2; C2 respecto a todos sus criterios; C3 respecto a CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.4.

Otras capacidades:

Cumplir con las normas de protocolo en restauración.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla en la organización y ejecución de actos protocolarios.

Mostrar un buen hacer profesional en la aplicación de normas de protocolo en restauración.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Mostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Mostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Mostrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. Normas de protocolo

Normativas de carácter estatal y autonómico que afectan al uso del protocolo en su ámbito de actuación.

Títulos Nobiliarios y Órdenes de Mérito.

El Tratamiento de las personas.

2. Normas protocolarias relativas a la Corona

La Bandera Nacional.

El Himno Nacional.

El Escudo Nacional.

3. Uso de banderas en restauración

Normativa vigente.

El uso de las banderas en actos organizados en salones.

El uso de las banderas en fachadas u otras presidencias.

4. Protocolo básico y normas de comportamiento en restauración

La indumentaria.

Las tarjetas de visita.

Confección de invitaciones.

El uso de las flores.

El saludo.

5. El protocolo en la mesa

Formas de mesa y organización de presidencias.

Metodología habitual de ubicación de comensales.

Reglas básicas de una comida.

Planos de mesa y meseros.

6. Protocolo en la organización de eventos

Aperitivos, cócteles y recepciones.

Banquetes. Colocación de mesas y organización de presidencias.

Confección de cartas y menús.

Ruedas de prensa, comunicados de prensa y *tour de table*.

Negociaciones.

Firmas de acuerdos.

Convenciones.

Encoche y desencoche de personalidades.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

– Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

– Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m².

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la aplicación de las normas de protocolo en restauración, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

– Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

– Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 7: SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA

Nivel: 2

Código: MF0711_2

Asociado a la UC: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Reconocer y aplicar las normas y medidas vigentes y necesarias para asegurar la calidad higiénico-sanitaria de la actividad de hostelería.

CE1.1 Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales y utillaje de hostelería.

CE1.2 Estimar las consecuencias para la salubridad de los productos y seguridad de los consumidores de la

falta de higiene en los procesos y medios de producción o servicio y en los hábitos de trabajo.

CE1.3 Identificar los requisitos higiénico-sanitarios que deben cumplir las instalaciones y equipos de hostelería.

CE1.4 Identificar y aplicar las medidas de higiene personal y reconocer todos aquellos comportamientos o actitudes susceptibles de producir una contaminación en cualquier tipo de alimentos.

CE1.5 Describir las principales alteraciones sufridas por los alimentos, identificando los agentes causantes de las mismas, su origen, mecanismos de transmisión y multiplicación.

CE1.6 Clasificar y explicar los riesgos y principales toxiinfecciones de origen alimentario y sus consecuencias para la salud y relacionarlas con las alteraciones y agentes causantes.

CE1.7 Explicar los sistemas y procedimientos adecuados para la gestión y eliminación de residuos en la actividad de hostelería.

CE1.8 Identificar, clasificar y comparar los distintos productos y tratamientos de limpieza, tales como la desinfección, esterilización, desinsectación y desratización, y sus condiciones de empleo.

CE1.9 En supuestos prácticos de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización, debidamente caracterizados:

- Identificar todas aquellas acciones de higiene y comportamiento personal que se deben adoptar.
- Seleccionar los productos y tratamientos utilizables.
- Fijar los parámetros objeto de control.
- Enumerar los equipos necesarios.
- Establecer la frecuencia del proceso de higienización.
- Realizar las operaciones necesarias para limpiar, desinfectar, desinsectar y desratizar.

C2: Evaluar la problemática ambiental originada en la actividad de hostelería y el control de los residuos producidos.

CE2.1 Clasificar los distintos tipos de residuos generados de acuerdo con su origen, estado, reciclaje y necesidad de depuración.

CE2.2 Reconocer los efectos ambientales de los residuos, contaminantes y otras afecciones originadas por la actividad de hostelería.

CE2.3 Reconocer los parámetros que posibilitan el control ambiental en los procesos de hostelería y de depuración de residuos.

CE2.4 Jerarquizar las medidas adoptables para la protección ambiental en hostelería.

CE2.5 Describir las técnicas de recogida, selección, reciclado, depuración, eliminación y vertido de residuos.

C3: Adoptar las medidas de seguridad y controlar su cumplimiento en todas las situaciones de trabajo de la actividad de hostelería.

CE3.1 Analizar los factores y situaciones de riesgo para la seguridad y las medidas de prevención y protección aplicables en la actividad de hostelería.

CE3.2 Interpretar los aspectos más relevantes de la normativa y de los planes de seguridad relativos a: derechos y deberes del trabajador y de la empresa, reparto de funciones y responsabilidades, medidas preventivas, señalizaciones, normas específicas para cada puesto, actuación en caso de accidente y de emergencia.

CE3.3 Identificar los riesgos o peligros más relevantes en la actividad de hostelería y analizar las medidas de seguridad aplicables en el diseño del local e instalaciones, condiciones ambientales, estado del puesto

de trabajo, entorno y servidumbres, medidas de seguridad y protecciones de maquinarias, señalización de situaciones de riesgo y emergencias, equipos de protección individual, toxicidad o peligrosidad y manejo apropiado de los productos.

CE3.4 Identificar y aplicar las pautas de actuación adoptables en situaciones de emergencia y en caso de accidentes, como el manejo de equipos contra incendios, procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas sanitarias básicas y de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación.

C4: Valorar la importancia del agua y de las fuentes de energía e identificar las medidas para su uso eficiente en las actividades de hostelería.

CE4.1 Relacionar el uso de las fuentes de energía en un establecimiento de hostelería.

CE4.2 Reconocer el uso de las energías renovables y sus posibilidades en un establecimiento de hostelería.

CE4.3 Identificar las instalaciones eléctricas, de gas y otras de un establecimiento de hostelería y los puntos críticos donde pueden presentar disfunciones.

CE4.4 Analizar buenas prácticas en el consumo del agua y de la energía en un establecimiento de hostelería e identificar posibles acciones que supongan su disminución.

CE4.5 Caracterizar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo.

CE4.6 Identificar y valorar los distintos métodos para el tratamiento de las aguas.

CE4.7 En supuestos prácticos de establecimientos de hostelería debidamente caracterizados:

- Valorar la repercusión económica del uso eficiente del agua y de la energía.
- Explicar un programa de ahorro de agua y de energía y sus medidas de seguimiento y control.
- Relacionar las medidas que pueden repercutir en el ahorro de agua y de energía.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.4 y CE1.9; C3 respecto a CE3.4.

Otras capacidades:

Respetar y demostrar sensibilidad ambiental.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir con las normas de correcta prestación del servicio.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos:**1. Higiene alimentaria y manipulación de alimentos**

Normativa general de higiene aplicable a la actividad.
 Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes.
 Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.
 Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano.
 Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos; aplicaciones.
 Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.
 Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.
 Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).
 Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH). Aplicaciones.
 Alimentación y salud: Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos. Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos. Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.
 Personal manipulador: Requisitos de los manipuladores de alimentos. Reglamento. Salud e higiene personal: factores, medidas, materiales y aplicaciones. Vestimenta y equipo de trabajo autorizados. Gestos. Heridas y su protección. Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos. Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.

2. Limpieza de instalaciones y equipos de hostelería

Concepto y niveles de limpieza.
 Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos.
 Procesos de limpieza: desinfección, esterilización, desinsectación y desratización. Productos de limpieza de uso común: Tipos, clasificación. Características principales de uso. Medidas de seguridad y normas de almacenaje. Interpretación de las especificaciones.
 Sistemas, métodos y equipos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Procedimientos habituales: tipos y ejecución.
 Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos.

3. Incidencia ambiental de la actividad de hostelería

Agentes y factores de impacto.
 Tratamiento de residuos: Manejo de residuos y desperdicios. Tipos de residuos generados. Residuos sólidos y envases. Emisiones a la atmósfera. Vertidos líquidos.
 Normativa aplicable sobre protección ambiental.
 Otras técnicas de prevención o protección.

4. Gestión del agua y de la energía en establecimientos de hostelería

Consumo de agua. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente del agua.
 Consumo de energía. Ahorro y alternativas energéticas. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente de la energía.

5. Buenas prácticas ambientales en los procesos productivos de establecimientos de hostelería

Compras y aprovisionamiento.
 Elaboración y servicio de alimentos y bebidas.
 Limpieza, lavandería y lencería.
 Recepción y administración.
 Mantenimiento.

6. Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de hostelería

Seguridad: Factores y situaciones de riesgo más comunes. Identificación e interpretación de las normas especí-

ficas de seguridad. Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de la actividad de hostelería. Medidas de prevención y protección: En instalaciones. En utilización de máquinas, equipos y utensilios. Equipamiento personal de seguridad. Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.
 Situaciones de emergencia: Procedimientos de actuación, aviso y alarmas. Incendios. Escapes de gases. Fugas de agua o inundaciones. Planes de emergencia y evacuación. Primeros auxilios.

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

- Aula de gestión de 45 m²
- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la actividad, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Diplomado y de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 8: INGLÉS PROFESIONAL PARA SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Nivel: 2

Código: MF1051_2

Asociado a la UC: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

- C1: Interpretar mensajes orales sencillos en inglés, emitidos en el ámbito de la actividad de restauración.
- CE1.1 Interpretar el significado global de mensajes orales emitidos en inglés pronunciados lenta y claramente y reconocer el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:*
- *Saludo y despedida del cliente.*
 - *Petición de información sobre la oferta gastronómica.*
 - *Petición de la oferta gastronómica.*
 - *Prestación del servicio de alimentos y bebidas.*
 - *Petición de facturación e información de sistemas de cobro.*
 - *Comunicación de una queja o reclamación.*
 - *Petición de información variada sobre el entorno.*
- CE1.2 Interpretar de forma global, mensajes orales simulados, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:*
- *Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.*
 - *Comunicación formal o informal.*
 - *Número y características de los emisores del mensaje.*
 - *Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.*
 - *Claridad de la pronunciación.*
 - *Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.*
 - *Elementos no verbales.*

C2: Interpretar mensajes y documentos sencillos escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad de restauración.

CE2.1 Interpretar el significado global de mensajes, instrucciones breves y documentos recibidos o utilizados en inglés y reconocer su propósito, con la precisión suficiente como para poder aplicar el contenido en situaciones profesionales, tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.

CE2.2 Interpretar mensajes sencillos escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.

C3: Producir mensajes orales sencillos en inglés, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.

CE3.1 Expresar verbalmente en inglés, pronunciando con claridad, fórmulas de cortesía aprendidas, frases cortas enlazadas con conectores y un vocabulario compartido a nivel internacional, en situaciones profesionales tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

CE3.2 Expresar verbalmente en inglés mensajes breves y sencillos adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de restauración.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

C4: Redactar en inglés documentos escritos sencillos, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.

CE4.1 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas breves, ajustadas a criterios básicos de corrección gramatical y empleando un vocabulario sencillo, en situaciones profesionales tales como:

- Redacción de comandas.
- Redacción de documentos sencillos de promoción del establecimiento o de la oferta gastronómica.
- Redacción de información de interés para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

CE4.2 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas breves y sencillas, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.
- Nivel de iluminación para la lectura del mensaje.

C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés, expresando e interpretando mensajes sencillos de complejidad reducida, en distintas situaciones, formales e informales, propias del servicio de restauración.

CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales tales como:

- Saludo y despedida.
- Información sobre la oferta gastronómica.
- Petición de la oferta gastronómica.
- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación e información de sistemas de cobro.
- Atención de quejas y reclamaciones.
- Petición de información variada sobre el entorno.

CE5.2 Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C5 respecto a todos sus criterios.

Otras capacidades:

Mostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Mostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Contenidos:

1. Atención al cliente en inglés en el servicio de restauración

Saludo, acomodo y despedida del cliente.

Petición de la oferta gastronómica por parte del cliente.

Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.

Prestación del servicio de alimentos y bebidas.

Facturación del servicio.

Atención de quejas y reclamaciones.

2. Asesoramiento al cliente en inglés sobre la oferta gastronómica e información general

Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica y precios de la misma.

Interpretación de menús y recetas.

Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.

Información de sistemas de cobro.

Elaboración de listas de distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.

Confección de horarios del establecimiento.

Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.

Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.

Atención de demandas de información variada sobre el entorno.

Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento.

Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración.
Consulta de un manual de aplicación informática.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de idiomas de 60 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

ANEXO CCCXXXV

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GUÍA DE TURISTAS Y VISITANTES

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Nivel: 3

Código: HOT335_3

Competencia general:

Informar e interpretar el patrimonio, los bienes de interés cultural y natural y demás recursos turísticos del ámbito específico de actuación a turistas y visitantes, de manera atractiva, interactuando con ellos y despertando su interés, así como prestarles servicios de acompañamiento y asistencia, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, de modo que se sientan atendidos en todo momento, se satisfagan sus expectativas de información y de disfrute lúdico y se cumplan los objetivos de la entidad organizadora del servicio.

Unidades de competencia:

UC1069_3: Interpretar el patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación a turistas y visitantes.

UC1070_3: Interpretar espacios naturales y otros bienes de interés natural del ámbito de actuación a turistas y visitantes.

UC1071_3: Prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes y diseñar itinerarios turísticos.

UC1072_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.

UC1073_3: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.

Entorno profesional:

Ámbito profesional:

Ejerce la actividad de guía de turismo, fundamentalmente, como profesional autónomo, aunque también puede participar en empresas de servicios turísticos como socio o asalariado. Este profesional presta sus servicios a agencias de viajes, entidades locales de promoción o empresas de servicios en general, aunque también puede ser contratado directamente por las personas o

los grupos a los que informa, interpreta, asiste y acompaña.

Su ámbito de actuación, dada la naturaleza intrínseca de la actividad, está siempre circunscrito a un ámbito territorial de carácter autonómico, provincial, insular o local, para el que cada profesional posee una determinada acreditación que, además, goza de reconocimiento apropiado por parte de la Administración competente.

En el marco de la función de acompañamiento y asistencia de grupos desarrolla su actividad profesional como empleado o en representación de agencias de viajes u otras entidades organizadoras de naturaleza semejante.

Sectores productivos:

Esta cualificación se sitúa en el sector turístico, especialmente en el subsector de los servicios de información, acompañamiento y asistencia a usuarios turísticos.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:

Guía de turismo.

Jefe de grupo, director de tour o correo de turismo.

Acompañante de grupos turísticos.

Transferista.

Representante local de una agencia de viajes u otro mediador.

Asistente de grupos turísticos en servicios de receptivo, hoteles u otros.

Guía intérprete del patrimonio.

Formación asociada: (690 horas)

Módulos Formativos

MF1069_3: Recursos turístico-culturales. (180 horas)

MF1070_3: Recursos turístico-naturales. (150 horas)

MF1071_3: Acompañamiento y asistencia. (120 horas)

MF1072_3: Inglés profesional para servicios turísticos de guía y animación. (120 horas)

MF1073_3: Lengua extranjera profesional distinta del inglés para servicios turísticos de guía y animación. (120 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: INTERPRETAR EL PATRIMONIO Y BIENES DE INTERÉS CULTURAL DEL ÁMBITO DE ACTUACIÓN A TURISTAS Y VISITANTES

Nivel: 3

Código: UC1069_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Buscar y seleccionar información turística sobre bienes de interés cultural, otros recursos culturales y recursos/servicios turísticos de carácter general, interpretándola y procesándola, para adaptarla a los distintos tipos de receptores y contextos.

CR1.1 Las fuentes primarias y secundarias de información se identifican, discriminan, contrastan y seleccionan para su utilización en la obtención de información actual, exacta y veraz.

CR1.2 Los soportes informativos y los diferentes medios de acceso a la información se utilizan de forma eficiente a fin de determinar las opciones disponibles.

CR1.3 La información de interés sobre el ámbito de actuación o itinerario se selecciona y contrasta, especialmente la relativa a:

- Recursos patrimoniales: museos, monumentos, patrimonio histórico, artístico y cultural y otros bienes de interés cultural, susceptibles de ser visitados.
- Recursos turísticos de carácter general.

- Contexto geográfico, histórico, artístico, económico y cultural.
- Infraestructura básica: accesos, abastecimientos, transportes y otros.
- Infraestructura turística: alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.
- Tipo de grupo o turista al que se presta el servicio de información.
- Proveedores de servicios previstos.
- Ruta e itinerario, visita u otras actividades programadas.
- Otras informaciones de interés.

CR1.4 La información identificada y seleccionada se organiza, procesa y actualiza en función de los objetivos e hilos argumentales preestablecidos, interpretándola para adaptarla al receptor de la misma y al servicio objeto de prestación.

RP2: Integrar información sobre bienes de interés cultural y otros recursos culturales de su ámbito de actuación, de modo que se pueda adaptar y trasladar, posteriormente, de forma atractiva a turistas y visitantes, satisfaciendo sus requerimientos y expectativas.

CR2.1 La información sobre bienes de interés cultural y otros recursos del patrimonio cultural, correspondiente al itinerario o visita que se va a realizar y que ha sido objeto de selección y contraste, se analiza en profundidad e interpreta objetivamente.

CR2.2 Los datos y aspectos esenciales, correspondientes a dicha información analizada e interpretada previamente, se memorizan e interrelacionan.

RP3: Interpretar el patrimonio y bienes de interés cultural y otros recursos turísticos de carácter general relativos al ámbito específico de actuación, a turistas y visitantes, satisfaciendo sus requerimientos y expectativas.

CR3.1 La información se facilita de forma clara, secuenciada, amena, contextualizada y con rigor, evitando los agobios, seleccionando el idioma y nivel medio de comprensión de los participantes y estimulando la interacción, curiosidad e interés.

CR3.2 Las técnicas de comunicación y dinámica de grupo se aplican para estimular en los visitantes su curiosidad, interés y participación, propiciando el respeto y valoración del patrimonio cultural y del entorno que recorren.

CR3.3 La voz como herramienta para transmitir la información y los equipos de megafonía se adaptan al sitio en concreto donde se encuentre.

CR3.4 El lenguaje corporal como herramienta complementaria de la voz se domina y utiliza para reforzar la información verbal y motivar a los turistas y visitantes.

CR3.5 La información se transmite adaptándose a las demandas del grupo, turista o visitante, a su diversidad o identidad cultural, a sus previsible experiencias vitales y procedencias geográficas y a los recursos cognitivos propios de su edad y formación.

CR3.6 Las preguntas formuladas se responden con claridad y corrección, ampliando la información cuando así se le requiere.

CR3.7 El conocimiento del patrimonio y bienes de interés cultural y el ámbito de actuación en cuyo marco se interpreta la información se demuestra a través de la capacidad de respuesta ante cualquier consulta o duda planteada.

CR3.8 Los tiempos empleados en transmitir la información se adaptan al programa, a la limitación temporal prevista en el itinerario o visita programado, a las características de los visitantes o grupos, a su

disponibilidad de tiempo y, en su caso, a la necesidad de combinar tiempos de explicación y tiempos de ocio para garantizar que el cliente se encuentre en condiciones óptimas para recibir, asimilar y disfrutar la información.

CR3.9 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando los medios más eficaces para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Medios y equipos ofimáticos. Material de oficina. Medios de transporte. Dependencias e instalaciones culturales y de los prestatarios de servicios turísticos en general. Equipos de sonido y audiovisuales.

Productos y resultados:

Información sobre el patrimonio y bienes de interés cultural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondiente al ámbito de actuación, seleccionada, procesada, interpretada, integrada y prestada.

Información utilizada o generada:

Todo tipo de información y documentación impresa, en soportes magnéticos y en páginas *web*, sobre mercados, destinos, productos, patrimonio y bienes de interés cultural y otros recursos y servicios turísticos del ámbito de actuación. Bibliografía general y específica. Planos y mapas. Legislación turística. Legislación sobre fórmulas de protección de bienes de interés cultural. Código deontológico de la profesión.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: INTERPRETAR ESPACIOS NATURALES Y OTROS BIENES DE INTERÉS NATURAL DEL ÁMBITO DE ACTUACIÓN A TURISTAS Y VISITANTES

Nivel: 3

Código: UC1070_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Buscar y seleccionar información turística sobre espacios naturales y otros recursos naturales, interpretándola y procesándola, para adaptarla a los distintos tipos de receptores y contextos, y para transmitir los valores específicos de los espacios naturales objeto de visita y las razones de su necesaria preservación.

CR1.1 Las fuentes primarias y secundarias de información se identifican, discriminan, contrastan y seleccionan para su utilización en la obtención de información actual, exacta y veraz.

CR1.2 Los soportes informativos y los diferentes medios de acceso a la información, incluyendo la información existente en los equipamientos de uso público, como centros de visitantes o museos temáticos, se utilizan de forma eficiente a fin de determinar las opciones disponibles.

CR1.3 La información de interés sobre el ámbito de actuación o itinerario se selecciona y contrasta, especialmente la relativa a:

- Geología.
- Geografía física.
- Zoología.
- Botánica.
- Ecosistemas
- Legislación y figuras de protección ambiental.
- Gestión de espacios protegidos, aprovechamientos tradicionales.

CR1.4 La información identificada e interpretada es objeto de síntesis y comprobación previas, ac-

tualizándola y adaptándola a los tipos de grupos o visitantes, al espacio natural objeto de visita y a los recorridos preestablecidos por la política de preservación ambiental del ente gestor, en caso de ser espacios protegidos.

RP2: Integrar información sobre espacios naturales y otros recursos naturales de su ámbito de actuación, de modo que se pueda adaptar y trasladar, posteriormente, de forma atractiva a turistas y visitantes, satisfaciendo sus requerimientos y expectativas.

CR2.1 La información sobre espacios naturales y otros recursos del patrimonio natural, correspondiente al itinerario o visita que se va a realizar y que ha sido objeto de selección y contraste, se analiza en profundidad e interpreta objetivamente.

CR2.2 El itinerario y actividades a realizar se comunican al gestor ambiental y se comprueba que se ha recibido la autorización correspondiente.

CR2.3 Los datos y aspectos esenciales, correspondientes a dicha información analizada e interpretada previamente, se memorizan e interrelacionan.

RP3: Interpretar el patrimonio y bienes de interés natural del ámbito específico de actuación a turistas y visitantes, satisfaciendo sus requerimientos y expectativas.

CR3.1 La información se facilita de forma clara, secuenciada, amena, contextualizada y con rigor, evitando los agobios, seleccionando el idioma y nivel medio de comprensión de los participantes y estimulando la interacción, curiosidad e interés.

CR3.2 Las técnicas de comunicación y dinámica de grupo se aplican para estimular en los visitantes su curiosidad, interés y participación, propiciando el respeto y valoración del patrimonio natural y del entorno que recorren.

CR3.3 La voz como herramienta para transmitir la información y los equipos de megafonía se adaptan al sitio en concreto donde se encuentre.

CR3.4 El lenguaje corporal como herramienta complementaria de la voz se domina y utiliza para reforzar la información verbal y motivar a los turistas y visitantes.

CR3.5 La información se transmite adaptándose a las demandas del grupo, turista o visitante, a su diversidad o identidad cultural, a sus previsibles experiencias vitales y procedencias geográficas y a los recursos cognitivos propios de su edad y formación.

CR3.6 Las preguntas formuladas se responden con claridad y corrección, ampliando la información cuando así se le requiere.

CR3.7 Los espacios y bienes de interés natural y el ámbito de actuación en cuyo marco se interpreta la información se conocen exhaustivamente, de modo que se tenga plena capacidad de improvisación y reacción ante cualquier circunstancia.

CR3.8 Los tiempos empleados en transmitir la información se adaptan al programa, a la limitación temporal prevista para la ruta o recorrido establecido, a las características de los visitantes o grupos, a su disponibilidad de tiempo y, en su caso, a la necesidad de combinar tiempos de explicación y tiempos de ocio para garantizar que el cliente se encuentre en condiciones óptimas para recibir, asimilar y disfrutar la información.

CR3.9 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando los medios más eficaces para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Medios y equipos ofimáticos. Material de oficina. Medios de transporte. Espacios naturales y sus instalaciones. Equipamientos de uso público. Equipos de sonido y audiovisuales.

Productos y resultados:

Información correspondiente al ámbito de actuación, seleccionada, procesada, interpretada, integrada y prestada, sobre espacios naturales y otros recursos naturales.

Información utilizada o generada:

Todo tipo de información y documentación impresa, en soportes magnéticos y en páginas Web, sobre mercados, destinos, productos, espacios y recursos naturales del ámbito de actuación. Bibliografía general y específica. Planos y mapas. Legislación turística. Legislación sobre fórmulas de protección de espacios y recursos naturales. Código deontológico de la profesión.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: PRESTAR SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ASISTENCIA A TURISTAS Y VISITANTES Y DISEÑAR ITINERARIOS TURÍSTICOS

Nivel: 3

Código: UC1071_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Analizar el servicio de guía, acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes que va a ser objeto de prestación, sugiriendo, en su caso, los cambios oportunos y gestionando los medios necesarios para su realización, de modo que se asegure el cumplimiento de los objetivos de la entidad organizadora y se cubran las expectativas del cliente.

CR1.1 La información sobre el perfil del grupo o turista, ruta o itinerario, transporte, alojamientos, visitas, actividades y proveedores previstos, así como la documentación de viaje, se interpreta.

CR1.2 La información que se debe suministrar al grupo o al turista en particular se adapta en función de sus peculiaridades.

CR1.3 El grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos del cliente y a las características culturales del entorno, se evalúa y se proponen, si es preciso, alternativas que puedan mejorar el itinerario de viaje o ruta diseñado por la entidad organizadora.

CR1.4 Los medios necesarios para la prestación del servicio se determinan teniendo en cuenta las condiciones económicas establecidas, relativas a:

- Información sobre las características del grupo o turista.
- Información sobre las visitas.
- Información que se prevé utilizar en el recorrido.
- Medios de difusión previstos.
- Medios de transporte y demás proveedores de servicios, como restaurantes, museos y otros.
- Otros.

CR1.5 Se contacta con los prestatarios de los servicios, asegurándose de que se cumplen las condiciones, precios y plazos previstos, comprobando su idoneidad y pertinencia según el recorrido determinado, previendo las sustituciones necesarias y recogiendo información sobre las personas de contacto y recepción del grupo en destino.

CR1.6 Las posibles situaciones conflictivas se prevén, estableciendo de común acuerdo con la enti-

dad organizadora los mecanismos necesarios para la solución de las mismas, de modo que se aseguren alternativas sólidas para cada una de las actividades y servicios programados.

RP2: Acompañar y asistir al turista o grupo, logrando que en todo momento se sienta convenientemente atendido y entretenido en los momentos en que sea preciso.

CR2.1 La información y documentación que se proporciona al cliente describe:

- Programa del viaje, recorrido o traslado.
- Lugar y hora de encuentro.
- Medios de identificación, tanto del turista o grupo de turistas como del acompañante.
- Información de interés general.
- Entradas y bonos para excursiones, visitas, espectáculos y demás eventos programados.
- Documentos de los que deben disponer.
- Medios para extender quejas sobre la organización del viaje o visita.

CR2.2 Su presencia en los lugares y momentos adecuados se asegura, solucionando los imprevistos con prontitud y eficacia.

CR2.3 La presencia de los participantes se comprueba, repasando y actualizando la lista facilitada por la entidad organizadora, recalando la importancia de la puntualidad y cumplimiento de los horarios.

CR2.4 El embarque de los participantes en el viaje de ida, en el *transfer*, en los cambios de medio de transporte, en las excursiones y en el viaje de regreso se coordina, teniendo en cuenta, en su caso, los trámites de emigración y aduanas.

CR2.5 La asignación de asientos, camarotes o departamentos a los participantes se establece o coordina, intentando evitar la separación de personas que viajan juntas y asegurando la equidad de la distribución.

CR2.6 El embarque y desembarque de equipajes se comprueba y, en caso de extravíos, se presta ayuda al cliente en la cumplimentación de la reclamación.

CR2.7 Los trámites de llegada y salida se coordinan, verificando la asignación de habitaciones o asientos, comprobando que los servicios ofertados se ajustan a lo pactado con la entidad organizadora del viaje e intentando satisfacer, en la medida de lo posible, las demandas de los participantes.

CR2.8 Los bonos y demás documentos de viajes se manejan y cumplimentan con exactitud, asegurando que se ajustan a los servicios contratados para su posterior facturación por la entidad organizadora.

CR2.9 Se presta asistencia al turista individual o grupo, intentando que se sienta acompañado, seguro y convenientemente atendido, dando respuesta ante todo tipo de imprevistos.

CR2.10 Las actividades de animación que resulten adecuadas durante el trayecto o estancia se proponen, dinamizan y conducen, teniendo en cuenta el perfil del cliente, el lugar y el momento del día.

CR2.11 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando los medios más eficaces para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

CR2.12 Las normas básicas de protocolo, atención al cliente y convivencia se aplican para mantener un adecuado nivel de comportamiento en el desarrollo de la actividad.

RP3: Proporcionar al turista o grupo en ruta, como acompañante o jefe de grupo, información general de interés sobre el destino o entorno inmediato, de modo que se satisfagan sus requerimientos y expectativas.

CR3.1 La información de interés general se facilita de forma secuenciada, serena y seleccionando el idioma y nivel medio de comprensión de los participantes.

CR3.2 La información de interés general se presta adaptándose a los requerimientos individuales y, en su caso, colectivos, para dar una visión global y sintética del país, región, ciudad o recurso objeto de visita, sin perjuicio de la información especializada que presten los guías locales y procurando establecer el marco en el que ajustar los restantes servicios de información en destino que vayan a recibir los clientes.

CR3.3 Las preguntas formuladas por los turistas se intentan responder con claridad y corrección, solucionando sus dudas y ampliando la información general cuando así se le requiere.

CR3.4 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando los medios más eficaces para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

RP4: Ofertar y vender actividades facultativas, respetando y complementando el programa establecido, para ampliar las posibilidades de disfrute de los participantes y su conocimiento del entorno y para cumplir los objetivos económicos fijados.

CR4.1 La idoneidad de las actividades facultativas es objeto de comprobación, atendiendo a los requerimientos y condiciones de la agencia de viajes o entidad organizadora, a las posibilidades del lugar o lugares de destino y a las expectativas de los clientes.

CR4.2 La oferta disponible, los proveedores y los precios de las actividades seleccionadas son objeto de evaluación, informando a los participantes.

CR4.3 Se acompaña e informa a los integrantes del grupo que voluntariamente hayan participado en la actividad facultativa, atendiendo sus demandas y solucionando, en su caso, los imprevistos.

CR4.4 Los programas alternativos de carácter voluntario se establecen para los no participantes en actividades facultativas, comprobando la seguridad de las actividades que lo integran y grado de adecuación para su disfrute.

CR4.5 Las normas que se deben observar en los lugares que se prevé visitar, ya sean las establecidas previamente o las que establezca el propio acompañante del grupo, son objeto de explicación.

CR4.6 Las tarifas se establecen en función del número de participantes, informándoles previamente de las mismas y de los medios de pago disponibles.

CR4.7 La liquidación de lo obtenido por actividades complementarias se realiza.

CR4.8 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando los medios más eficaces para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

RP5: Supervisar y dirigir el desarrollo del itinerario, ruta, visita o servicio en el que ejerce su función de guía, acompañante o asistente para asegurar el cumplimiento del programa o de las directrices de gestión de los espacios naturales, solucionando incidencias y evitando dificultades.

CR5.1 Son objeto de comprobación constante, verificando que se adecúan al programa previsto:

- El itinerario o ruta que se está realizando.
- Los servicios de transporte, alojamiento, restauración, guía de turismo y otros contratados, así como sus condiciones de prestación.
- Las visitas y otras actividades programadas.

- Los horarios y festividades que incidan en la apertura o cierre de los centros de interés turístico.

CR5.2 La programación contratada se cumple, adoptando con flexibilidad, en caso de situaciones imprevistas, las medidas oportunas que procuren la satisfacción del cliente, e informando cuanto antes al responsable de la entidad organizadora.

CR5.3 Las decisiones y soluciones adoptadas por la entidad organizadora o por el ente gestor del espacio protegido, en caso de que surjan imprevistos o tengan lugar desviaciones significativas con respecto a lo programado o esperado por los visitantes, se ponen en práctica de manera eficaz cuanto antes, minimizando su efecto sobre las expectativas de los mismos.

CR5.4 Las pautas de comportamiento en espacios naturales protegidos y las razones de su preservación son explicadas de forma clara y sencilla, buscando la implicación de los visitantes y concienciándolos acerca de su fragilidad.

CR5.5 El guía, durante su recorrido por espacios naturales protegidos, se comporta de forma que su actitud refuerce la transmisión del respeto por el patrimonio natural.

CR5.6 La puntualidad, el aprovechamiento del tiempo disponible, el cumplimiento de las reglas establecidas y la adaptabilidad a las circunstancias imprevistas se controlan en todo momento, para alcanzar los objetivos establecidos.

CR5.7 La ruta o itinerario por donde son conducidos los visitantes se sigue con el fin de minimizar el impacto sobre el entorno natural y garantizar su preservación y sostenibilidad.

CR5.8 La seguridad del grupo se intenta mantener en los momentos en que sea preciso, exigiendo las garantías necesarias a los proveedores y evitando extravíos, accidentes y situaciones potencialmente peligrosas o problemáticas.

CR5.9 Las incidencias interpersonales que puedan surgir a lo largo del trayecto, itinerario o visita se solucionan con eficacia y profesionalidad, adoptando, en su caso, una actitud mediadora y conciliadora entre partes.

CR5.10 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando los medios más eficaces para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

RP6: Diseñar itinerarios de viaje y rutas, visitas, itinerarios o productos turísticos de interés cultural o natural, para agencias de viajes, otros operadores o sus propios clientes, de modo que resulten atractivos y susceptibles de comercialización.

CR6.1 El diseño de itinerarios de viaje se realiza mediante:

- La concreción del ámbito territorial y temporal del itinerario.
- La identificación y consulta de las fuentes de información turística.
- La síntesis y organización de la información recogida.
- La programación de los servicios y actividades.
- La justificación de la viabilidad del itinerario.

CR6.2 Los componentes de la oferta turística y el marco de actuación se identifican y consideran, especialmente lo relativo a:

- Los recursos culturales, como históricos, artísticos y otros, y recursos turísticos en general.
- Los recursos naturales, sus características, la política ambiental de los espacios naturales y de su entorno y la fragilidad del medio.

- Los posibles impactos de los visitantes sobre el medio y la capacidad de acogida ecológica y psicosocial.

— Las nuevas demandas de los visitantes.

— La infraestructura básica, como accesos, abastecimientos, transportes, señalización, aulas de interpretación, y otros.

— La infraestructura turística en el entorno, como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.

CR6.3 La información recogida se analiza para evaluar las posibilidades de diseño de nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos, según la oferta turística, demanda de la entidad organizadora, tendencias del mercado o política de gestión de los espacios naturales, estimando su viabilidad comercial, técnica, financiera y, en su caso, ambiental.

CR6.4 Los nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos se diseñan a partir del análisis profundo de la zona o espacio natural, adaptándolos al entorno objeto de visita y maximizando el aprovechamiento de sus recursos patrimoniales.

CR6.5 El diseño de itinerarios, rutas o productos turísticos en el marco de espacios naturales se adapta a los objetivos divulgativos y lúdicos de la visita, maximizando el aprovechamiento interpretativo de los recursos naturales que mejor asegure y contribuya a su sostenibilidad y se realiza considerando su eficacia para la divulgación de los valores de dichos espacios y de sus políticas de protección ambiental.

CR6.6 Se contribuye con el diseño de los nuevos itinerarios, rutas o productos turísticos en espacios naturales a su preservación y a la generación de recursos económicos para los mismos y para la entidad organizadora.

CR6.7 Los parámetros de calidad establecidos por la entidad organizadora del viaje, o por la gestora del espacio natural, se asumen como mínimos en el diseño de nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos.

RP7: Participar en la mejora de la calidad del proceso de prestación del servicio de guía, acompañamiento o asistencia a turistas y visitantes en el que interviene, evaluando la prestación de los servicios propios y ajenos, para elevar los estándares establecidos y el nivel de satisfacción de los clientes.

CR7.1 El trabajo se realiza cumpliendo o superando los estándares de calidad, conforme a los procedimientos establecidos y logrando la satisfacción de las expectativas de los clientes.

CR7.2 La información directa acerca de los clientes y sus expectativas, así como sobre las condiciones potencialmente adversas a la calidad, se aporta a la entidad organizadora del servicio o gestora del espacio natural, efectuando sugerencias de mejora con respecto a futuros programas.

CR7.3 La información que se obtiene al aplicar los métodos establecidos, como encuestas, cuestionarios de calidad y otros, para evaluar el grado de satisfacción de los clientes y el nivel de cumplimiento de los objetivos previstos, se recoge y guarda para su posterior procesamiento.

CR7.4 El grado de adecuación de la prestación de los servicios a las condiciones establecidas o comunicadas a los visitantes y acordadas con el cliente es objeto de valoración.

CR7.5 La información generada durante la prestación del servicio se organiza con el fin de:

- Proporcionar a la entidad contratante un informe sobre los resultados del servicio.

- Enriquecer sus conocimientos y recursos para mejorar sus servicios en futuras prestaciones.

CR7.6 Las quejas o reclamaciones de los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido, cumpliendo la normativa vigente y tomando las medidas oportunas para facilitar su resolución.

CR7.7 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando los medios más eficaces para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

RP8: Asistir como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.

CR8.1 En situaciones de emergencia se genera un entorno seguro para el accidentado y acompañantes con el objetivo de prevenir riesgos mayores.

CR8.2 Se establece comunicación con el accidentado, si es posible, para recabar información sobre su estado y las causas del accidente.

CR8.3 Se efectúa la valoración primaria de la persona accidentada para determinar los procedimientos de intervención y su secuenciación.

CR8.4 El accidentado es colocado en la posición requerida para el tipo de intervención a efectuar, atendiendo a los objetivos básicos de máxima comodidad y mínimo riesgo.

CR8.5 El aviso urgente al servicio de emergencias y la consulta sobre las medidas que se deben aplicar como respuesta a la situación concreta que se esté produciendo se realizan.

CR8.6 Se aplican técnicas de soporte vital básico y primeros auxilios al accidentado.

CR8.7 En situaciones de emergencia se apoya emocionalmente al accidentado y familiares, atendiendo, en la medida de lo posible, todos sus requerimientos.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Medios de transporte. Instalaciones de los prestatarios de servicios turísticos. Medios y equipos ofimáticos. Equipos de sonido y audiovisuales. Material recreativo. Botiquín. Equipo de protección individual. Sistema de comunicación. Protocolos de actuación en situaciones de emergencia. Material de señalización y balizamiento.

Productos y resultados:

Servicio de guía, asistencia y acompañamiento analizado. Información y otros documentos derivados de la gestión del viaje o itinerario buscados, comprendidos o formalizados. Medios necesarios para la realización del servicio gestionados. Desarrollo del itinerario, ruta, visita o servicio dirigido y supervisado. Recogida, acogida, acompañamiento, asistencia y guía de turistas individuales y en grupo. Actividades facultativas vendidas. Informe de evaluación sobre el servicio prestado. Itinerarios de viajes, o itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos de interés cultural o natural, diseñados. Participación en el proceso de mejora de la calidad efectuada. Asistencia al accidentado prestada.

Información utilizada o generada:

Información y documentación impresa, en soportes magnéticos y en páginas *web*, de tipo general, sobre mercados, destinos, productos, recursos y servicios turísticos. Planos y mapas. Información y documentación de viaje específicas, tales como tipo de grupo o turista objeto de acompañamiento, programa de viaje, ruta e itinerario, visitas, transportes que deben utilizarse, medios de identificación, documentos para extender quejas o reclamaciones por extravíos, letras de canciones y otra información para activida-

des de animación, alojamientos, actividades programadas, actividades facultativas, proveedores previstos u otras de interés. Información sobre personas de contacto y recepción del grupo en destino. Información de promoción de la empresa o entidad organizadora del servicio. Requisitos exigibles y normativas aplicables a los viajeros nacionales e internacionales, a los profesionales de la actividad de guía, asistencia y acompañamiento de visitantes, turistas y grupos, y a los demás profesionales relacionados. Información sobre proveedores de servicios y actividades facultativas, precios y tarifas. Normativa interna de la entidad organizadora. Información específica adaptada y sintetizada para el turista o grupo. Informes de evaluación del servicio prestado. Legislación sobre fórmulas de protección de bienes de interés cultural o espacios naturales. Código deontológico de la profesión. Manuales de primeros auxilios. Protocolos de actuación. Informes de asistencia. Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO COMPETENTE, EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE GUÍA Y ANIMACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1072_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Interpretar mensajes orales complejos expresados por clientes o profesionales del sector en inglés, a velocidad de nativo, con el objeto de satisfacer los requerimientos de los clientes e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

CR1.1 La expresión oral del cliente o el profesional en inglés, empleando un lenguaje de hablante nativo se interpreta sin dificultad en conversaciones, visitas, espectáculos, canciones y juegos referidos a situaciones predecibles tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.

CR1.2 La comprensión oral compleja en inglés se produce adecuando la interpretación a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, claridad de la pronunciación, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP2: Interpretar con un alto grado de independencia documentos complejos propios de la actividad turística, escritos en inglés, para obtener infor-

mación, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR2.1 La documentación escrita en inglés referente a instrucciones, informes, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas se interpreta con rapidez y exactitud en situaciones predecibles tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de animación y guía.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Consulta de normativa.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
- Información sobre destinos, servicios y precios.

CR2.2 La comprensión escrita en inglés se produce atendiendo a los condicionantes que la pueden afectar, tales como:

- El canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

RP3: Expresar a clientes y profesionales del sector, mensajes orales complejos en inglés a velocidad rápida, con el objeto de conseguir la satisfacción, seguridad y fidelización del cliente, e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

CR3.1 La expresión oral al cliente o profesional en inglés se realiza produciendo mensajes complejos, bien estructurados, que emplean un léxico amplio relacionado con la actividad y son pronunciados con fluidez, espontaneidad y en un registro adecuado, en atención al visitante, visitas guiadas, actividades de animación turística, recepciones, congresos y conversaciones referidas a situaciones propias de los servicios turísticos de guía y animación, tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio de guía o animación turística y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situaciones de emergencia.

CR3.2 La expresión oral compleja en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP4: Producir en inglés documentos escritos complejos, correctos gramatical y ortográficamente, para conseguir la satisfacción del cliente y garantizar los acuerdos propios de su actividad.

CR4.1 La expresión escrita en inglés se realiza de manera clara y bien estructurada, produciendo instrucciones de juego, rutas, información básica de orientación, canciones, informes, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos, y notas bien estructurados, detallados, imaginativos, con un alto grado de corrección gramatical y ortográfica y en el estilo apropiado, empleando un vocabulario que permita la descripción de recursos naturales, culturales y la animación de juegos, concursos o veladas y espectáculos referidos a situaciones propias de la actividad, tales como:

- Promoción de una actividad.
 - Animación turística.
 - Información de interés para el cliente.
 - Reservas y venta.
 - Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
 - Atención al turista o visitante.
- CR4.2 La expresión escrita en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:
- Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Canal de comunicación.
 - Características de los receptores del mensaje.
 - Calidad de la impresión o de la grafía.

RP5: Comunicarse oralmente con fluidez y corrección, con uno o varios clientes o proveedores en inglés, en los servicios turísticos de guía y animación.

CR5.1 La interacción en inglés se realiza produciendo mensajes orales fluidos e interpretando los mensajes orales de uno o varios interlocutores, expresados a velocidad de nativo en situaciones propias de la actividad de guía y animación turísticas, tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y productos y servicios turísticos.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situaciones de emergencia.

CR5.2 La interacción en inglés se produce en un nivel competente, atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de guía. Material para de-

sarrollar actividades de animación turística. Diccionario. Material de oficina.

Productos y resultados:

Comunicación interactiva competente con clientes y profesionales del sector en inglés para la prestación de servicios turísticos de guía y animación, para la comercialización de actividades facultativas y venta de actividades turísticas y de otros productos o servicios, e interpretación de documentos profesionales y técnicos relacionados con la actividad de guía y animación turística.

Información utilizada o generada:

Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales turísticos, catálogos, publicaciones periódicas y revistas especializadas del sector. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias. Manuales de primeros auxilios en inglés.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5: COMUNICARSE EN UNA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO COMPETENTE, EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE GUÍA Y ANIMACIÓN

Nivel: 3

Código: UC1073_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Interpretar mensajes orales complejos expresados por clientes o profesionales del sector en una lengua extranjera distinta del inglés, a velocidad de nativo, con el objeto de satisfacer los requerimientos de los clientes e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

CR1.1 La expresión oral del cliente o el profesional en una lengua extranjera distinta del inglés, empleando un lenguaje de hablante nativo se interpreta sin dificultad en conversaciones, visitas, espectáculos, canciones y juegos referidos a situaciones predecibles tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.

CR1.2 La comprensión oral compleja en una lengua extranjera distinta del inglés se produce adecuando la interpretación a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos

acentos, claridad de la pronunciación, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP2: Interpretar con un alto grado de independencia documentos complejos propios de la actividad turística, escritos en una lengua extranjera distinta del inglés, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR2.1 La documentación escrita en una lengua extranjera distinta del inglés referente a instrucciones, informes, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas se interpreta con rapidez y exactitud en situaciones predecibles tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de animación y guía.
 - Consulta de manuales de aplicación informática.
 - Consulta de normativa.
 - Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
 - Información sobre destinos, servicios y precios.
- CR2.2 La comprensión escrita en una lengua extranjera distinta del inglés se produce atendiendo a los condicionantes que la pueden afectar, tales como:
- El canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Grafía deficiente.
 - Impresión de baja calidad.

RP3: Expresar a clientes y profesionales del sector, mensajes orales complejos en una lengua extranjera distinta del inglés a velocidad rápida, con el objeto de conseguir la satisfacción, seguridad y fidelización del cliente, e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

CR3.1 La expresión oral al cliente o profesional en una lengua extranjera distinta del inglés se realiza produciendo mensajes complejos, bien estructurados, que emplean un léxico amplio relacionado con la actividad y son pronunciados con fluidez, espontaneidad y en un registro adecuado, en atención al visitante, visitas guiadas, actividades de animación turística, recepciones, congresos y conversaciones referidas a situaciones propias de los servicios turísticos de guía y animación, tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio de guía o animación turística y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situaciones de emergencia.

CR3.2 La expresión oral compleja en una lengua extranjera distinta del inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación,

presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP4: Producir en una lengua extranjera distinta del inglés documentos escritos complejos, correctos gramatical y ortográficamente, para conseguir la satisfacción del cliente y garantizar los acuerdos propios de su actividad.

CR4.1 La expresión escrita en una lengua extranjera distinta del inglés se realiza de manera clara y bien estructurada, produciendo instrucciones de juego, rutas, información básica de orientación, canciones, informes, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas bien estructurados, detallados, imaginativos, con un alto grado de corrección gramatical y ortográfica y en el estilo apropiado, empleando un vocabulario que permita la descripción de recursos naturales, culturales y la animación de juegos, concursos o veladas y espectáculos referidos a situaciones propias de la actividad, tales como:

- Promoción de una actividad.
- Animación turística.
- Información de interés para el cliente.
- Reservas y venta.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Atención al turista o visitante.

CR4.2 La expresión escrita en una lengua extranjera distinta del inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Canal de comunicación.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

RP5: Comunicarse oralmente con fluidez y corrección, con uno o varios clientes o proveedores en una lengua extranjera distinta del inglés, en los servicios turísticos de guía y animación.

CR5.1 La interacción en una lengua extranjera distinta del inglés se realiza produciendo mensajes orales fluidos e interpretando los mensajes orales de uno o varios interlocutores, expresados a velocidad de nativo en situaciones propias de la actividad de guía y animación turísticas, tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y productos y servicios turísticos.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situaciones de emergencia.

CR5.2 La interacción en una lengua extranjera distinta del inglés se produce en un nivel competente,

atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de guía. Material para desarrollar actividades de animación turística. Diccionario. Material de oficina.

Productos y resultados:

Comunicación interactiva competente con clientes y profesionales del sector en una lengua extranjera distinta del inglés para la prestación de servicios turísticos de guía y animación, para la comercialización de actividades facultativas y venta de actividades turísticas y de otros productos o servicios, e interpretación de documentos profesionales y técnicos relacionados con la actividad de guía y animación.

Información utilizada o generada:

Manuales de lengua extranjera distinta del inglés sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en una lengua extranjera distinta del inglés: manuales turísticos, catálogos, publicaciones periódicas y revistas especializadas del sector. Manuales de cultura de los parlantes de lengua extranjera no inglesa, de diversas procedencias. Manuales de primeros auxilios en una lengua extranjera distinta del inglés.

MÓDULO FORMATIVO 1: RECURSOS TURÍSTICO-CULTURALES

Nivel: 3

Código: MF1069_3

Asociado a la UC: Interpretar el patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación a turistas y visitantes

Duración: 180 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Describir y aplicar los procesos de búsqueda y selección de información sobre bienes de interés cultural, otros recursos culturales y recursos/servicios turísticos de carácter general, interpretándola y procesándola.

CE1.1 Identificar las fuentes de información primarias y secundarias más habituales sobre bienes de interés cultural y recursos o servicios turísticos de carácter general.

CE1.2 Explicar la utilización de los soportes informativos y los diferentes medios de acceso a la información.

CE1.3 En un supuesto práctico de análisis de información de interés, seleccionar y contrastar la información de interés especialmente la relativa en la zona a:

- Recursos patrimoniales: museos, monumentos o patrimonio histórico, artístico y cultural, susceptibles de ser visitados o explicados.
- Recursos turísticos.
- Contexto geográfico, histórico, artístico, económico y cultural.

- *Infraestructura básica, tales como accesos, abastecimientos, transportes y otros.*
- *Infraestructura turística, tales como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.*
- *Tipo de grupo o turista al que se presta el servicio de información.*
- *Proveedores de servicios.*
- *Ruta e itinerario, visita u otras actividades susceptibles de programación.*
- *Otras informaciones de interés.*

CE1.4 En un supuesto práctico de tratamiento de la información:

- *Organizar, procesar e interpretar la información seleccionada y contrastada, en función de los objetivos e hilos argumentales preestablecidos.*
- *Sintetizar y comprobar la información organizada, procesada e interpretada previamente, actualizándola y adaptándola a supuestos grupos o visitantes, al hipotético servicio que se presta y al bien de interés cultural objeto de supuesta visita.*

C2: Integrar información sobre bienes de interés cultural y otros recursos culturales del entorno regional y local, de modo que posteriormente se pueda trasladar de forma atractiva a supuestos turistas y visitantes, satisfaciendo sus requerimientos y expectativas.

CE2.1 Analizar en profundidad e interpretar objetivamente información sobre bienes de interés cultural y otros recursos del patrimonio cultural.

CE2.2 Memorizar e interrelacionar datos y aspectos esenciales, correspondientes a información analizada e interpretada previamente, sobre bienes de interés cultural y otros recursos del patrimonio cultural, correspondiente a supuestos itinerarios o visitas en diferentes zonas.

C3: Interpretar bienes de interés cultural y otros recursos culturales del entorno regional y local, en supuestos itinerarios, rutas o visitas, adaptándose a diferentes contextos, perfiles y comportamientos de tipos de grupos o usuarios turísticos individuales.

CE3.1 Interpretar los bienes y recursos culturales con un discurso fluido, ameno y espontáneo, variando el enfoque en función de los posibles receptores.

CE3.2 Responder con amabilidad y eficiencia a las supuestas preguntas, dudas y necesidades de información demandada.

CE3.3 Controlar el tiempo disponible y adaptar el mensaje a las limitaciones temporales del supuesto itinerario, ruta o visita programado.

C4: Relacionar el conocimiento histórico y de geografía humana en general con la realidad histórico-geográfica del entorno regional y local para contextualizar la información correspondiente objeto de prestación.

CE4.1 Explicar el sistema de periodización histórica.

CE4.2 Describir puntos de vista diferentes al europeo para explicar los fenómenos históricos.

CE4.3 Identificar y localizar en el tiempo y en el espacio hechos históricos relevantes de carácter general y local.

CE4.4 Explicar las raíces históricas de situaciones que se dan en el entorno.

CE4.5 Describir los conceptos, hechos y fenómenos más característicos de la geografía humana.

CE4.6 Identificar y explicar sobre el terreno los distintos fenómenos y hechos geográfico-espaciales analizados y relacionarlos con el conocimiento histórico y de geografía humana.

CE4.7 Describir las principales actividades económicas del entorno regional y local.

CE4.8 Deducir las consecuencias que las condiciones del entorno urbano y rural pueden ejercer sobre la actividad de guía de turistas y visitantes.

CE4.9 Justificar la necesidad del conocimiento de la historia y de la geografía humana para el ejercicio de la actividad de guía de turistas y visitantes.

C5: Relacionar el conocimiento general sobre historia del arte, literatura y música con sus peculiaridades en el entorno regional y local para contextualizar la información correspondiente objeto de prestación.

CE5.1 Describir conceptos, técnicas y materiales de carácter general relacionados con la historia del arte, la literatura y la música.

CE5.2 Interpretar las variables que configuran la historia del arte, de la literatura y de la música, explicando su situación actual y tendencias que se detectan.

CE5.3 Comentar textos relacionados con la historia del arte.

CE5.4 Explicar la periodización y clasificación por estilos artísticos.

CE5.5 Caracterizar los diferentes estilos artísticos.

CE5.6 Identificar obras de artes plásticas, literarias y musicales representativas, clasificándolas cronológicamente, por lugar de producción o procedencia, por autor y por estilo.

CE5.7 Identificar y explicar manifestaciones artísticas del entorno regional y local, previa selección y preparación, relacionándolo con el conocimiento general sobre historia del arte, literatura y música.

CE5.8 Justificar la necesidad del conocimiento de la historia del arte, literatura y música para el ejercicio de la actividad de guía de turistas y visitantes.

C6: Estimar las principales formas y medios de protección del patrimonio cultural a nivel internacional, estatal, regional y local, y las peculiaridades de la cultura y patrimonio cultural de los países de procedencia de los turistas y del entorno.

CE6.1 Distinguir distintos tipos de patrimonio cultural y describir sus principales formas y medios de protección a nivel internacional, estatal, regional y local.

CE6.2 Identificar los organismos responsables de las políticas de protección del patrimonio cultural.

CE6.3 Justificar la inclusión, dentro del concepto patrimonio cultural, de manifestaciones no materiales como la literatura, la música, la gastronomía, las tradiciones orales o la religión.

CE6.4 Describir y explicar qué es, para qué sirve y de qué tipo puede ser un museo.

CE6.5 Justificar las diferencias culturales y los fundamentos que les son propios.

CE6.6 Identificar y explicar fenómenos culturales del entorno regional y local, previa selección y preparación.

CE6.7 Justificar la necesidad del conocimiento de las culturas de los países de procedencia de los turistas y de la cultura regional y local para el ejercicio de la actividad de guía de turistas y visitantes.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C3 respecto a CE3.1 a CE3.3.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. Técnicas de búsqueda y selección de información sobre recursos turístico-culturales del entorno regional y local

Fuentes de información turística primarias y secundarias sobre bienes de interés cultural, otros recursos de esta naturaleza y recursos turísticos de carácter general: identificación, discriminación, contraste y selección.

Soportes informativos y medios de acceso a la información sobre bienes de interés cultural y otros recursos de esta naturaleza.

Recursos patrimoniales: museos, monumentos, patrimonio histórico, artístico y cultural y otros bienes de interés cultural.

Recursos turísticos de interés general.

Contexto geográfico, histórico, artístico, económico y cultural.

Infraestructura básica: accesos, abastecimientos, transportes y otros.

Infraestructura turística: alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.

Proveedores de servicios.

Rutas e itinerarios, visitas u otras actividades culturales susceptibles de programación.

2. Interpretación y procesamiento de información sobre recursos turístico-culturales del entorno regional y local

Organización de la información.

Procesamiento de la información.

Actualización de la información.

Adaptación de la información en función de tipos de grupos o turistas destinatarios.

Integración e interrelación de información.

3. Transmisión de información sobre bienes de interés cultural y otros recursos culturales a turistas y visitantes

Comunicación de información según tipos de hipotéticos receptores.

Respuesta a preguntas, dudas y necesidades de supuesta información demandada.

Control de tiempo disponible para la transmisión de la información.

4. La historia general, regional y local como recurso informativo

Fuentes y terminología de carácter histórico. Periodización.

Prehistoria e historia regional y local.

Interpretación de las influencias de otros pueblos, culturas o civilizaciones en la configuración histórico-patrimonial del entorno regional y local.

5. La historia del arte general, regional y local como recurso informativo

Terminología. Materiales y técnicas. Estilos. Fuentes para el estudio.

Arte prehistórico y de las primeras civilizaciones.

Movimientos y estilos artísticos.

Artes suntuarias. Artesanías.

Principales referencias en el entorno regional y local.

6. La geografía humana como recurso informativo

Geografía humana. Nociones básicas, terminología y fenómenos característicos. Su relación con la geografía física.

Geografía humana regional y local.

La fusión de la naturaleza y el hombre: el ámbito rural.

Peculiaridades de geografía humana en el entorno regional y local.

7. Patrimonio histórico-artístico y cultural

Diferenciación de conceptos generales y clasificación.

Aspectos legales. Niveles de protección. El patrimonio de la humanidad. El papel de la UNESCO. Los bienes de interés cultural o BIC.

Restauración y conservación. Enfoques y técnicas.

Museología: diferenciación, clasificación y aspectos técnicos. Geografía descriptiva de los museos. Ámbito regional y local.

Patrimonio etnográfico y antropológico. El patrimonio intangible. Manifestaciones festivas y religiosas. Tradiciones, leyendas, hábitos y costumbres particulares. Vida cotidiana. Manifestaciones musicales. Gastronomía.

Otros aspectos culturales de interés.

Principales referencias en el entorno regional y local.

8. Diversidad cultural

Definiciones de cultura.

Diferentes culturas y fundamentos que les son propios.

Comparación entre aspectos fundamentales de los sistemas filosóficos occidentales y no occidentales.

Distintas manifestaciones del hecho religioso.

Modos y maneras. Nociones básicas de protocolo y maneras bien vistas en diferentes culturas. Atención especial a los posibles malentendidos: elementos similares con significados dispares.

9. Información para visitas culturales guiadas

Conceptos de interpretación. Técnicas de interpretación.

La interpretación del patrimonio en los bienes de interés cultural. Principios y objetivos. Interpretación y turismo.

Medios interpretativos: personales y no personales.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

— Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

— Aula de gestión de 45 m²

— Entorno cultural de interés turístico. (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación a turistas y vi-

sitantes, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2: RECURSOS TURÍSTICO-NATURALES

Nivel: 3

Código: MF1070_3

Asociado a la UC: Interpretar espacios naturales y otros bienes de interés natural del ámbito de actuación a turistas y visitantes

Duración: 150 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Describir y aplicar los procesos de búsqueda y selección de información sobre espacios naturales y otros recursos naturales, interpretándola y procesándola.

CE1.1 Identificar las fuentes de información primarias y secundarias más habituales sobre espacios naturales y otros recursos naturales.

CE1.2 Explicar la utilización de los soportes informativos y los diferentes medios de acceso a la información.

CE1.3 En un supuesto práctico de análisis de información de interés, seleccionar y contrastar la información de interés, especialmente la relativa en la zona a:

- Geología.
- Geografía física.
- Zoología.
- Botánica.
- Ecosistemas.
- Legislación y figuras de protección medioambiental.
- Gestión del medio natural y aprovechamientos tradicionales.

CE1.4 En un supuesto práctico de tratamiento de la información:

- Organizar, procesar e interpretar la información seleccionada y contrastada, en función de los objetivos e hilos argumentales preestablecidos.
- Sintetizar y comprobar la información organizada, procesada e interpretada previamente, actualizándola y adaptándola a supuestos grupos o visitantes, al hipotético servicio que se presta, al espacio natural objeto de supuesta visita y a los recorridos preestablecidos por la política de preservación medioambiental del ente gestor, en caso de ser espacios protegidos.

C2: Integrar información sobre espacios naturales y otros recursos naturales del entorno regional y local, de modo que posteriormente se pueda adaptar y trasladar de forma atractiva a supuestos turistas y visitantes, satisfaciendo sus requerimientos y expectativas.

CE2.1 Analizar en profundidad e interpretar objetivamente información sobre espacios naturales y otros recursos del patrimonio natural, correspondiente a supuestos itinerarios o visitas en la zona

CE2.2 Memorizar e interrelacionar datos y aspectos esenciales, correspondientes a información analizada e interpretada previamente sobre espacios naturales

y otros recursos del patrimonio natural, correspondiente a supuestos itinerarios o visitas en la zona.

C3: Interpretar espacios y recursos naturales del entorno regional y local, en supuestos itinerarios, rutas o visitas, adaptándose a diferentes contextos, perfiles y comportamientos de tipos de grupos o usuarios turísticos individuales.

CE3.1 Interpretar los espacios y recursos naturales con un discurso fluido, ameno y espontáneo, variando el enfoque en función de los posibles receptores.

CE3.2 Responder con amabilidad y eficiencia a las supuestas preguntas, dudas y necesidades de información demandada.

CE3.3 Controlar el tiempo disponible y adaptar el mensaje a las limitaciones temporales del supuesto itinerario, ruta o visita programado.

C4: Relacionar el conocimiento general sobre geología y geografía física y biológica con la realidad natural del entorno regional y local para contextualizar la información correspondiente objeto de prestación.

CE4.1 Describir los conceptos, hechos y fenómenos más característicos de la geología y de la geografía física y biológica.

CE4.2 Identificar y explicar sobre el terreno los distintos fenómenos y hechos físicos y biológicos analizados.

CE4.3 Deducir las consecuencias que las condiciones del entorno natural pueden ejercer sobre la actividad de guía de turistas y visitantes.

CE4.4 Justificar la necesidad del conocimiento de la geología y de la geografía física y biológica para el ejercicio de la actividad de guía de turistas y visitantes.

C5: Estimar las principales formas y medios de protección del patrimonio natural a nivel internacional, estatal, regional y local, y las peculiaridades del patrimonio natural del entorno regional y local.

CE5.1 Distinguir los diferentes tipos de patrimonio natural y describir sus principales formas, figuras y medios de protección ambiental a nivel internacional, estatal, regional y local.

CE5.2 Identificar los organismos responsables de las políticas de protección del patrimonio natural.

CE5.3 Identificar y explicar las características y peculiaridades físicas de los espacios naturales del entorno regional y local.

CE5.4 Identificar las principales especies animales y vegetales del entorno regional y local.

CE5.5 Justificar la necesidad del ahorro energético y del uso racional del agua como medios de preservación del patrimonio natural.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C3 respecto a CE3.1 a CE3.3.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. Búsqueda y selección de información turística sobre espacios y recursos naturales del entorno regional y local

Fuentes de información turística primarias y secundarias sobre espacios y recursos naturales: identificación, discriminación, contraste y selección.

Soportes informativos y medios de acceso a la información sobre espacios y recursos naturales.

Espacios naturales protegidos y otros recursos naturales del entorno regional y local.

Contexto geográfico.

Infraestructura básica: accesos, abastecimientos, transportes y otros.

Infraestructura turística: alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.

Equipamientos de uso público de espacios protegidos.

Proveedores de servicios.

Rutas e itinerarios, visitas u otras actividades en espacios naturales susceptibles de programación.

2. Interpretación y procesamiento de información sobre espacios y recursos naturales del entorno regional y local

Organización de la información.

Procesamiento de la información.

Actualización de la información.

Adaptación de la información en función de tipos de grupos o turistas destinatarios.

Integración e interrelación de información.

3. Transmisión de información sobre espacios naturales y otros recursos naturales a turistas y visitantes

Comunicación de información según tipos de hipotéticos receptores.

Respuesta a preguntas, dudas y necesidades de supuesta información demandada.

Control de tiempo disponible para la transmisión de la información.

4. La geografía física y biológica como recurso informativo

Geografía física. Nociones básicas y terminología. Cartografía y representación.

Relieve costero y orografía. Descripción de placas marítimas y continentales.

Hidrografía.

Climatología. Nociones básicas. Los climas.

Geografía biológica. Nociones básicas y terminología. Relaciones con la zoología y la botánica.

5. El patrimonio natural

Nociones básicas, conceptos generales y clasificación.

Terminología. Niveles de protección y aspectos legales.

El Patrimonio natural de la Humanidad. El papel de la UNESCO. Los recursos naturales.

Restauración y conservación del patrimonio natural. Enfoques, técnicas y concienciación.

Geografía de los grandes parques y espacios protegidos a nivel mundial, nacional y autonómico.

Parques nacionales y espacios naturales protegidos del ámbito regional y local.

Nociones de botánica y zoología e identificación de especies.

Especies animales y vegetales protegidas en el entorno regional y local.

Cultura ambiental y sostenibilidad.

El bien máspreciado: el agua. El ciclo del agua. Ciclos húmedos y secos. Medidas para un uso racional.

Manifestaciones y peculiaridades relevantes del patrimonio natural en el entorno regional y local.

6. Información para visitas guiadas en espacios naturales

La interpretación del patrimonio en los bienes de interés natural. Principios y objetivos. Interpretación y turismo.

Medios interpretativos: personales y no personales.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

— Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

— Aula de gestión de 45 m²

— Medio natural de interés turístico. (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la interpretación de espacios naturales y otros bienes de interés natural del ámbito de actuación a turistas y visitantes, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

— Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

— Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3: ACOMPAÑAMIENTO Y ASISTENCIA

Nivel: 3

Código: MF1071_3

Asociado a la UC: Prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes y diseñar itinerarios turísticos

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar la evolución del concepto de turismo, identificando los elementos que componen el sistema turístico.

CE1.1 Explicar la evolución del concepto de turismo a lo largo del tiempo.

- CE1.2 Describir el sistema turístico e identificar los elementos que lo componen.*
- CE1.3 Identificar y explicar los factores que influyen en la demanda turística individual y en la demanda turística agregada a un destino turístico.*
- CE1.4 Identificar y clasificar los componentes de la oferta turística y explicar las características de los distintos servicios y productos turísticos.*
- CE1.5 Identificar y clasificar los medios de transporte, comparando y evaluando sus características diferenciales desde el punto de vista de la demanda.*
- CE1.6 Identificar y diferenciar evolutivamente los tipos de servicios de acompañamiento, asistencia y guía de grupos y turistas individuales y las expectativas que ante ellos tiene el cliente.*
- C2: Interpretar las variables que configuran el mercado turístico y explicar su situación actual y las tendencias que se detectan.
- CE2.1 Describir las variables que determinan la evolución y tendencias de la demanda y de la oferta turísticas.*
- CE2.2 Estimar la situación del mercado turístico nacional e internacional.*
- CE2.3 Identificar los segmentos de la demanda del mercado turístico actual y describir sus características.*
- CE2.4 Identificar y describir los principales destinos turísticos nacionales e internacionales, comparando los elementos y características de su oferta.*
- CE2.5 Describir los flujos turísticos actuales y justificar la situación en el mercado de los diferentes destinos turísticos con relación a los segmentos de la demanda turística.*
- CE2.6 Identificar a los oferentes más significativos del mercado turístico nacional e internacional y describir las características de sus respectivas ofertas.*
- CE2.7 Explicar las características del turismo sostenible y describir sus factores determinantes.*
- C3: Identificar las empresas y profesionales del sector turístico, deduciendo las relaciones de los profesionales de la asistencia, acompañamiento y guía de grupos turísticos con el resto de las entidades, empresas y profesionales del sector u otros sectores vinculados.
- CE3.1 Identificar las distintas entidades, empresas y profesionales vinculados a la hostelería y el turismo, describiendo sus estructuras organizativas y funcionales habituales y los servicios que prestan.*
- CE3.2 Identificar y describir las relaciones funcionales y contractuales que habitualmente mantienen los profesionales de la asistencia, acompañamiento y guía de grupos con entidades, empresas y profesionales vinculados al sector turístico.*
- C4: Aplicar las normas y técnicas generales de la actividad del guía de turismo como acompañante y asistente de turistas y visitantes y explicar su actividad y funciones.
- CE4.1 Distinguir los distintos ámbitos de actuación y las distintas modalidades, fases y funciones de la actividad profesional vinculada a la información, acompañamiento y asistencia a usuarios turísticos, enumerando las características de los servicios que se prestan en su marco, atendiendo a la legislación vigente.*
- CE4.2 Identificar e interpretar los documentos de viaje y las fuentes de información turística de uso habitual.*
- CE4.3 Describir los procesos y trámites habituales en aeropuertos, estaciones y medios de transporte.*
- CE4.4 Identificar e interpretar las disposiciones legales que afectan a la actividad y al movimiento de viajeros entre países y aduanas, destacando las vigentes en la Unión Europea, España y Comunidad Autónoma de actuación.*
- CE4.5 Describir las contingencias que habitualmente se producen en el desarrollo de la actividad, justificando las medidas alternativas y técnicas de solución de incidencias que se pueden adoptar para evitarlas o solucionarlas.*
- CE4.6 Identificar y describir las actividades complementarias susceptibles de ser diseñadas, propuestas, realizadas o vendidas por un guía o acompañante de grupos turísticos, reconociendo sus características y ejerciendo el control económico de la operación.*
- CE4.7 Analizar y describir la relación profesional que se establece entre el jefe de grupo y el guía de turismo.*
- CE4.8 Justificar las actitudes que el acompañante y guía de grupos turísticos debe mantener a lo largo de una visita, ruta o itinerario, relacionándolas con diferentes situaciones.*
- CE4.9 A partir de diferentes supuestos de viajes, visitas o itinerarios organizados:*
- Programar y dar información general de interés que ayude al visitante a apreciar y entender los lugares que visita.
 - Planificar los tiempos de desplazamiento, paradas y explicaciones.
 - Planificar la conducción del grupo, aplicando las técnicas oportunas y gestionando el número y los lugares de paradas según la tipología de los grupos y las condiciones meteorológicas.
 - Planificar posibles rutas alternativas en caso de incidencias.
 - Respetar las normas de acogida y despedida de clientes.
 - Controlar el tiempo disponible y adaptar el mensaje a las limitaciones temporales del itinerario, ruta, tour, visita o traslado en cuestión, logrando el cumplimiento de los objetivos programados.
- C5: Distinguir las características culturales y patrones de comportamiento de los diferentes tipos de grupos que habitualmente participan en visitas, rutas e itinerarios turísticos, identificando las afinidades y diferencias, y aplicar las técnicas de dinámica y animación de grupos correspondientes.
- CE5.1 Explicar los métodos y variables utilizados para el estudio del comportamiento de un grupo turístico y aplicarlos en situaciones simuladas.*
- CE5.2 Describir los papeles y actitudes individuales que se pueden encontrar entre los miembros de un grupo turístico, identificando los problemas de relación que plantean.*
- CE5.3 Explicar las técnicas de dinámica de grupos, motivación y liderazgo, y relacionar su utilización con las fases de desarrollo de una visita, ruta o itinerario y las situaciones que se pueden crear en el seno de un grupo turístico.*
- CE5.4 Justificar las medidas de retroalimentación utilizables ante un grupo turístico y aplicarlas en situaciones simuladas para ajustar las actividades a los comportamientos observables.*
- CE5.5 Aplicar las técnicas de dinámica de grupos, motivación y liderazgo que resulten adecuadas para el desarrollo de la actividad y se adapten a las características propias y diferenciadas de cada tipo de grupo turístico.*
- CE5.6 Programar y desarrollar actividades lúdico-recreativas teniendo en cuenta las características del grupo turístico.*
- C6: Aplicar técnicas y medios de comunicación para informar y comunicarse con turistas y visitantes en los

itinerarios, rutas, visitas o traslados, y en el ámbito de los bienes de interés cultural o natural, según los contextos y según los perfiles de los grupos o usuarios turísticos individuales.

CE6.1 Describir los canales a través de los cuales se puede ofrecer información a un grupo de turistas, o a un turista o visitante individual, explicando sus normas de uso y aplicaciones.

CE6.2 Relacionar las características de diferentes tipos de grupos o usuarios turísticos y sus expectativas con las técnicas de comunicación que les son aplicables.

CE6.3 Caracterizar las técnicas de comunicación verbal, no verbal y gestual y asociarlas a contextos determinados en cuyo marco se informa, acompaña o asiste.

CE6.4 En simulaciones prácticas de intercomunicación con supuestos grupos o usuarios turísticos:

- *Expresarse oralmente, de forma directa o con otros medios de amplificación, con tono, ritmo, volumen de voz y expresión gestual adecuados a la situación.*
- *Usar y adecuar la voz al contexto de comunicación y al perfil de los destinatarios de la comunicación.*
- *Manejar los equipos técnicos de megafonía suministrados.*
- *Responder con amabilidad y eficiencia a las preguntas, dudas y necesidades de información demandadas, resolviendo con discreción las quejas que se planteen y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.*

CE6.5 Reconocer y aplicar las normas básicas de protocolo, atención al cliente y convivencia que deben tenerse en cuenta durante el desarrollo de una actividad.

C7: Formular propuestas de diseño de itinerarios de viaje y rutas, visitas e itinerarios o productos turísticos de interés cultural o natural, a partir de supuestos grupos turísticos justificando su viabilidad.

CE7.1 Estimar las posibilidades de diseño o de mejora de diferentes itinerarios de viaje y rutas, visitas, itinerarios o productos turísticos de interés cultural o natural, tras analizar la información identificada o proporcionada.

CE7.2 Seleccionar los componentes de la oferta disponible en un ámbito territorial y temporal determinados y encajarlos en el marco de un itinerario, ruta o visita.

CE7.3 Diseñar el programa de servicios y actividades, en función del perfil del supuesto grupo, ajustándose a la limitación temporal preestablecida.

CE7.4 Sintetizar la información recabada, adaptándola a los supuestos receptores y organizándola en función del itinerario, ruta o visita propuesta.

CE7.5 Proponer alternativas coherentes al itinerario, ruta o visita diseñados, que den respuesta a determinados requerimientos y características preestablecidas de supuestos compradores de los servicios programados.

CE7.6 Justificar la viabilidad comercial, técnica, financiera y en su caso, ambiental, del itinerario, ruta o visita diseñado.

C8: Interpretar especificaciones de calidad del servicio de guía, acompañamiento y asistencia turística, aplicar procedimientos de atención de quejas y reclamaciones, y aportar sugerencias para la mejora, identificando atributos de calidad y detectando desviaciones y deficiencias.

CE8.1 Explicar el concepto de calidad en los servicios en general y en la actividad de guía de turistas y visi-

tantes en particular, e identificar los factores causales de la no-calidad.

CE8.2 Identificar y describir los atributos de calidad en los servicios que presta el guía o acompañante de usuarios turísticos.

CE8.3 Aplicar herramientas de mejora de la calidad y aportar propuestas de solución para resolver o mejorar servicios prestados o problemas planteados.

CE8.4 Valorar la participación activa del guía o acompañante, con la entidad organizadora y resto de proveedores, en la mejora del itinerario y servicios finales ofertados.

CE8.5 Describir y aplicar procedimientos de atención y resolución de quejas y reclamaciones, identificando la normativa vigente, y cumplimentar registros de indicadores y hojas de toma de datos.

CE8.6 Interpretar y analizar procedimientos, instrucciones de trabajo y estándares de calidad, describiendo su aplicación en supuestos prácticos.

CE8.7 En supuestas situaciones de solicitudes de información o presentación de reclamaciones, adoptar una actitud acorde con la situación planteada, utilizando las normas de cortesía aplicables y la forma de comunicación oportuna con fluidez.

C9: Asistir como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.

CE9.1 Explicar el concepto de sistema integral de urgencias y emergencias y describir la organización de los sistemas de emergencia.

CE9.2 Manejar la terminología médico-sanitaria elemental.

CE9.3 Explicar los principios básicos de comunicación con el accidentado.

CE9.4 En un supuesto práctico de accidente o situación de emergencia, seguir las pautas de actuación según protocolo para la valoración inicial de un accidentado.

CE9.5 Indicar las lesiones, patologías o traumatismos más frecuentes, precisando las causas que los producen, los síntomas y las pautas de actuación.

CE9.6 Discriminar los casos y/o circunstancias en los que no se debe intervenir directamente por exceso de riesgo o por ser específicos de otros profesionales.

CE9.7 En un supuesto práctico de accidente o situación de emergencia, explicar y aplicar al accidentado las medidas posturales más adecuadas y la creación de un entorno seguro para él y los acompañantes.

CE9.8 Enumerar los factores que predisponen ansiedad en las situaciones de accidente o emergencia y aplicar, en un supuesto práctico las técnicas para controlar distintas situaciones de tensión ambiental.

CE9.9 Describir el contenido mínimo de un botiquín de urgencias y las indicaciones de las sustancias y medicamentos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C4 respecto a CE4.9; C5 respecto a CE5.5 y CE5.6; C6 respecto a CE6.4; C7 respecto a CE7.1 a CE7.6; C8 respecto a CE8.3, CE8.4, CE8.5 y CE8.7.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. El Turismo y la estructura del mercado turístico

Concepto de Turismo. Evolución del concepto de Turismo.

El sistema turístico. Partes o subsistemas.

La demanda turística. Tipos de demanda turística. Factores que determinan la demanda turística individual y agregada.

La oferta turística. Componentes de la oferta turística.

Evolución histórica del turismo. Situación y tendencias.

Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística española: destinos y productos asociados.

Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda internacional: destinos relevantes y productos asociados.

2. Principales destinos turísticos nacionales e internacionales

Análisis de la composición del producto turístico de base territorial. Recursos de atracción, infraestructuras y estructuras, servicios y actividades complementarias.

Características y análisis comparativo de los principales destinos turísticos españoles.

Características y análisis comparativo de los principales destinos turísticos internacionales.

3. Tipología y características de la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de grupos turísticos

Acompañante, jefe de grupo, director de *tour* o correo de turismo. Definición, modalidades, funciones y perfil profesional.

El guía turístico: definición, modalidades según su ámbito de actuación, funciones y perfil profesional.

Regulación de la actividad profesional: Identificación e interpretación de legislación europea, estatal y autonómica.

Análisis de las relaciones de los acompañantes de grupos turísticos con los guías turísticos y con las entidades contratantes, proveedores de servicios y otros profesionales.

Análisis de las relaciones de los guías turísticos con las entidades contratantes, proveedores de servicios y otros profesionales.

4. Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas

Identificación e interpretación de normas internacionales, comunitarias, estatales y autonómicas.

Divisas, cambio, cupos y trámites aduaneros.

Derechos de viajero.

Seguros de viajes: definición, prestaciones y normativa internacional aplicable.

Consulados y embajadas: funciones y servicios que prestan.

5. Información de interés general para itinerarios de viaje

Búsqueda, interpretación y tratamiento de información y documentación de interés general.

Revisión y actualización de información relacionada con itinerarios de viaje.

Adaptación de la información a distintos perfiles de visitantes.

6. El desarrollo de la visita, ruta o itinerario turístico

Presentación.

Salidas en medios de transporte.

Salida del hotel, llegada al aeropuerto de destino y llegada al hotel.

Coordinación de los servicios.

Relaciones con la agencia, operador turístico u organizador de la visita, ruta o itinerario.

Métodos para organizar el tiempo y controlar al grupo.

Peculiaridades de la organización y venta de actividades facultativas. Aplicaciones.

7. Dinamización, animación y guía de grupos turísticos

Los grupos: Tipos. Niveles de funcionamiento: Tarea y socio-afectivo. Etapas en el desarrollo de los grupos.

Principales roles en el seno del grupo.

Dinámica de grupos en la animación: Evaluación de la dinámica del grupo: Técnicas de observación y socio-métricas. Técnicas de dinámica de grupos para grandes y pequeños grupos y para los distintos niveles de funcionamiento y etapas de desarrollo grupal.

La comunicación en los grupos en una intervención de animación: El proceso de la comunicación. La retroalimentación. La comunicación interpersonal. La comunicación en grandes grupos. Habilidades sociales.

Manejo de grupos en entornos urbanos, interior de monumentos, entornos rurales, espacios naturales o parques nacionales.

8. Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la actividad de acompañamiento y guía de turistas

Definición, elementos y tipos de comunicación. Etapas del proceso. Retroalimentación.

Dificultades y barreras en la comunicación.

Comunicación verbal y no verbal en público.

La comunicación como generadora de comportamientos.

Aplicación de técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas para la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de grupos turísticos. Problemas más frecuentes.

Adaptación del mensaje según el perfil del receptor: Distintos enfoques y contenidos.

Protocolo básico y normas de comportamiento.

Uso y manejo de la voz: entonación, dicción y claridad.

Uso de equipos de megafonía en espacios abiertos y cerrados.

9. Solución de incidencias y toma de decisiones en el desarrollo de la actividad

Identificación, análisis y prevención de situaciones conflictivas.

Análisis y desarrollo de procesos para la resolución de incidencias.

Toma de decisiones en grupo. Fases en la toma de decisiones.

La gestión del imprevisto.

Técnicas para no perder la calma en situaciones de estrés o trabajo bajo presión.

Técnicas para calmar personas en situaciones de histeria individual o colectiva.

Técnicas de mejora de actitudes en situaciones límite.

La gestión de las quejas y reclamaciones.

Aplicaciones prácticas.

10. Diseño de itinerarios de viaje y de itinerarios, rutas o visitas a bienes de interés cultural o a espacios naturales para agencias de viajes, otros operadores o clientes

Diseño de itinerarios de viaje: Justificación de los elementos de la programación. Metodología: descripción y aplicación. Búsqueda, interpretación y tratamiento de la información y documentación. Identificación de la documentación de viaje. Tendencias en la demanda de itinerarios de viaje. La preparación del itinerario de viaje. Posibilidades actuales y futuras de diseño de otros itinerarios de viaje. Peculiaridades de la organización de actividades facultativas. Coordinación de los servicios. Comercialización del producto diseñado.

Diseño de itinerarios, rutas o visitas a bienes de interés cultural o a espacios naturales: Identificación de componentes de la oferta turística: Recursos culturales, como históricos, artísticos y otros, espacios y recursos naturales y otros recursos turísticos en general. Infraestructura básica, como accesos, abastecimientos, transportes y otros. Infraestructura turística, como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros. Análisis de información para evaluación de posibilidades de diseño de itinerarios, rutas o visitas a bienes de interés cultural o a espacios naturales. Diseño y adaptación de itinerarios, rutas o visitas a bienes de interés cultural o a espacios y recursos naturales.

11. La participación en la mejora de la calidad de los servicios de asistencia, acompañamiento y guía turísticos

Concepto de gestión de la calidad total. La calidad en los servicios. Atributos y dimensiones de la calidad en los servicios de guía, asistencia y acompañamiento turísticos. Procedimientos e instrucciones de trabajo. Directrices y normas. Estándares de servicio.

Los indicadores de calidad. Toma y registro de datos. Cuestionarios de satisfacción del cliente. Técnicas de elaboración de informes y evaluación de la calidad.

El perfeccionamiento profesional y mejora continua. La participación en la mejora de la calidad.

12. La asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia

El primer interviniente: actitudes, funciones, responsabilidad legal, riesgos y protección.

Terminología médico-sanitaria de utilidad en primeros auxilios.

Actuación del primer interviniente: soporte vital básico.

Valoración del accidentado.

Atención inicial a emergencias más frecuentes.

Evaluación de la necesidad de efectuar el transporte de un enfermo repentino o accidentado.

El botiquín de primeros auxilios.

Comunicación asistente-accidentado y asistente-familia.

Apoyo psicológico ante situaciones de emergencia

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula de gestión de 45 m²
- Entorno cultural de interés turístico. (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).

- Medio natural de interés turístico. (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la prestación de servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes y diseñar itinerarios turísticos, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4: INGLÉS PROFESIONAL PARA SERVICIOS TURÍSTICOS DE GUÍA Y ANIMACIÓN

Nivel: 3

Código: MF1072_3

Asociado a la UC: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Interpretar con precisión, mensajes orales complejos en inglés, expresados por clientes y profesionales del sector, emitidos en el contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.

CE1.1 Interpretar en detalle mensajes orales emitidos en inglés, identificando el significado implícito, el propósito y el estilo del mensaje en situaciones profesionales simuladas, tales como:

- *Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio y de las expectativas de sus miembros.*
- *Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.*
- *Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.*
- *Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.*
- *Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.*
- *Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.*
- *Información al viajero o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.*
- *Oferta y venta de actividades facultativas.*
- *Resolución de quejas y reclamaciones.*
- *Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.*

CE1.2 Interpretar de forma precisa mensajes orales emitidos en inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- *Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.*
- *Comunicación formal o informal.*
- *Número y características de los emisores del mensaje.*
- *Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.*
- *Claridad de la pronunciación.*
- *Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.*

- C2: Interpretar con precisión, mensajes y documentos complejos escritos en inglés, referidos al contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.
- CE2.1 Interpretar en detalle mensajes, instrucciones complejas y documentos recibidos o utilizados en inglés y reconocer el significado implícito, el estilo y su propósito, en situaciones profesionales debidamente simuladas, tales como:*
- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de animación y guía turística.
 - Consulta de manuales de aplicación informática.
 - Lectura de mensajes, cartas, faxes o correo electrónico.
 - Información sobre destinos, servicios y precios.
- CE2.2 Interpretar mensajes escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:*
- Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Grafía deficiente.
 - Impresión de baja calidad.
- C3: Producir mensajes orales complejos en inglés, a velocidad rápida, referidos al contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.
- CE3.1 Expresar oralmente en inglés, pronunciando con claridad, a velocidad rápida y sin esfuerzo, mensajes complejos y bien estructurados, que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales simuladas, tales como:*
- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio de guía o animación turística y de las expectativas de sus miembros.
 - Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
 - Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
 - Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
 - Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
 - Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
 - Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
 - Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.
 - Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.
- CE3.2 Expresar oralmente en inglés mensajes complejos y largos, adecuando el tipo de mensaje y el registro, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que pueden afectar la comunicación, tales como:*
- Comunicación presencial, telefónica o con megafonía.
 - Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Número y características de los interlocutores.
 - Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
 - Tiempo del que se dispone para la comunicación.
- C4: Redactar en inglés documentos escritos complejos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un léxico amplio, referidos al contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.
- CE4.1 Redactar en inglés mensajes escritos complejos, ajustados a criterios de corrección gramatical y ortográfica, en el estilo apropiado y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales simuladas, tales como:*
- Promoción de una actividad.
 - Instrucciones para actividades de animación turística.
 - Información de interés para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.
 - Información turística.
 - Avisos para clientes de un establecimiento.
 - Reservas y venta de actividades facultativas.
 - Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
 - Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
 - Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
 - Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
 - Formalización de documentos de control, contratos o bonos.
 - Elaboración de informes.
- CE4.2 Redactar en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:*
- Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Características de los receptores del mensaje.
 - Calidad de la impresión o de la grafía.
- C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés, expresando e interpretando mensajes complejos con fluidez y en distintas situaciones, formales e informales, propias de la actividad turística de guía y animación.
- CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, de manera espontánea y flexible, en situaciones profesionales simuladas, tales como:*
- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio de guía o animación turística y de las expectativas de sus miembros.
 - Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
 - Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
 - Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
 - Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
 - Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
 - Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
 - Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.
 - Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.
- CE5.2 Resolver situaciones de interacción en inglés bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:*
- Comunicación presencial o telefónica.
 - Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Número y características de los interlocutores.
 - Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
 - Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
 - Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C5 respecto a todos sus criterios.

Otras capacidades:

Mostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Mostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Contenidos:

1. Interpretación de información turística sobre patrimonio cultural y natural en inglés, a turistas y visitantes

Procesamiento de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural y natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondientes al ámbito de actuación.

Integración de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural así como sobre espacios naturales y bienes de interés natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondientes al ámbito de actuación.

Atención a la demanda de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural así como sobre espacios naturales y bienes de interés natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondientes al ámbito de actuación.

Interpretación de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural así como sobre espacios naturales y bienes de interés natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondiente al ámbito de actuación.

2. Prestación en inglés, del servicio de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes

Requerimientos y expectativas del grupo o turista en particular.

Contacto con los prestatarios extranjeros de los servicios contratados por el grupo o turista en particular.

Atención a quejas y reclamaciones.

Solución de situaciones conflictivas.

Ofrecimiento de alternativas a servicios turísticos contratados.

Prestación de información general y documentación relativas al servicio turístico contratado.

Repaso de lista de asistentes y asignación de asientos.

Cumplimentación de documentación necesaria para disfrutar del servicio turístico contratado.

Oferta y venta de actividades facultativas.

Información de tarifas de servicios turísticos.

Transmisión al turista o grupo de pautas de comportamiento y respeto hacia el patrimonio cultural y en espacios naturales.

Servicio de recogida, acogida, acompañamiento, asistencia y guía de turistas individuales y en grupo.

Comunicación, en situaciones de emergencia con un turista accidentado y atención de sus requerimientos.

3. Dinamización, en inglés, de juegos, actividades culturales y físico-recreativas así como de veladas y espectáculos, en contextos de animación turística

Presentación del grupo.

Presentación de las actividades.

Solicitud de información sobre las características motrices, sociales, psicológicas e intelectuales del grupo o usuario.

Recogida de propuestas del grupo.

Promoción de actividades.

Explicación de normas, contenidos y modo de ejecución de las actividades.

Información a los usuarios sobre los objetivos, el material, la indumentaria y los complementos más adecuados a la actividad.

Conducción y coordinación del grupo en el desarrollo de las actividades.

Información del respeto debido a las normas internas del establecimiento y de conservación de instalaciones y material.

Motivación a los usuarios de la actividad.

Formalización de la documentación derivada de la contratación de servicios externos.

4. Resolución en inglés de situaciones conflictivas y de emergencia en los servicios turísticos de guía y animación.

Atención de quejas y reclamaciones.

Resolución de conflictos.

Atención al pasajero en caso de emergencia como primer interviniente.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

— Aula de idiomas de 60 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5: LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL DISTINTA DEL INGLÉS PARA SERVICIOS TURÍSTICOS DE GUÍA Y ANIMACIÓN

Nivel: 3

Código: MF1073_3

Asociado a la UC: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Interpretar con precisión, mensajes orales complejos en una lengua extranjera distinta del inglés, expresados por clientes y profesionales del sector, emitidos en el contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.

CE1.1 Interpretar en detalle mensajes orales emitidos en una lengua extranjera distinta del inglés, identificando el significado implícito, el propósito y el estilo del mensaje en situaciones profesionales simuladas, tales como:

- *Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio y de las expectativas de sus miembros.*
- *Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.*

- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
 - Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
 - Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
 - Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
 - Información al viajero o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
 - Oferta y venta de actividades facultativas.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.
 - Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.
- CE1.2 Interpretar de forma precisa mensajes orales emitidos en una lengua extranjera distinta del inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:**
- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado, megafonía.
 - Comunicación formal o informal.
 - Número y características de los emisores del mensaje.
 - Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
 - Claridad de la pronunciación.
 - Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.
- C2:** Interpretar con precisión, mensajes y documentos complejos escritos en una lengua extranjera distinta del inglés, referidos al contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.
- CE2.1 Interpretar en detalle mensajes, instrucciones complejas y documentos recibidos o utilizados en una lengua extranjera distinta del inglés y reconocer el significado implícito, el estilo y su propósito, en situaciones profesionales simuladas, tales como:**
- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de animación y guía turística.
 - Consulta de manuales de aplicación informática.
 - Lectura de mensajes, cartas, faxes o correo electrónico.
 - Información sobre destinos, servicios y precios.
- CE2.2 Interpretar mensajes escritos en una lengua extranjera distinta del inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:**
- Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Grafía deficiente.
 - Impresión de baja calidad.
- C3:** Producir mensajes orales complejos en una lengua extranjera distinta del inglés, a velocidad rápida, referidos al contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.
- CE3.1 Expresar oralmente en una lengua extranjera distinta del inglés, pronunciando con claridad, a velocidad rápida y sin esfuerzo, mensajes complejos y bien estructurados, que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales simuladas, tales como:**
- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio de guía o animación turística y de las expectativas de sus miembros.
 - Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
 - Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
 - Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
 - Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
 - Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
 - Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.
 - Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.
- CE3.2 Expresar oralmente en una lengua extranjera distinta del inglés mensajes complejos y largos, adecuando el tipo de mensaje y el registro, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que pueden afectar la comunicación, tales como:**
- Comunicación presencial, telefónica o con megafonía.
 - Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Número y características de los interlocutores.
 - Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
 - Tiempo del que se dispone para la comunicación.
- C4:** Redactar en una lengua extranjera distinta del inglés documentos escritos complejos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un léxico amplio, referidos al contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.
- CE4.1 Redactar en una lengua extranjera distinta del inglés mensajes escritos complejos, ajustados a criterios de corrección gramatical y ortográfica, en el estilo apropiado y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales simuladas, tales como:**
- Promoción de una actividad.
 - Instrucciones para actividades de animación turística.
 - Información de interés para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.
 - Información turística.
 - Avisos para clientes de un establecimiento.
 - Reservas y venta de actividades facultativas.
 - Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
 - Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
 - Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
 - Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
 - Formalización de documentos de control, contratos o bonos.
 - Elaboración de informes.
- CE4.2 Redactar en una lengua extranjera distinta del inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:**
- Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Características de los receptores del mensaje.
 - Calidad de la impresión o de la grafía.
- C5:** Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en una lengua extranjera distinta del inglés, expresando e interpretando mensajes complejos con fluidez y en distintas situaciones, formales e informales, propias de la actividad turística de guía y animación.
- CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en una lengua extranjera distinta del inglés, de mane-**

ra espontánea y flexible, en situaciones profesionales simuladas, tales como:

- *Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio de guía o animación turística y de las expectativas de sus miembros.*
 - *Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.*
 - *Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.*
 - *Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.*
 - *Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.*
 - *Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.*
 - *Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.*
 - *Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.*
 - *Resolución de quejas y reclamaciones.*
 - *Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.*
- CE5.2 Resolver situaciones de interacción en una lengua extranjera distinta del inglés bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:**
- *Comunicación presencial o telefónica.*
 - *Comunicación formal o informal.*
 - *Costumbres en el uso de la lengua.*
 - *Número y características de los interlocutores.*
 - *Claridad en la pronunciación y distintos acentos.*
 - *Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.*
 - *Tiempo del que se dispone para la comunicación.*

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C5 respecto a todos sus criterios.

Otras capacidades:

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Contenidos:

1. Interpretación de información turística sobre patrimonio cultural y natural en una lengua extranjera distinta del inglés, a turistas y visitantes

Procesamiento de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural y natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondientes al ámbito de actuación.

Integración de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural así como sobre espacios naturales y bienes de interés natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondientes al ámbito de actuación.

Atención a la demanda de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural así como sobre espacios naturales y bienes de interés natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondientes al ámbito de actuación.

Interpretación de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural así como sobre espacios naturales y bienes de interés natural y sobre otros re-

ursos turísticos de carácter general, correspondiente al ámbito de actuación.

2. Prestación en una lengua extranjera distinta del inglés, del servicio de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes

Requerimientos y expectativas del grupo o turista en particular.

Contacto con los prestatarios extranjeros de los servicios contratados por el grupo o turista en particular.

Atención a quejas y reclamaciones.

Solución de situaciones conflictivas.

Ofrecimiento de alternativas a servicios turísticos contratados.

Prestación de información general y documentación relativas al servicio turístico contratado.

Repaso de lista de asistentes y asignación de asientos.

Cumplimentación de documentación necesaria para disfrutar del servicio turístico contratado.

Oferta y venta de actividades facultativas.

Información de tarifas de servicios turísticos.

Transmisión al turista o grupo de pautas de comportamiento y respeto hacia el patrimonio cultural y en espacios naturales.

Servicio de recogida, acogida, acompañamiento, asistencia y guía de turistas individuales y en grupo.

Comunicación, en situaciones de emergencia con un turista accidentado y atención de sus requerimientos.

3. Dinamización, en una lengua extranjera distinta del inglés, de juegos, actividades culturales y físico-recreativas así como de veladas y espectáculos, en contextos de animación turística

Presentación del grupo.

Presentación de las actividades.

Solicitud de información sobre las características motrices, sociales, psicológicas e intelectuales del grupo o usuario.

Recogida de propuestas del grupo.

Promoción de actividades.

Explicación de normas, contenidos y modo de ejecución de las actividades.

Información a los usuarios sobre los objetivos, el material, la indumentaria y los complementos más adecuados a la actividad.

Conducción y coordinación del grupo en el desarrollo de las actividades.

Información del respeto debido a las normas internas del establecimiento y de conservación de instalaciones y material.

Motivación a los usuarios de la actividad.

Formalización de la documentación derivada de la contratación de servicios externos.

4. Resolución en una lengua extranjera distinta del inglés de situaciones conflictivas y de emergencia en los servicios turísticos de guía y animación

Atención de quejas y reclamaciones.

Resolución de conflictos.

Atención al pasajero en caso de emergencia como primer interviniente.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de idiomas de 60 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

ANEXO CCCXXXVI

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: PROMOCIÓN TURÍSTICA LOCAL E INFORMACIÓN AL VISITANTE

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Nivel: 3

Código: HOT336_3

Competencia general:

Promocionar y comercializar destinos turísticos locales, gestionando servicios de información turística y participando en la creación, comercialización y gestión de productos y servicios turísticos del entorno local, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.

Unidades de competencia:

UC1074_3: Gestionar información turística.

UC1075_3: Crear, promocionar y gestionar servicios y productos turísticos locales.

UC0268_3: Gestionar unidades de información y distribución turísticas.

UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

Entorno profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad, fundamentalmente, en entes públicos o público-privados cuya finalidad es la planificación y el desarrollo turístico territorial. Ejerce sus funciones como personal de contacto con los usuarios del servicio o en puestos de gestión supervisados, dependiendo del tamaño y complejidad de la estructura en que se integra, o para la que trabaje desde la empresa privada.

Sectores productivos:

Desarrolla su actividad, fundamentalmente, en centros de visitantes, oficinas municipales de información turística, oficinas de congresos, patronatos, consorcios o cualquier otro ente público, local o autonómico. En su ámbito profesional presta información y asesoramiento, colabora en actividades de planificación, creación de producto y promoción turísticas y gestiona unidades de información y distribución turísticas.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:

Informador turístico.

Jefe de oficina de información turística.

Promotor turístico.

Agente de desarrollo turístico local.

Técnico de empresa de consultoría turística.

Coordinador de calidad en empresas y entidades de servicios turísticos.

Formación asociada: (570 horas)

Módulos Formativos

MF1074_3: Información turística. (180 horas)

MF1075_3: Productos y servicios turísticos locales. (180 horas)

MF0268_3: Gestión de unidades de información y distribución turísticas. (120 horas)

MF1057_2: Inglés profesional para turismo. (90 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: GESTIONAR INFORMACIÓN TURÍSTICA

Nivel: 3

Código: UC1074_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Seleccionar, almacenar y procesar información de interés sobre el entorno local para dar a conocer su potencial turístico, adaptándose a los requerimientos y necesidades de los clientes y a los objetivos del centro o de la planificación del destino.

CR1.1 La información necesaria para llevar a cabo la elaboración de materiales y atención a visitantes y residentes se delimita para captar principalmente aquella que sea realmente útil a los fines que debe servir.

CR1.2 Las fuentes de información se identifican y seleccionan para la obtención de los datos necesarios, en función de su fiabilidad, periodicidad, continuidad y grado de elaboración.

CR1.3 Los soportes necesarios para la recogida de información de utilidad del destino y su área de influencia se diseñan de forma que faciliten la consecución de los fines para los que se crean y la actualización, registro y archivo de la información.

CR1.4 El archivo y clasificación de la información se realiza de acuerdo con normas establecidas de forma que permanezca fácilmente accesible y facilite su explotación en función de los objetivos y/o públicos a los que vaya destinada.

CR1.5 La actualización de los datos procedentes de las distintas fuentes se realiza de forma periódica, disponiendo así en todo momento de información fiable.

CR1.6 La información procesada se dispone en soportes de difusión que permiten su conocimiento y utilización, tanto hacia el interior como hacia el exterior del centro informativo, adaptándola de forma que responda a los objetivos y tipología del centro de información de que se trate en cada caso y a los distintos segmentos de potenciales clientes y clientes reales a los que se dirige la actividad.

CR1.7 La cesión y petición de información entre redes de centros o servicios de información turística se realiza mediante la utilización de soportes normalizados.

RP2: Programar y controlar las actividades de un centro de información turística para adecuarlas a las características del entorno local y a las demandas de los clientes y alcanzar los objetivos previstos.

CR2.1 La planificación turística del destino se analiza y emplea para adaptar el servicio.

CR2.2 Los objetivos de carácter particular del centro se fijan en función de las necesidades de los clientes y del carácter informativo y promocional del servicio, en el marco de la planificación general de la entidad.

CR2.3 El perfil de los usuarios actuales y potenciales del servicio se identifica y emplea para la adaptación de las actividades y servicios a sus demandas.

CR2.4 Los programas de actuación se elaboran en función de los recursos disponibles, teniendo en cuenta las necesidades detectadas y la estacionalidad característica de la actividad.

CR2.5 Los soportes previstos para la recogida de datos y seguimiento de la actividad del centro se formalizan, trasladan y archivan según los procedimientos establecidos.

CR2.6 El análisis de los datos obtenidos a partir de los indicadores establecidos se realiza para controlar la actividad del centro, informar a la persona o institución responsable sobre los resultados de la gestión y proponer o, en su caso, adoptar las medidas correctivas oportunas y las innovaciones que demanda el mercado.

RP3: Organizar los recursos necesarios para llevar a cabo la prestación de servicios del centro de información turística, adaptándose a las distintas situaciones que puedan plantearse o a las condiciones particulares del entorno local.

CR3.1 Los espacios, mobiliario y equipamiento necesarios para la prestación del servicio se definen y disponen en función de criterios que faciliten una mejor atención a los usuarios, tanto en el caso de instalaciones estables como temporales.

CR3.2 Las necesidades de inversión, reposición, gestión de permisos, señalización y, en su caso, almacenamiento, transporte y desmontaje, se planifican.

CR3.3 El personal se distribuye en función de los programas que se ejecuten de forma que se asegure que todos los turnos y programas quedan atendidos, procurando además la motivación del personal y la adecuación de sus perfiles a los programas que se abordan.

CR3.4 En el caso de existir, los uniformes y herramientas complementarias de identificación y trabajo del personal se inventarían, y se planifica su reposición y distribución.

CR3.5 La señalización interna y externa se dispone de forma que los accesos a los puntos de información y su ubicación estén claramente visibles.

CR3.6 La contratación de suministros y servicios, tales como telefonía, acceso a Internet, acometidas de luz y agua, servidor de la web, limpieza, rotulación y otros, se planifica y formaliza teniendo en cuenta las necesidades propias del centro, de la actividad y de la estacionalidad que le es característica.

CR3.7 El procedimiento de difusión de la información se establece de forma que permita activar su utilización por parte de los potenciales usuarios y distribuidores-colaboradores y garantice su transmisión.

CR3.8 La forma de organizar y gestionar el almacén y/o almacenes o centros de distribución se establece, de forma que permita una pronta localización individualizada de los materiales, según las necesidades del punto de información individual y una ágil distribución a los puntos de información dependientes.

RP4: Atender y asesorar a visitantes y residentes en las demandas de información y en la formulación de quejas o reclamaciones, garantizando en todo momento la calidad de la información prestada.

CR4.1 La recepción de los clientes se realiza con amabilidad, aplicando normas de cortesía y técnicas de acogida, utilizando los distintivos para la identificación personal en el caso de atención directa en los puntos de información.

CR4.2 Se determinan las vías o canales para la atención y satisfacción de demandas de información y asesoramiento previas a la realización del viaje: página web, teléfono, correo postal, fax o correo electrónico.

CR4.3 Las peticiones y solicitudes de información se atienden de forma objetiva y clara, utilizando todo

tipo de medios para su transmisión, adaptándola a los distintos tipos de usuarios del servicio y buscando en todo momento obtener su satisfacción.

CR4.4 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

CR4.5 La atención de quejas, reclamaciones y sugerencias se realiza de forma eficaz, asumiendo aquellas cuya solución sea posible, informando a los usuarios del servicio acerca de las instancias a que deben dirigirse en caso de imposibilidad de resolución o ausencia de competencia y procediendo a la documentación y archivo de las mismas.

CR4.6 Las solicitudes de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información se atienden con la mayor brevedad posible, disponiéndose de la cantidad y calidad de información suficiente como para prestar un servicio satisfactorio.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Medios y equipos ofimáticos con conexión a Internet. Mobiliario de oficina especialmente adaptado a las características del servicio. Pupitres de información para lugares estratégicos. Teléfono, fax y correo electrónico. Expositores de material informativo y promocional. Ediciones turísticas y, en su caso, material promocional y/o de venta. Impresos y documentos administrativos. Documentación informativa. Material de oficina diverso.

Productos y resultados:

Información de interés sobre el entorno seleccionada, clasificada y procesada. Programación y control, a su nivel, de las actividades de un centro de información realizadas. Recursos necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio de información turística organizados. Atención y asesoramiento al público por distintas vías en sus demandas de información, reclamaciones o quejas presentadas.

Información utilizada o generada:

Planificación estratégica del destino o zona turística. Información, especialmente del entorno local y en todo tipo de soportes, sobre mercados, destinos, productos, recursos y servicios turísticos, planos y mapas. Documentos para extender quejas o reclamaciones. Documentos para la gestión económico-administrativa. Legislación turística. Información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas. Normativa interna del centro de información. Información específica adaptada y sintetizada para los visitantes. Informes de evaluación del servicio prestado.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: CREAR, PROMOCIONAR Y GESTIONAR SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS LOCALES

Nivel: 3

Código: UC1075_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Evaluar la potencialidad turística del entorno local, a partir de sus recursos, servicios e infraestructuras, teniendo en cuenta las tendencias y demandas reales y potenciales del mercado.

CR1.1 Las fuentes de información se identifican y seleccionan para su utilización en la obtención de información.

CR1.2 La información sobre la demanda turística actual y potencial del destino se identifica para detectar oportunidades de creación y desarrollo de productos turísticos locales.

CR1.3 Los componentes de la oferta turística de su ámbito, como recursos, servicios e infraestructuras, se identifican y catalogan para disponer de la información básica para la creación del producto.

CR1.4 Los destinos competidores y buenas prácticas se analizan para identificar su posicionamiento y sus productos y servicios turísticos desarrollados.

CR1.5 Los métodos más adecuados para obtener un diagnóstico se aplican y las conclusiones sobre su posicionamiento se elaboran.

RP2: Participar en el diseño y mejora de productos y servicios turísticos locales, aportando sugerencias encaminadas a satisfacer las expectativas de la demanda actual y potencial y a rentabilizar los recursos y la oferta de servicios del entorno.

CR2.1 Las posibilidades de explotación turística de su ámbito se identifican y se formula una propuesta razonada de delimitación de tipologías y productos turísticos, teniendo en cuenta criterios ambientales y de desarrollo sostenible.

CR2.2 A partir de los objetivos fijados por la organización, se argumentan las posibilidades y alternativas de creación de nuevos productos o servicios turísticos o la mejora de los ya existentes, estimando su viabilidad comercial, técnica y financiera.

CR2.3 La programación temporal para el desarrollo de los productos y servicios turísticos propuestos se sugiere, argumentando las estrategias de promoción más adecuadas para cada caso.

CR2.4 La participación en la definición de los parámetros y criterios que permitirán evaluar la calidad de los productos o servicios turísticos locales se efectúa mediante la formulación de propuestas razonadas.

CR2.5 Las conclusiones obtenidas y la información elaborada se trasladan a los superiores o responsables de la definición de la oferta turística de su ámbito en el tiempo y forma establecidos.

RP3: Contribuir al desarrollo, organización, control y venta de los productos o servicios turísticos definidos, de modo que resulten atractivos para su demanda potencial y se puedan comercializar.

CR3.1 Las acciones necesarias para el desarrollo de los productos turísticos definidos se proponen y preparan siguiendo instrucciones y contribuyendo a determinar y organizar los recursos humanos y materiales necesarios para su implementación.

CR3.2 La propuesta sobre las entidades, personas y servicios involucrados en el desarrollo de los productos turísticos locales definidos se formula razonadamente.

CR3.3 Las acciones informativas y formativas necesarias se organizan, en su caso, para que las entidades, personas y servicios involucrados tengan conocimiento de los productos turísticos definidos y adquieran la capacitación prevista para el desarrollo de los mismos.

CR3.4 La formulación de orientaciones precisas para asegurar la ejecución de las acciones de acuerdo con el programa elaborado se efectúa en el marco de las directrices recibidas.

CR3.5 La comprobación de que el producto o servicio turístico diseñado se desarrolla en el tiempo y forma establecidos se efectúa para verificar que se cumplen las especificaciones definidas.

RP4: Gestionar actos y programas de promoción turística encaminados a la consecución de los objetivos fijados.

CR4.1 Ideas y sugerencias se aportan a los responsables de la definición de la acción promocional en la zona acerca de:

- Identificación y selección del público objetivo: demanda y operadores del mercado turístico.
- Medios de comunicación, soportes y formas publicitarias más adecuados para llegar al público objetivo.
- Actuaciones de promoción.
- Participación en eventos de ámbito local, insular, provincial, nacional o internacional.
- Diseño y preparación de materiales gráficos de promoción.

CR4.2 La colaboración en la programación de cada acción de promoción se efectúa formulando propuestas acerca de:

- Condiciones de participación, si es un acto externo a la entidad.
- *Planning* temporal de acciones y programas.
- Recursos humanos y materiales necesarios.
- Competencias y funciones de cada persona, así como plazo y condiciones para su realización.
- *Planning* horario del desarrollo de cada acto.
- Proveedores que intervienen en el proceso de montaje, decoración u otros servicios para la realización del acto.

CR4.3 Las acciones y tareas previstas se asignan al personal involucrado, previamente formado, asegurando la ejecución de las acciones de acuerdo con el programa establecido.

CR4.4 Las diferentes acciones promocionales se realizan facilitando información, distribuyendo materiales promocionales y atendiendo a peticiones específicas de clientes potenciales.

CR4.5 La participación en el control del desarrollo de la acción promocional se efectúa, asegurándose de que ésta se realiza con arreglo a la programación prevista y de que se informa a las personas o departamentos correspondientes en el tiempo y forma establecidos.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Medios y equipos ofimáticos con conexión a Internet. Mobiliario de oficina especialmente adaptado a las características del servicio. Teléfono y fax. Expositores de material informativo y promocional. *Stands* para promoción turística en ferias y eventos. Equipos y material audiovisual. Material promocional.

Productos y resultados:

Información y documentación relevantes para el sector turístico local analizadas. Participación en la creación, desarrollo y mejora de productos y servicios turísticos de la zona o localidad realizada. Promoción de destinos y productos turísticos locales. Calidad de los servicios y equipamientos que componen el producto turístico local evaluada.

Información utilizada o generada:

Directrices y estrategias generales de la entidad. Planes estratégicos o directores del destino. Información y documentación sobre mercados y operadores turísticos. Información sobre recursos, servicios y productos turísticos de la zona en todo tipo de soportes. Legislación turística general y particular. Información sobre acciones comerciales y canales de distribución actuales y pasados de la entidad.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: GESTIONAR UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS**Nivel: 3****Código: UC0268_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Proponer objetivos y planes para la unidad de información o distribución de oferta turística de su responsabilidad, que sean viables y se integren en la planificación general y estratégica de la entidad, y que respondan a las demandas actuales y emergentes de los viajeros, proveedores de servicios del destino y otros usuarios de la unidad.

CR1.1 Por medio de información directa y expresa se accede al conocimiento de los planes generales de la empresa o entidad y de los específicos que afectan a su área de actuación.

CR1.2 Los objetivos de carácter particular para la unidad de su responsabilidad se definen y se proponen a sus superiores.

CR1.3 Las opciones de actuación se identifican y evalúan, y se seleccionan las más adecuadas a los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos, los periodos de temporada alta de los destinos y las características de la empresa o entidad.

CR1.4 Los planes y acciones para conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad se formulan y cuantifican, para revisar su grado de cumplimiento.

RP2: Confeccionar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad, efectuando el seguimiento económico y el control presupuestario.

CR2.1 Los datos históricos de la unidad de su responsabilidad se revisan y las previsiones económicas se establecen, de acuerdo con la planificación general de la empresa o entidad, con el número y variedad de servicios programados y con los objetivos cuantitativos y cualitativos fijados para la unidad de información y distribución de oferta turística.

CR2.2 Los presupuestos económicos y de tesorería se confeccionan aplicando técnicas de previsión y presupuestación, y estableciendo su cuantificación y periodicidad en función de la estacionalidad propia de la actividad turística.

CR2.3 Los presupuestos se presentan a sus superiores jerárquicos, considerando las observaciones que éstos formulen para hacer las modificaciones necesarias.

CR2.4 El procedimiento para el seguimiento del presupuesto de su unidad se define y aprueba.

CR2.5 El control presupuestario se efectúa en los plazos y términos establecidos, comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos.

CR2.6 Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan de forma precisa, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso, que permitan, no obstante, mantener los servicios más competitivos o con mayor impacto estratégico en los periodos de temporada alta.

CR2.7 Los resultados del control presupuestario se transmiten mediante los informes adecuados a las personas y departamentos correspondientes, en el tiempo y forma establecidos.

RP3: Establecer la estructura organizativa de la unidad de información y distribución de oferta turística, determinando y organizando los recursos necesarios para el logro de los objetivos.

CR3.1 El tipo de estructura organizativa que resulta más adecuado para el logro de los objetivos y planificación establecidos se determina, adaptándola a la estacionalidad propia de la actividad y en función de las disponibilidades de financiación.

CR3.2 La incorporación a las redes de intercambio de información y cooperación más adecuadas se propone, para rentabilizar sinergias, garantizar la imprescindible actualización permanente de la información y oferta turística y agilizar su distribución.

CR3.3 Las funciones y tareas que deben realizarse, las relaciones internas de la unidad y las relaciones con otros agentes turísticos y sociales de su ámbito territorial y área de influencia se establecen.

CR3.4 Los recursos necesarios se determinan, considerando las variables estacionales o periódicas derivadas de los hábitos viajeros.

CR3.5 Los puestos de trabajo se definen y el perfil de los informadores y comercializadores turísticos que deben ocuparlos se contribuye a definir.

CR3.6 En el proceso de selección del personal que ocupa los puestos de la unidad de trabajo se colabora.

CR3.7 El trabajo se organiza y se distribuye entre el equipo humano de su dependencia.

RP4: Integrar y dirigir al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.

CR4.1 En la integración, formación y evaluación del personal dependiente se participa, para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.

CR4.2 Las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad se identifican.

CR4.3 Las metas y objetivos de la entidad o empresa turística se explican para su comprensión y asunción por cada miembro del equipo humano dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo correspondiente.

CR4.4 La motivación del personal de la unidad de su responsabilidad se logra promoviendo y valorando la iniciativa, el esfuerzo, la creatividad y su papel en la transmisión de imagen de marca del distribuidor turístico, destino o ámbito territorial, y en el trabajo en equipo.

CR4.5 Las responsabilidades y funciones del personal se determinan y la autoridad necesaria para su cumplimiento se delega.

CR4.6 Las instrucciones e indicaciones al personal se transmiten de forma clara, asegurándose de su perfecta comprensión.

CR4.7 Las reuniones con el personal necesarias para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño se fijan y dirigen, formalizando los informes pertinentes.

CR4.8 La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

RP5: Implementar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado, para conseguir los objetivos de la empresa o entidad.

CR5.1 Los servicios en su ámbito de responsabilidad se diseñan con su contribución, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los distintos tipos de clientes, tales como usuarios finales, agentes turísticos del destino y otros, y colaborando en la determinación de estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad.

CR5.2 La cultura de la calidad se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad y fomentando su participación en la mejora continua.

CR5.3 El sistema de calidad se implementa, identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.

CR5.4 El sistema de indicadores y de control de la calidad interna se define, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y a otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.

CR5.5 Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, o métodos equivalentes, se diseñan con su colaboración, facilitando y fomentando la participación de los clientes.

CR5.6 La aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimiento de los estándares y normas se comprueba, efectuando la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos. Internet. Aparatos telefax. Teléfonos. Redes telemáticas de distribución e intercambio de información y oferta turística. Manuales de planificación. Manuales de archivo, actualización y gestión de la información. Manuales de procedimiento administrativo. Formularios de presupuestación. Manuales de elaboración de documentos. Manuales de comunicación. Manuales de procedimientos de control de calidad.

Productos y resultados:

Planificación y organización eficiente de la unidad de su responsabilidad. Integración, dirección y coordinación del personal dependiente. Consecución de objetivos: prestación rentable del servicio, desarrollo estratégico de nuevos servicios, contribución a la creación y distribución de servicios y productos turísticos y al desarrollo territorial, entre otros. Personal motivado e involucrado en los objetivos de la empresa o entidad y consciente de su papel en la transmisión de imagen de toda la cadena turística de su ámbito territorial. Organización, ejecución y control en la unidad de su responsabilidad de la política de calidad de la empresa o entidad. Optimización de costes. Fidelización de clientes. Informes de gestión de recursos humanos y de resultados en la atención a consumidores y proveedores de información y oferta turística.

Información utilizada o generada:

Plan estratégico de la empresa o entidad y, en su caso, de su ámbito territorial de actuación. Información impresa, en soportes magnéticos y en páginas web sobre su ámbito territorial de actuación y su área de influencia, productos y servicios turísticos; precios y tarifas; requisitos exigibles, normativas y derechos y vías de reclamación aplicables a los viajeros nacionales e internacionales; normativa de proveedores y prestatarios de servicios. Bases de datos e inventarios turísticos. Información económica y administrativa de la empresa o entidad. Presupuestos. Informes de gestión. Plan de calidad de la empresa o entidad. Inventarios de material y equipamiento. Fichero de clientes, visitantes y proveedores. Registro de personal. Disposiciones legales y convenios colectivos. Manual y normativa interna de la empresa o entidad. Registros de calidad. Albaranes, vales y facturas.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Nivel: 2

Código: UC1057_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

CR1.1 La expresión oral del cliente o el profesional en inglés, empleando un lenguaje estándar se interpreta con precisión en situaciones predecibles tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.

CR1.2 La comprensión oral en inglés se produce adecuando la interpretación a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, y se interpreta en lo esencial, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP2: Interpretar, sin precisar un diccionario, documentos de complejidad media escritos en inglés, en el ámbito de la actividad turística, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR2.1 La documentación escrita en inglés referente a instrucciones, informes, manuales, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas, se interpreta con detalle y agilidad en situaciones predecibles, tales como:

- Consulta de un manual de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad turística.

- Consulta de un manual de aplicación informática.
 - Petición de información, reservas y pedidos.
 - Lectura de mensajes, cartas, faxes y correo electrónico.
 - Información sobre destinos, servicios y precios.
- CR2.2 La comprensión escrita en inglés se produce adecuando la interpretación a los condicionantes que la pueden afectar, tales como:
- El canal de la comunicación: fax, e-mail o carta.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Grafía deficiente.
 - Impresión de baja calidad.

RP3: Expresar a clientes y proveedores en inglés, mensajes orales fluidos, de complejidad media, en el ámbito del turismo, en situaciones de comunicación presencial o a distancia, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información.

CR3.1 La expresión oral en inglés se realiza produciendo mensajes coherentes que emplean un vocabulario amplio relacionado con la actividad y son emitidos con fluidez y espontaneidad en reuniones, recepciones y conversaciones referidas a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Acompañamiento, asistencia e información al pasajero en medios de transporte marítimo y ferroviario.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CR3.2 La expresión oral en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP4: Producir en inglés, documentos escritos de complejidad media, correctos gramatical y ortográficamente, necesarios para el cumplimiento eficaz de su cometido y para garantizar los acuerdos propios de su actividad, utilizando un vocabulario amplio propio de su ámbito profesional.

CR4.1 La expresión escrita en inglés se realiza cumplimentando o produciendo instrucciones, cartas, faxes, correos electrónicos y notas coherentes, inteligibles y correctas en la gramática y ortografía, referidos a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y precios.
- Notificación de avisos para clientes de un evento.
- Redacción y cumplimentación de documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes u oficina de información turística.
- Realización de reservas y venta de servicios y productos turísticos.
- Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
- Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Formalización de documentos de control, contratos y bonos.
- Elaboración de informes.
- Solicitudes por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.

CR4.2 La expresión escrita en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Canal de comunicación.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

RP5: Comunicarse oralmente con espontaneidad con uno o varios clientes o proveedores en inglés, en la prestación de servicios turísticos.

CR5.1 La interacción en inglés se realiza produciendo e interpretando los mensajes orales de uno o varios interlocutores, expresados con fluidez en situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

- Comunicación y coordinación con los representantes y técnicos de los servicios encargados del desarrollo de las actividades de ocio complementarias fuera del establecimiento.

CR5.2 La interacción en inglés se produce, si se emplea un lenguaje estándar, atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua, claridad de la pronunciación y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de turismo. Diccionario. Material de oficina.

Productos y resultados:

Comunicación interactiva independiente con clientes y profesionales del sector en inglés para la prestación de servicios turísticos, gestión y comercialización de los establecimientos, venta de servicios y destinos turísticos y negociaciones con clientes y proveedores. Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad turística.

Información utilizada o generada:

Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas especializadas en eventos y oficinas turísticas. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias.

MÓDULO FORMATIVO 1: INFORMACIÓN TURÍSTICA

Nivel: 3

Código: MF1074_3

Asociado a la UC: Gestionar información turística

Duración: 180 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar los tipos de centros y servicios de información turística explicando su función en el sector turístico.

CE1.1 Diferenciar los distintos tipos de centros y servicios de información turística, explicando sus características, funciones, relaciones y dependencias orgánicas.

CE1.2 Estimar las funciones de los centros de información turística en el mercado turístico actual y sus relaciones con los distintos agentes turísticos.

CE1.3 Describir los servicios o productos que pueden prestar o gestionar los centros de información turística.

CE1.4 Identificar las disposiciones legales que regulan el funcionamiento de los centros y oficinas de información turística, precisando sus implicaciones.

CE1.5 Describir los espacios, mobiliario, equipamientos y suministros necesarios para el funcionamiento del servicio de información turística.

CE1.6 Identificar y describir los canales o circuitos de comunicación o distribución de la información, tanto interna como externa.

CE1.7 Explicar las relaciones del centro o servicio con la Administración o entidades públicas o público-privadas que lo crean o gestionan.

CE1.8 Especificar los criterios que marcan prioridades en la realización del trabajo en el centro o departamento y la adaptación a la imagen corporativa de la entidad.

C2: Analizar las fuentes y métodos que permiten la obtención de información de interés turístico sobre el entorno local, evaluando, seleccionando y adaptando la información obtenida a las necesidades de los clientes.

CE2.1 Identificar y describir las fuentes de información turística más relevantes.

CE2.2 Clasificar las fuentes de información turística en función de su fiabilidad, periodicidad, continuidad y grado de elaboración.

CE2.3 Describir y aplicar métodos de recogida y actualización de datos.

CE2.4 Describir y aplicar métodos de tratamiento de la información para su adaptación a los públicos a los que va destinada.

CE2.5 Describir los distintos tipos de ediciones turísticas divulgativas y sus técnicas de producción.

CE2.6 Describir las distintas opciones proporcionadas por las nuevas tecnologías para la difusión de la información turística del destino.

CE2.7 Elaborar formularios de solicitud y entrega de información turística entre centros y redes de centros de información turística.

CE2.8 En diversas situaciones prácticas de obtención de información, evaluar y seleccionar la información obtenida y adaptarla a las necesidades de los clientes potenciales.

C3: Aplicar procedimientos de gestión de información, documentación y programas de actividades de modo que sirvan para alcanzar objetivos predeterminados.

CE3.1 Identificar y cumplimentar los documentos propios de un centro o servicio de información turística.

CE3.2 Reconocer y aplicar criterios de registro, archivo y actualización de información.

CE3.3 Elaborar ediciones turísticas sencillas sobre diferentes destinos, adaptadas a los segmentos de público más habituales.

CE3.4 Diseñar estrategias y procedimientos de difusión y transmisión de la información y de fidelización de las consultas a través de Internet.

CE3.5 Identificar procedimientos de control de los programas de actuación previstos en los centros de información turística.

CE3.6 Recoger los datos necesarios para el seguimiento y control de sus actividades.

CE3.7 En diversas situaciones prácticas de gestión de información, analizar los datos obtenidos a partir de los diferentes registros, indicadores y métodos y presentar los informes correspondientes acerca de los resultados.

C4: Integrar información sobre bienes de interés cultural, espacios naturales y otros recursos culturales y naturales de entornos locales determinados para su posterior traslado a potenciales usuarios de servicios de información turística.

CE4.1 La información sobre bienes de interés cultural y otros recursos del patrimonio cultural de zonas determinadas se analiza en profundidad e interpreta objetivamente.

CE4.2 La información sobre espacios naturales y otros recursos del patrimonio natural de zonas de-

terminadas se analiza en profundidad e interpreta objetivamente.

CE4.3 Los datos y aspectos esenciales, correspondientes a dicha información analizada e interpretada previamente, se memorizan e interrelacionan.

C5: Aplicar técnicas para el tratamiento de las solicitudes de información turística, quejas y reclamaciones que habitualmente se producen en centros o servicios de información turística y su resolución más adecuada.

CE5.1 Describir los tipos de demanda de información, quejas y reclamaciones más usuales en un servicio de información turística.

CE5.2 Describir el proceso de prestación del servicio en función de la demanda realizada y de los medios empleados para su solicitud.

CE5.3 Describir las situaciones más habituales en las cuales pueden generarse situaciones conflictivas que deriven en la posible formulación de quejas o reclamaciones por parte de los clientes.

CE5.4 Analizar y escoger los medios o canales de respuesta más adecuados para atender a los diferentes tipos de demanda de información, quejas o reclamaciones.

CE5.5 Identificar la legislación aplicable a los clientes en su condición de usuarios de productos y servicios turísticos.

CE5.6 En situaciones prácticas, relativas a la prestación de información:

- *Identificar, seleccionar y analizar información turística o de interés general según las situaciones.*
- *Seleccionar y transmitir información en función de las peticiones de los interlocutores y de su perfil e intereses, utilizando los medios más adecuados en cada caso.*
- *Recuperar información y prestarla a los usuarios, adoptando una actitud acorde con la situación planteada, aplicando el estilo de comunicación y las normas de cortesía más adecuadas.*
- *Comprobar la comprensión del mensaje emitido, así como del recibido, mostrando una actitud de empatía hacia el interlocutor.*

CE5.7 En situaciones prácticas, relativas a la presentación de quejas y reclamaciones, informar y asesorar, registrando las que resulten significativas para que puedan ser utilizadas, si procede, en el futuro.

CE5.8 Asumir la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus demandas, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

CE5.9 Valorar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C2 respecto a CE2.7 y CE2.8; C3 respecto a todos sus criterios; C5 respecto a CE5.6 y CE5.7.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

demostrar un buen hacer profesional.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes y de los agentes turísticos del destino.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Procesar y transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. El servicio de información turística

La información como servicio turístico.

Otros tipos de servicios que puede prestar un Centro de Información Turística.

Tipos de Centros de Información Turística.

Legislación en materia de información turística en España y en la Unión Europea.

Objetivos generales del servicio de información turística.

Áreas de trabajo y tipos de servicio.

Organización del espacio y las infraestructuras.

Comunicaciones internas y externas de un Centro de Información Turística.

Promoción de los servicios propios de un Centro de Información Turística.

Redes de centros y servicios de información turística.

Relaciones con otras empresas y entidades del sector turístico.

Funciones del personal de un Centro de Información Turística: fijación de tareas; propuesta de programas de formación y justificación de su importancia; propuesta de programas de promoción interna y justificación de su importancia.

Técnicas de difusión y marketing electrónico.

2. Recursos materiales en centros de información turística

Aspecto físico de los locales de información turística en función de su tipología.

Accesos a los locales.

Equipamiento de un Centro de Información Turística.

Señalización interna y externa de un Centro de Información Turística.

Ediciones y materiales de promoción e información en distintos soportes. Tipología, diseño y preparación.

Webs y portales turísticos.

3. Las fuentes de información turística

El proceso documental. La recuperación de la información. Localización de la información. Análisis de la información. Archivo de la información.

Identificación, valoración y clasificación de las fuentes de información turística.

Catalogación de fuentes de información turística.

Informática aplicada a los centros de información turística.

Sistemas y medios para la obtención de la información turística.

Bancos y bases de datos.
Sistemas de archivo.
Catalogación y análisis documental de fuentes de información turística.

4. Orientación y asistencia al turista

Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística.
Técnicas de protocolo e imagen personal.
Tipologías de clientes.
Medios de respuesta.
Legislación en materia de protección al usuario.

5. Información e interpretación del patrimonio cultural y natural

Análisis de los recursos y servicios del destino turístico.
Principios y objetivos de la interpretación del patrimonio.
La interpretación aplicada a las actividades de los centros de información: ediciones, material expositivo, exposiciones, programas de visitas guiadas y otras.
Adaptación de la información en función de tipos de grupos o turistas destinatarios.
Integración e interrelación de información.

6. Gestión administrativa

Tipos de documentos necesarios en un Centro de Información Turística.
Automatización de centros y servicios de información turística.
Tratamiento administrativo de reclamaciones y quejas.
Control estadístico.
Centrales y sistemas automatizados de reservas.
Seguros de viajes, visados, divisas y documentación bancaria.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de información turística, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2: PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS LOCALES

Nivel: 3

Código: MF1075_3

Asociado a la UC: Crear, promocionar y gestionar servicios y productos turísticos locales

Duración: 180 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

- C1: Evaluar la potencialidad turística en un ámbito determinado que permita detectar oportunidades de creación y desarrollo de productos turísticos locales.
CE1.1 Describir el proceso evolutivo del sector turístico y las funciones y relaciones que tienen entre sí

los diferentes actores del sector, y su relación con el desarrollo en ámbitos locales determinados y con otros sectores económicos.

CE1.2 Enumerar, caracterizar e interrelacionar las variables que conforman la demanda turística de una zona determinada, analizando las motivaciones y otros factores que la condicionan.

CE1.3 Identificar y caracterizar las fuentes de información turística más relevantes.

CE1.4 Identificar los segmentos de mercado a los que se pueden dirigir determinados y nuevos productos y servicios turísticos locales.

CE1.5 Identificar, catalogar e inventariar, si procede, el conjunto de recursos, servicios e infraestructuras de zonas determinadas.

CE1.6 Analizar el posicionamiento de los productos turísticos desarrollados en un ámbito de actuación determinado.

CE1.7 Identificar, seleccionar y aplicar métodos de análisis estratégico que permitan conocer la potencialidad turística y posible posicionamiento del producto turístico en un ámbito de actuación determinado.

- C2: Analizar las aplicaciones del *marketing* de servicios y su importancia para la creación y promoción de productos turísticos del entorno local.

CE2.1 Diferenciar el marketing de productos del marketing de servicios.

CE2.2 Identificar los componentes del mix de servicios que inciden en la creación, oferta y promoción de un determinado producto turístico.

CE2.3 Justificar la existencia de las fases de conceptualización, estructuración, comercialización y prestación en la creación de servicios.

CE2.4 Valorar la importancia de la aplicación del sistema de servucción en la creación y promoción de productos turísticos de ámbito local.

CE2.5 Valorar el peso de cada variable del marketing mix y su importancia para el desarrollo de productos turísticos locales, a partir del ciclo de vida de los mismos.

- C3: Poner en práctica y evaluar estrategias de creación, mejora y desarrollo de productos y servicios turísticos en entornos locales, teniendo en cuenta la potencialidad turística del área, la demanda actual, potencial y la protección ambiental.

CE3.1 A partir de la delimitación de una zona y de las diferentes formas de turismo, describir los servicios y productos susceptibles de desarrollo y su tipología.

CE3.2 Inventariar y catalogar los diferentes componentes de los productos turísticos locales, actuales y potenciales: recursos, oferta básica de servicios turísticos y oferta complementaria, de manera que puedan ser confeccionados y susceptibles de una óptima capacidad de promoción.

CE3.3 Elaborar proyectos de creación, mejora y desarrollo de productos y servicios turísticos en ámbitos locales, analizando la potencialidad turística de la zona y las características de la demanda actual y potencial.

CE3.4 Definir y argumentar los componentes de los productos turísticos locales propuestos y las acciones necesarias para su desarrollo, estimando su viabilidad y aplicando la legislación vigente sobre urbanismo, protección ambiental y ordenación turística.

CE3.5 Argumentar las estrategias de promoción más adecuadas, según el tipo de producto o servicio turístico en cuestión.

CE3.6 Proponer la programación temporal de las acciones pertinentes para el desarrollo de los productos y servicios turísticos definidos.

CE3.7 Aplicar los principios de desarrollo sostenible y de protección ambiental al programar las actuaciones.

- C4: Poner en práctica y evaluar distintas estrategias de comercialización de productos, servicios y destinos turísticos locales acordes con las características de los recursos y servicios turísticos del entorno.
- CE4.1 Describir y analizar las diferentes estrategias y medios de distribución del mercado turístico.*
- CE4.2 Describir y valorar las diferentes estrategias de comunicación y los objetivos que se pretenden en cada fase de su desarrollo.*
- CE4.3 Asociar estrategias de comunicación determinadas a las peculiaridades de los productos, servicios y destinos turísticos locales en general.*
- CE4.4 Justificar el uso de los diferentes canales e instrumentos de comunicación utilizados para la comercialización de productos, servicios y destinos turísticos locales, valorando su idoneidad en función del tipo de destino, servicio o producto turístico local, objetivos de comunicación, público objetivo y medios humanos y económicos disponibles.*
- CE4.5 Elaborar proyectos de comercialización de productos turísticos del entorno local, partiendo de la información suministrada sobre los mismos y los conocimientos del mercado, que contengan:*
- *Estrategias y canales de distribución.*
 - *Ámbitos geográficos, públicos objetivos y acciones de comunicación adecuadas al producto.*
 - *Instrumentos de comunicación para la canalización de dichas acciones y estimación del grado de consecución de los objetivos previstos con la utilización de cada uno de tales instrumentos.*
 - *Estimación de los costes, alcance y posibles resultados de las acciones definidas.*
 - *Instrumentos y variables que permitan evaluar el grado de eficacia de las acciones comerciales programadas, en función del público objetivo receptor y del coste previsto.*
- CE4.6 Identificar e interpretar la normativa que regula la comercialización de productos y marcas.*

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.2, CE1.5, CE1.6 y CE1.7; C3 respecto a todos sus criterios; C4 respecto a CE4.5.

Otras capacidades:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.
- demostrar un buen hacer profesional.
- Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.
- Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Compartir información con el equipo de trabajo.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.
- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.
- demostrar flexibilidad para entender los cambios.
- Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.
- Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. El sector turístico

Origen y evolución histórica del fenómeno turístico. Factores que influyen en su desarrollo. Dinámica de los flujos turísticos.

La organización del sector. El marco jurídico, económico y social. Administraciones Públicas competentes en materia de turismo.

Oferta y demanda turística: recursos, servicios, equipamientos y productos turísticos.

La estructura de comercialización en el sector. Operadores turísticos: funciones que desarrollan.

Proceso de creación, puesta en marcha, desarrollo y prestación de los servicios turísticos.

2. Ordenación territorial y planificación estratégica

Los planes de ordenación territorial y su incidencia en el desarrollo turístico. Normativas.

Fuentes de información sobre oferta, demanda, estructura, evolución y tendencias de los productos turísticos locales.

Análisis y aplicación de técnicas de identificación y catalogación de recursos turísticos.

La investigación de mercados como instrumento de planificación en el sector. Métodos cuantitativos y cualitativos. Aplicaciones estadísticas.

Análisis y aplicación de técnicas de planificación estratégica de productos y destinos turísticos. Posicionamiento estratégico frente a la competencia.

3. Creación y desarrollo de productos y servicios turísticos locales

Análisis comparativo y caracterización de los diferentes tipos de productos y servicios turísticos locales.

Definición, redefinición y desarrollo de productos turísticos locales. Fases y ejecución. Diseño y desarrollo de servicios.

Proyectos de creación, desarrollo y mejora de productos turísticos: oportunidad, viabilidad y plan de ejecución.

Financiación de proyectos. Gestión de proyectos.

Fases del ciclo de vida de un producto turístico local.

Gestión de iniciativas turísticas.

4. Marketing operacional y marketing mix en el sector de hostelería y turismo

Justificación de la necesidad del marketing en el marco del sector de hostelería y turismo.

Definición de marketing operacional y caracterización de las variables en que se basa: producto/servicio, precio, comercialización, distribución y comunicación.

Peculiaridades de dichas variables en el diseño y comercialización de productos turísticos locales.

El proceso de segmentación de mercados y definición de público objetivo.

Instrumentos de comunicación según tipo de producto turístico local: identidad corporativa, marca, publicidad, publicaciones, relaciones públicas, ferias turísticas, encuentros profesionales entre ofertantes de productos turísticos y organizadores de viajes y otros.

Planificación, control de acciones de comunicación y organización de eventos promocionales.

Plan de marketing. Viabilidad y plan de ejecución.

Normativa reguladora de la comercialización de productos y marcas.

5. El sistema de servucción en el sector de hostelería y turismo

Elementos para una teoría de la servucción. Justificación e importancia de su uso.

Peculiaridades de la aplicación del sistema de servucción para la creación y desarrollo de productos turísticos locales.

6. Utilización de las nuevas tecnologías para la promoción del destino y para la creación y promoción de productos turísticos del entorno local

Webs y portales turísticos. Tipologías y funcionalidades. Alojamiento y posicionamiento de las páginas en la Red. Buscadores. Marketing y comercio electrónico en el ámbito turístico.

7. Aproximación al desarrollo sostenible.

Introducción al desarrollo sostenible: aspectos económicos, ambientales y socioculturales.

El desarrollo sostenible para planificadores locales.

La importancia del ambiente para el desarrollo turístico. Impactos ambientales.

Surgimiento y desarrollo de la interpretación del patrimonio natural como herramienta para su preservación y adecuada utilización como recurso turístico.

La gestión ambiental en turismo: consumo energético y agua, tratamiento de residuos, otros aspectos.

Plan de mejora ambiental dentro de la política de calidad.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la creación, promoción y gestión de servicios y productos turísticos locales, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

Nivel: 3

Código: MF0268_3

Asociado a la UC: Gestionar unidades de información y distribución turísticas

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar la función y el proceso de planificación empresarial o institucional y definir planes que resulten adecuados para unidades de información o distribución de oferta turística.

CE1.1 Justificar la importancia de la planificación en el proceso de administración empresarial.

CE1.2 Diferenciar los principales tipos de planes empresariales o institucionales para unidades de información o distribución de oferta turística.

CE1.3 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación empresarial o institucional como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.

CE1.4 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.

CE1.5 En supuestos prácticos de planificación empresarial o institucional:

- *Formular objetivos para una unidad de información o distribución de oferta turística determinada en el marco de hipotéticos planes generales de empresa o entidad.*
- *Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.*
- *Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.*

CE1.6 Valorar la importancia de la revisión periódica de los planes empresariales en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de cada tipo de unidad de información y distribución de oferta turística.

C2: Analizar la gestión y control presupuestarios en el marco de las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.

CE2.1 Identificar los tipos de costes empresariales y comparar estructuras de costes de distintos tipos de distribuidores turísticos y entidades de información turística.

CE2.2 Calcular costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta de diferentes servicios y productos turísticos.

CE2.3 Justificar la gestión presupuestaria como subfunción empresarial vinculada a las de planificación y control.

CE2.4 Diferenciar los tipos de presupuestos más utilizados por los distribuidores turísticos y entidades de información turística, expresando los objetivos de cada uno de ellos y describir la estructura y las partidas que componen dichos presupuestos.

CE2.5 Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.

CE2.6 En determinadas situaciones propias de agencias de viajes, y a partir de unos supuestos objetivos económicos de producto, de costes directos e indirectos y de volumen de negocio para períodos de tiempo establecidos:

- *Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de actuación en el marco de los períodos fijados.*
- *Determinar los costes de los distintos recursos.*
- *Calcular el punto muerto de explotación y los niveles de productividad.*

CE2.7 En casos prácticos de gestión y control presupuestarios en el marco de las agencias de viajes, y partiendo de las previsiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos:

- *Calcular las desviaciones.*
- *Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen.*
- *Proponer soluciones alternativas, estableciendo métodos de seguimiento y control presupuestario.*

CE2.8 Asumir la necesidad de intervenir en los procesos de control económico de la unidad de información y distribución turísticas con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C3: Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de distribuidores turísticos y entidades de información turística, y su entorno de relaciones internas y externas, justificando estructuras

organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de empresa o entidad.

CE3.1 Clasificar y caracterizar los diferentes tipos de distribuidores turísticos y de entidades que prestan información turística.

CE3.2 Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.

CE3.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos tipos de agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística, identificando los objetivos de cada departamento o entidad y la consecuente distribución de funciones.

CE3.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

CE3.5 Describir las relaciones externas de las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y las entidades de información turística con otras empresas o instituciones, y las relaciones internas características.

CE3.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de distribuidores turísticos y entidades de información turística:

- *Evaluar la organización, juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.*
- *Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, justificando los cambios introducidos en función de una organización más eficaz.*

CE3.7 Describir los puestos de trabajo más característicos de las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística, caracterizándolos por la competencia profesional expresada en término de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.

CE3.8 En casos prácticos de diferentes tipos de distribuidores turísticos y entidades de información turística:

- *Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo de la unidad.*
- *Estimar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.*

C4: Analizar los métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para empresas de distribución y entidades de información turística, comparándolos críticamente.

CE4.1 Comparar críticamente los principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados de la unidad.

CE4.2 Comparar críticamente los principales métodos para la selección de trabajadores cualificados de la unidad.

C5: Analizar las funciones de integración y dirección de personal, utilizando las técnicas aplicables en unidades de información y distribución turística.

CE5.1 Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.

CE5.2 En diversas situaciones prácticas de integración y dirección de personal:

- *Dar una breve información sobre la unidad, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.*
- *Aplicar técnicas para la comunicación intragrupal entre los supuestos miembros antiguos y nuevos de la unidad, simulando delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y a la*

creatividad y exigiendo responsabilidades como medida de motivación.

CE5.3 Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones.

CE5.4 Justificar la figura del directivo y del líder en una organización.

CE5.5 Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a unidades de información y distribución turística.

CE5.6 Justificar los procesos de motivación del personal adscrito a unidades de información y distribución turística.

CE5.7 En supuestos prácticos de relaciones jerárquicas entre miembros de unidades de información y distribución turística:

- *Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.*
- *Intervenir en los supuestos conflictos originados mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.*
- *Adoptar las decisiones idóneas en función de las circunstancias que las propician y las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.*
- *Ejercer el liderazgo, de una manera efectiva, en el marco de sus competencias profesionales, adoptando el estilo más apropiado en cada situación.*
- *Dirigir equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.*
- *Dirigir, animar y participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.*

C6: Analizar los diferentes modos de implementación y gestión de los sistemas de calidad en unidades de distribución e información turística, justificando sus aplicaciones.

CE6.1 Explicar el concepto de calidad en los servicios turísticos e identificar los factores causales de la no-calidad de los servicios turísticos.

CE6.2 Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa o entidad turística y de los departamentos o unidades que la componen.

CE6.3 Proponer la implantación de un sistema de calidad de los servicios turísticos, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.

CE6.4 Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad de los servicios de distribución e información turística, y diseñar y definir los servicios de los respectivos departamentos o unidades, determinando y elaborando las necesarias especificaciones de calidad, tales como estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo.

CE6.5 Establecer e interpretar indicadores de calidad de los servicios turísticos y aplicar métodos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

CE6.6 Aplicar las herramientas básicas para la determinación y análisis de las causas de la no-calidad de los servicios turísticos.

CE6.7 Evaluar el sistema de calidad en las unidades de distribución e información turísticas, identificando deficiencias y áreas de mejora, estableciendo objetivos de calidad y desarrollando planes de mejora.

CE6.8 Gestionar la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable.

CE6.9 Valorar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.2, CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.6 y CE3.8; C5 respecto a CE5.2 y CE5.7; C6 respecto a CE6.3, CE6.5, CE6.6, CE6.7 y CE6.8.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. La planificación empresarial en las empresas y entidades de distribución e información turísticas

La planificación en el proceso de administración empresarial e institucional. Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.

Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.

Valoración de la importancia de la revisión periódica de los planes empresariales e institucionales en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas entidades.

2. Gestión y control presupuestarios en unidades de distribución e información turísticas

Justificación de la gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y

control. Concepto y propósito de los presupuestos en las unidades de información y distribución turísticas.

Definición de ciclo presupuestario.

Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos característicos de unidades de distribución e información turísticas.

3. Estructura financiera de las agencias de viajes y otros distribuidores turísticos

Identificación y caracterización de fuentes de financiación.

Relación óptima entre recursos propios y ajenos.

Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de agencia de viajes.

Aplicaciones informáticas.

4. Evaluación de costes, productividad y análisis económico para agencias de viajes y otros distribuidores turísticos

Estructura de las cuentas de costes y resultados en las agencias de viajes.

Tipos y cálculo de costes empresariales específicos.

Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos y atenciones a clientes de servicios turísticos.

Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas.

Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.

5. La organización en las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística

Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de agencias de viajes y entidades de información turística.

Tipología y clasificación de estas entidades.

Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.

Patrones básicos de departamentalización tradicional en empresas de distribución y entidades de información turísticas: ventajas e inconvenientes.

Estructuras y relaciones departamentales y externas características de estas entidades.

Diferenciación de los objetivos de cada departamento o unidad y distribución de funciones.

Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

6. Definición de puestos de trabajo y selección de personal en unidades de distribución e información turísticas

Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados de la empresa o entidad. Aplicaciones.

Principales métodos para la selección de trabajadores cualificados de la empresa o entidad. Aplicaciones.

7. La función de integración de personal en unidades de distribución e información turísticas

Definición y objetivos.

Relación con la función de organización.

Programas de formación para personal dependiente: análisis, comparación y propuestas razonadas.

Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

8. La dirección de personal en unidades de distribución e información turísticas

La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.

Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.

Solución de problemas y toma de decisiones.

La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.

Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.

La motivación en el entorno laboral.

9. Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de unidades de información y distribución turísticas

Tipos y comparación. Programas a medida y oferta estándar del mercado.

Aplicación de programas integrales para la gestión de las unidades de información y distribución turísticas.

10. Gestión de la Calidad

Evolución histórica de la calidad. El concepto de calidad en los servicios. La gestión de la calidad total.

Sistemas y normas de calidad. El sistema de calidad del Instituto para la Calidad Turística Española o ICTE, para agencias de viajes. Otros sistemas de calidad. La acreditación de la calidad.

Implementación de un sistema de calidad. Factores clave. Proyecto, programas y cronograma.

Diseño de los servicios. Especificaciones de la calidad de los servicios. Estándares de calidad, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo.

Gestión de la calidad. La gestión por procesos. Indicadores y otros procedimientos para el control de la calidad.

La mejora continua y los planes de mejora. Los grupos de mejora. Las herramientas básicas para la mejora de la calidad.

La evaluación de la satisfacción del cliente de servicios turísticos. Cuestionarios de satisfacción y otras herramientas. Procedimientos para el tratamiento de las quejas y sugerencias.

Gestión documental del sistema de calidad.

Evaluación del sistema de calidad. Auto-evaluaciones y auditorías. Procesos de certificación.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de unidades de información y distribución turísticas, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4: INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

Nivel: 2

Código: MF1057_2

Asociado a la UC: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito de la actividad turística.

CE1.1 Interpretar los aspectos generales de mensajes orales emitidos en inglés y reconocer con precisión el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CE1.2 Interpretar de forma general mensajes orales emitidos en inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
- Comunicación formal o informal.
- Aspectos no verbales.
- Número y características de los interlocutores.
- Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
- Claridad de la pronunciación.
- Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

C2: Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de cierta complejidad escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad turística, extrayendo la información relevante.

CE2.1 Interpretar de forma general los mensajes, instrucciones y documentos, recibidos o utilizados en inglés y reconocer su propósito con precisión, en situaciones profesionales, tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad turística.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
- Información sobre destinos, servicios y precios.

CE2.2 Interpretar de forma general mensajes escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

C3: Producir con fluidez mensajes orales en inglés medianamente complejos, referidos al contexto profesional del turismo.

CE3.1 Expresar oralmente en inglés, pronunciando con fluidez, claridad y corrección, fórmulas de cortesía aprendidas, y frases complejas que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.

CE3.2 Producir mensajes orales con claridad y coherencia, adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Ruido ambiental o interferencias.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

C4: Producir en inglés documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario amplio, propio del ámbito profesional del turismo.

CE4.1 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

- Avisos para clientes de un evento.
- Documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes.
- Reservas y venta de servicios y productos turísticos.
- Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
- Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Formalización de documentos de control, contratos y bonos.
- Elaboración de informes.
- Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.

– Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.

– Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

CE4.2 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.

CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CE5.2 Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C5 respecto a todos los criterios de evaluación.

Otras capacidades:

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente y proveedor con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Contenidos:

1. Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos

Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.

Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.

Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.

Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.

Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.

Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

2. Prestación de información turística en inglés

Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.

Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.

Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.

Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.

Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.

Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.

Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

3. Atención al cliente de servicios turísticos en inglés

Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.

Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.

Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.

Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.

Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.

Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

— Aula de idiomas de 60 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

ANEXO CCCXXXVII

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: SUMILLERÍA

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Nivel: 3

Código: HOT337_3

Competencia general:

Catar vinos, otras bebidas y productos selectos propios de sumillería, diseñando su oferta, gestionar la conservación de los vinos y realizar su servicio especializado, asesorando al cliente sobre la armonía entre vinos y platos y, comunicarse en una lengua extranjera si procede, integrándose en el equipo del establecimiento y actuando bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental.

Unidades de competencia:

UC1106_3: Catar vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos.

UC1107_3: Diseñar ofertas de vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos.

UC1108_3: Realizar análisis sensoriales de productos selectos propios de sumillería y diseñar sus ofertas.

UC1109_3: Gestionar el funcionamiento de bodegas de conservación y maduración de vinos para restauración y asesorar en su puesta en marcha.

UC1110_3: Realizar los procesos de servicio especializado de vinos.

UC0711_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.

UC1111_2: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.

Entorno profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad en grandes, medianas y pequeñas empresas de restauración habitualmente del sector privado y bajo la dependencia de un superior jerárquico. También puede desarrollar su actividad profesional en el ámbito del comercio de vinos y otras bebidas, ya sea en la venta directa, la distribución o la asesoría.

Sectores productivos:

Esta cualificación se ubica principalmente en el sector de la restauración y en menor medida en el de comercio de bebidas y de elaboración de vinos.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:

Sumiller.

Responsable de compra de bebidas.

Vendedor especializado de bebidas y "delicatessen".

Consultor de bebidas.

Formación asociada: (630 horas)

Módulos Formativos

MF1106_3: Cata de vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos. (120 horas)

MF1107_3: Diseño de cartas de vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos. (120 horas)

MF1108_3: Análisis sensorial de productos selectos propios de sumillería y diseño de sus ofertas. (90 horas)

MF1109_3: Gestión de bodegas en restauración. (90 horas)

MF1110_3: Servicio especializado de vinos. (60 horas)

MF0711_2: Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería. (60 horas)

MF1111_2: Lengua extranjera profesional para servicios de restauración. (90 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: CATAR VINOS Y OTRAS BEBIDAS ANALCOHÓLICAS Y ALCOHÓLICAS DISTINTAS A VINOS

Nivel: 3

Código: UC1106_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Seleccionar vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos para su cata, con el fin de valorar su posible adquisición.

CR1.1 La información recabada en ferias, cursos, catas monográficas, presentaciones de productos con denominación de origen, empresas del sector, revistas especializadas, Internet y otros, se sistematiza para analizar su contenido y tomar decisiones en consecuencia.

CR1.2 Los vinos y otras bebidas objeto de cata se determinan en función de la rentabilidad, disponibilidad, público del establecimiento y oferta gastronómica del mismo.

CR1.3 Se solicitan las muestras seleccionadas para su análisis sensorial a los distintos proveedores, concretando las condiciones de entrega.

CR1.4 Las muestras que serán objeto de la cata se almacenan y custodian en lugares establecidos hasta el momento de la cata.

RP2: Preparar para la cata las muestras de vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos objeto de interés de acuerdo a la metodología de la cata.

CR2.1 La variedad y cantidad de muestras que se van a catar se determina con criterios de prioridad y coherencia en sabores y productos para evitar la desorientación sensorial o fatiga por exceso de muestras.

CR2.2 Las muestras objeto de la cata se organizan y distribuyen en el equipamiento apropiado atendiendo a criterios de naturaleza de los productos y a la metodología de la cata.

CR2.3 Los géneros y materiales complementarios para la cata, el agua de baja mineralización y el pan que se va a consumir entre muestra y muestra se prepara con el objetivo de impedir la interferencia de sabores.

CR2.4 Los géneros y materiales complementarios para la cata, se distribuyen, en caso de intervenir varios catadores, en los distintos puestos de cata.

RP3: Catar los vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos disponibles con el fin de efectuar el asesoramiento que proceda y su posible adquisición.

CR3.1 Las condiciones ambientales idóneas que aseguren la máxima concentración durante la cata se

mantienen, evitando las temperaturas incómodas, los ruidos y otros elementos de distracción.

CR3.2 La cata de vinos y otras bebidas se realiza a la temperatura óptima de servicio, utilizando la cristalería o vajilla que permita apreciar mejor, tanto sus virtudes como sus defectos.

CR3.3 Las muestras se catan por tipo de vino u otra bebida conforme a la metodología de la cata y el objetivo que se persiga.

CR3.4 La cata ciega se realiza con la botella o muestra tapada de tal forma que oculte su marca, en el orden predeterminado por un auxiliar, para obtener la máxima fiabilidad en el resultado.

CR3.5 Los resultados se expresan en fichas preparadas de forma:

- Cualitativa, exponiendo sus principales atributos y características organolépticas.
- Cuantitativa, asignando a cada muestra una puntuación que permita la comparación entre vinos, analizados de un mismo tipo.

CR3.6 La segunda cata se realiza alterando el orden de las muestras para obtener una mayor fiabilidad en el trabajo.

CR3.7 Las características del vino o bebida catada se expresa en una frase que describa sus principales cualidades y defectos, para disponer de una información sintética del mismo.

RP4: Juzgar los vinos, u otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos, en función de los resultados obtenidos y, en su caso, de la compatibilidad con la oferta gastronómica y los objetivos del establecimiento.

CR4.1 Las características organolépticas se analizan a fin de determinar su idoneidad para la oferta gastronómica.

CR4.2 El presunto ciclo de vida, la estacionalidad de los vinos u otras bebidas así como su punto óptimo de consumo se evalúa para determinar su adquisición.

CR4.3 La relación calidad/precio de los vinos u otras bebidas objeto de la cata, se evalúa teniendo en cuenta las expectativas de la clientela del establecimiento.

CR4.4 La lista de preferencia de los vinos o bebidas catadas se confecciona en función de los resultados obtenidos y los objetivos del establecimiento.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipamientos y menaje específicos de análisis sensorial. Equipos de refrigeración. Agua corriente. Productos de limpieza. Géneros para limpiar el paladar entre cata y cata.

Productos y resultados:

Cata de vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos. Valoración de vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos. Selección de vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos. Fichas de cata cumplimentadas. Posibles armonías analizadas, con la oferta gastronómica y con los objetivos del establecimiento.

Información utilizada o generada:

Documentos de cata adaptados al uso del establecimiento. Metodología del análisis sensorial de cada vino u otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos. Informaciones sobre el origen y en su caso mención geográfica de los vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos. Composición varietal de los

vinos, proceso de vinificación, envejecimiento, graduación alcohólica y otras características relevantes. Información de las bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos relacionada con las materias primas, proceso de elaboración envejecimiento o maduración, y otras de especial relevancia. Fichas de cata.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: DISEÑAR OFERTAS DE VINOS Y OTRAS BEBIDAS ANALCOHÓLICAS Y ALCOHÓLICAS DISTINTAS A VINOS

Nivel: 3

Código: UC1107_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Seleccionar, por medio del conocimiento aportado por el análisis sensorial y la experiencia, los vinos u otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos, incluidas infusiones y cafés que sean más interesantes para incluir en la oferta comercial de la empresa que se adecuen a las características y objetivos del establecimiento.

CR1.1 La selección de vinos y otras bebidas se realiza teniendo en cuenta criterios cualitativos derivados del análisis sensorial de los mismos y de la armonía con la oferta gastronómica prevista.

CR1.2 La selección de vinos y otras bebidas se realiza teniendo en cuenta criterios de mercado, tales como la ubicación del establecimiento, el tipo de local o establecimiento, las necesidades y gustos de los clientes potenciales, la estacionalidad, las oportunidades del mercado, la inclusión de buenas añadas de bodegas afamadas para distinguir el establecimiento y los medios físicos, humanos y económicos disponibles.

CR1.3 La selección de vinos y otras bebidas se realiza teniendo en cuenta criterios económicos y organizativos, como la pluralidad de precios de las distintas referencias, los medios físicos y recursos humanos y económicos disponibles, las posibilidades de suministro o criterios organizativos del servicio de cada tipo de bebida.

RP2: Estructurar, organizar y gestionar cartas de vinos u otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos, incluidas infusiones y cafés, siguiendo criterios lógicos de agrupación de referencias que sean reconocibles por la mayoría de la clientela de modo que resulten atractivas y flexibles

CR2.1 Las listas y cartas de bebidas se estructuran utilizando criterios organizativos lógicos y de fácil interpretación.

CR2.2 El criterio de agrupación de referencias en las cartas, ya sea por tipos, países, zonas de procedencia o variedades, zonas climáticas o estilos de elaboración, se decide y mantiene su coherencia.

CR2.3 La inclusión de un índice que permita la fácil localización de los vinos y bebidas se valora.

CR2.4 Los contenidos se redactan de forma clara y concisa de modo que permita una fácil lectura y, en el caso de los vinos, expresando la necesaria información para satisfacer la curiosidad y la rápida elección por el cliente atendiendo a los siguientes criterios:

- La bodega elaboradora.
- La añada del vino.
- La reseña del tipo de elaboración.
- La categoría jerárquica.
- El tamaño de la botella.
- El precio de copa o botella según proceda.

CR2.5 La presentación impresa y el soporte físico de las ofertas de bebidas de su competencia se comprueba para que se adecue a la estructura definida.

CR2.6 La vigencia de los contenidos se supervisa y actualiza para que la carta concuerde con la oferta real del establecimiento.

CR2.7 El buen estado físico de las cartas se verifica para ofrecer una óptima imagen del establecimiento.

CR2.8 El número de ejemplares de cartas se precisa en función del tamaño, aforo y características del establecimiento.

CR2.9 El sistema de rotación de las ofertas de bebidas se establece atendiendo a la evolución de los hábitos y gustos de la clientela, las novedades del mercado u otras coyunturas que afecten a la oferta de bebidas del establecimiento.

RP3: Colaborar con el responsable económico del establecimiento en la fijación de precios de los vinos u otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos, incluidas infusiones y cafés, de forma que se alcancen los objetivos económicos y comerciales del establecimiento.

CR3.1 El cálculo del precio de venta al público tiene en cuenta:

- El precio de compra de las bebidas que componen la oferta y la fecha, o fechas, de adquisición.
- La política de precios del establecimiento y los márgenes de beneficios.
- El precio medio demandado y el precio medio ofertado.
- Las oscilaciones del mercado.
- Los medios y recursos materiales para el mantenimiento y conservación de vinos y otras bebidas
- Los gastos generales.

CR3.2 La oscilación en los costes de las bebidas se tiene en cuenta posibilitando tomar medidas correctoras en los precios.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Internet. Página Web del establecimiento. Equipos y material de oficina. Libros y guías de vinos, y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos e información de empresas elaboradoras y proveedores.

Productos y resultados:

Oferta de vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos diseñadas y establecidas. Sistema de rotación de la oferta de vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos.

Información utilizada y generada:

Análisis del mercado. Estudios y datos sobre el mercado de vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos. Bases de datos y directorios de proveedores. Informes y listados. Información interna referente a políticas y programas de la empresa. Software aplicado. Diversos impresos y documentos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: REALIZAR ANÁLISIS SENSORIALES DE PRODUCTOS SELECTOS PROPIOS DE SUMILLERÍA Y DISEÑAR SUS OFERTAS

Nivel: 3

Código: UC1108_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Seleccionar productos selectos propios de sumillería para su cata, con el fin de valorar su posible adquisición.

CR1.1 La información recabada en ferias, cursos, catas monográficas, presentaciones de productos con denominación de origen, empresas del sector, revistas especializadas, Internet y otros, se sistematiza para analizar su contenido y tomar decisiones en consecuencia.

CR1.2 Los géneros alimentarios objeto de cata se determinan en función de la rentabilidad, disponibilidad, público del establecimiento y oferta gastronómica del mismo.

CR1.3 Las muestras de productos seleccionados para su análisis sensorial, se solicitan a los distintos proveedores, concretando las condiciones de entrega.

CR1.4 Las muestras de productos que serán objeto del análisis sensorial se almacenan y custodian en lugares establecidos hasta el momento de la cata.

RP2: Preparar para el análisis sensorial las muestras de productos selectos propios de sumillería objeto de interés.

CR2.1 La variedad y cantidad de muestras que se van a catar se determina con criterios de prioridad y coherencia en sabores y productos para evitar la desorientación sensorial o fatiga por exceso de muestras.

CR2.2 Las muestras objeto de la cata se organizan y distribuyen en el equipamiento apropiado, atendiendo a criterios de naturaleza de los productos y a la metodología de la cata.

CR2.3 Los géneros y materiales complementarios para la cata que se van a consumir entre muestra y muestra se preparan, con el objetivo de para limpiar el paladar e impedir la interferencia de sabores.

CR2.4 Los géneros y materiales complementarios para la cata, se distribuyen, en caso de intervenir varios catadores, en los distintos puestos de cata.

CR2.5 Se preparan las muestras a la temperatura óptima para cada producto para poder apreciar mejor las características organolépticas.

RP3: Catar los productos selectos propios de sumillería seleccionados para su posible adquisición y otras muestras disponibles.

CR3.1 Las condiciones ambientales idóneas que aseguren la máxima concentración durante la cata de productos se mantienen, evitando las temperaturas incómodas, los ruidos y otros elementos de distracción.

CR3.2 La cata de productos se realiza a la temperatura óptima de servicio, utilizando los recipientes que permitan apreciar mejor, tanto sus virtudes como sus defectos.

CR3.3 Las muestras se catan por tipo de producto, conforme a la metodología de la cata, si existiera, y al objetivo que se persiga.

CR3.4 La cata ciega se realiza con el producto tapado de tal forma que oculte su marca, en el orden predefinido, por un auxiliar, para obtener la máxima fiabilidad en el resultado.

CR3.5 Los resultados se expresan en fichas preparadas de forma:

- Cualitativa, exponiendo sus principales atributos y características organolépticas.
- Cuantitativa, asignando a cada muestra una puntuación que permita la comparación entre productos, analizados de un mismo tipo.

CR3.6 La segunda cata se realiza alterando el orden de las muestras de productos, para obtener una mayor fiabilidad en el trabajo.

CR3.7 Las características del producto catado se expresan en una frase que describa sus principales cualidades y defectos, para disponer de una información sintética del mismo.

RP4: Valorar y seleccionar los productos selectos propios de sumillería en función de los resultados obtenidos de la información del etiquetado y de la compatibilidad con la oferta gastronómica del establecimiento.

CR4.1 Los resultados de la cata del producto se analizan a fin de determinar su idoneidad para la oferta gastronómica del establecimiento.

CR4.2 El presunto ciclo de vida, la estacionalidad del producto, si la hubiera, así como su punto óptimo de consumo se evalúa para determinar su adquisición.

CR4.3 La relación calidad/precio de los productos objeto de la cata se evalúa, teniendo en cuenta las expectativas de la clientela del establecimiento.

CR4.4 La presentación del producto, en lo que a envase se refiere, se valora teniendo en cuenta criterios estéticos.

CR4.5 La lista de preferencia de los productos catados se confecciona en función de los resultados obtenidos y los objetivos del establecimiento.

CR4.6 Los productos selectos propios de sumillería se seleccionan en función de los estándares de calidad del establecimiento y de los criterios evaluados.

RP5: Estructurar, organizar y gestionar cartas de productos selectos propios de sumillería, siguiendo criterios lógicos de agrupación de referencias que sean reconocibles por la mayoría de la clientela de modo que resulten atractivas y flexibles

CR5.1 Las listas y cartas de productos selectos propios de sumillería se estructuran utilizando criterios organizativos lógicos y de fácil interpretación.

CR5.2 El criterio de agrupación de referencias en las cartas, ya sea por tipos, zonas de procedencia o variedades, se decide y mantiene su coherencia.

CR5.3 La inclusión de un índice que permita la fácil localización de los productos se valora.

CR5.4 Los contenidos se redactan de forma clara y concisa, permitiendo una fácil lectura y expresando la necesaria información para satisfacer la curiosidad y la rápida elección por el cliente.

CR5.5 La presentación impresa y el soporte físico de las ofertas de su competencia se comprueba para que se adecue a la estructura definida.

CR5.6 La vigencia de los contenidos se supervisa y actualiza para que la carta concuerde con la oferta real del establecimiento.

CR5.7 El buen estado físico de las cartas se verifica para ofrecer una óptima imagen del establecimiento.

CR5.8 El número de ejemplares de cartas se precisa en función del tamaño, aforo y características del establecimiento.

CR5.9 El sistema de rotación de las ofertas se establece atendiendo a la evolución de los hábitos y gustos de la clientela, las novedades del mercado u otras coyunturas que afecten a la oferta de productos selectos propios de sumillería del establecimiento.

RP6: Colaborar con el responsable económico del establecimiento en la fijación de precios de los productos selectos propios de sumillería de forma que se

alcancen los objetivos económicos y comerciales del establecimiento.

CR6.1 El cálculo del precio de venta al público tiene en cuenta:

- El precio de compra de los productos que componen la oferta y la fecha, o fechas, de adquisición.
- La política de precios del establecimiento y los márgenes de beneficios.
- El precio medio demandado y el precio medio ofertado.
- Las oscilaciones del mercado.
- Los medios y recursos materiales para el mantenimiento y conservación de productos.
- Los gastos generales.

CR6.2 La oscilación en los costes de los productos se tiene en cuenta posibilitando tomar medidas correctoras en los precios.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipamiento de cata específico. Equipos de refrigeración. Maquinaria auxiliar. Menaje. Productos de limpieza. Géneros para limpiar el paladar entre catas.

Productos y resultados:

Cata de productos selectos propios de sumillería. Valoración de productos selectos propios de sumillería. Selección de productos selectos propios de sumillería. Fichas de cata de productos selectos propios de sumillería.

Información utilizada o generada:

Documentos normalizados de cata. Documentos adaptados al establecimiento para la cata. Metodología de cata. Información sobre productos selectos propios de sumillería. Información sobre proveedores. Información sobre denominaciones de origen y otras referencias. Información sobre presentación comercial.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: GESTIONAR EL FUNCIONAMIENTO DE BODEGAS DE CONSERVACIÓN Y MADURACIÓN DE VINOS PARA RESTAURACIÓN Y ASESORAR EN SU PUESTA EN MARCHA

Nivel: 3

Código: UC1109_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Asesorar en el diseño de una bodega en restauración, su localización espacial, dimensiones, requisitos y características ambientales óptimas para conseguir el correcto mantenimiento de la calidad de los vinos.

CR1.1 La mejor situación del recinto o recintos de bodega, se determina, dentro de las opciones disponibles, teniendo en cuenta:

- La orientación, preferentemente norte, con el fin de ahorrar energía.
- La accesibilidad a los sótanos, con amplias escaleras y montacargas para evitar cargas innecesarias, posibles roturas, pérdidas de tiempo, y prevenir riesgos laborales.
- La localización cerca de la entrada de mercancías de la cocina y puntos de venta.
- Las fuentes de ruidos y vibraciones con el fin de evitarlas.

CR1.2 El aprovechamiento óptimo del recinto de la bodega se propicia, habilitando sistemas para la colocación de los vinos y considerando:

- La accesibilidad al producto.

- La racionalización del espacio en función de las exigencias de rotación y almacenamiento.

CR1.3 La dimensión de la bodega se calcula en función de la oferta del establecimiento y de las ventas esperadas.

CR1.4 Los sistemas de iluminación se establecen de modo que permitan organizar con comodidad las existencias y que no afecten a la correcta evolución de los vinos.

CR1.5 Los sistemas de climatización que sean respetuosos con la calidad del vino se definen, considerando que la temperatura, la humedad y la ventilación sean las apropiadas para el producto.

CR1.6 La información y el asesoramiento sobre los equipos necesarios para la conservación de vinos en establecimientos que no disponen del espacio requerido para una bodega se facilitan.

RP2: Definir y organizar los procesos de aprovisionamiento y almacenaje de bebidas, generando la información técnica o dando las instrucciones necesarias para asegurar la calidad de la mercancía.

CR2.1 Las necesidades de bebidas de que debe provisionarse el establecimiento se concretan, especificando su nivel de calidad y las características de identificación comercial que faciliten el pedido.

CR2.2 Las operaciones y fases del proceso de aprovisionamiento se establecen, determinando la cantidad, calidad, embalaje, ciclo de vida, fecha de consumo preferente, y otros datos que se deben controlar durante la recepción de la mercancía.

CR2.3 La distribución de las diversas zonas o áreas de almacenamiento y circulación se definen.

CR2.4 Las operaciones, fases y puntos críticos del proceso de almacenamiento y suministro se establecen, teniendo en cuenta las características organolépticas, las condiciones de conservación de las bebidas, su rotación, los factores de riesgo y la normativa higiénico-sanitaria aplicable.

CR2.5 Los equipos y máquinas utilizables en la manipulación y acondicionamiento de las bebidas se establecen.

CR2.6 Los procedimientos de control para determinar la capacidad y eficacia de los procesos técnicos de aprovisionamiento, almacenaje y distribución se establecen.

CR2.7 Los procedimientos de compra y recepción de bebidas sometidas a condiciones especiales, tales como insularidad o productos internacionales, se aplican conforme a las normas establecidas.

RP3: Gestionar la compra y recepción de bebidas necesarios para cubrir las exigencias del establecimiento.

CR3.1 Los estándares de especificación de compras de las bebidas se establecen de acuerdo con la oferta establecida y los criterios de la organización.

CR3.2 Las características de cada una de las bebidas se identifican, elaborando las fichas de especificación técnica.

CR3.3 Las fichas de especificación técnica se actualizan de acuerdo con los cambios habidos en el mercado.

CR3.4 La selección de los proveedores, tanto habituales como ocasionales, se realiza teniendo en cuenta:

- Las características de la oferta de todos los proveedores atendiendo precios, calidad, diversidad o a la exclusividad de determinadas marcas.
- La rapidez en el servicio y en la reposición de mercancía en mal estado, botellas rotas, problema de gusto a tapón, o equivocada.

- El trato que recibe el vino tanto en el almacén como en el transporte.
- La flexibilidad en la compra de ciertos vinos, la disponibilidad de formatos especiales y la posibilidad de comprar anticipadamente y servir el vino según rotación del establecimiento para evitar costes de almacenado.
- La solvencia del proveedor, sobre todo cuando se trabaja con vinos comprados en premier, o a la adelantada.

CR3.5 El fichero de proveedores con toda la oferta de vinos con los que se trabaja o que pueden interesar en el futuro al establecimiento se actualiza y se informatiza.

CR3.6 Las previsiones del servicio, las existencias y los mínimos y máximos de existencias previamente determinados se tienen en cuenta al efectuar la solicitud de compra.

CR3.7 El proceso de recepción de las bebidas solicitadas verifica la coincidencia entre la petición de compra y la mercancía recibida, así como el cumplimiento de unidades, nivel de calidad definidos, fecha de caducidad y embalaje en perfecto estado.

CR3.8 El control sobre los procesos de compra y recepción de bebidas se realiza.

RP4: Gestionar el almacenamiento de bebidas recibidas de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.

CR4.1 El almacenamiento de las bebidas se realiza teniendo en cuenta sus características organolépticas, temperatura y grado de humedad de conservación, normas de almacenamiento, su rotación y factores de riesgo.

CR4.2 La ficha de almacén se formaliza de acuerdo a los procedimientos establecidos.

CR4.3 Las bebidas se almacenan de acuerdo con los criterios de racionalización que facilitan el aprovisionamiento y distribución.

CR4.4 El mal estado o rotura de las bebidas almacenadas se tiene en cuenta para el control de aprovisionamiento.

CR4.5 Las buenas condiciones de limpieza, ambientales y sanitarias de las bodegas, que impiden el desarrollo bacteriológico nocivo, y que aseguran una buena calidad de conservación, se comprueban.

CR4.6 El control sobre los procesos de almacenamiento se ejecuta.

RP5: Controlar los consumos de bebidas y dirigir la formalización y control de los inventarios de las mismas, prestando asistencia técnica y operativa, de modo que se puedan realizar el seguimiento de los costes y las existencias de la bodega.

CR5.1 Los procedimientos para valorar económicamente las existencias y las bajas se establecen para confeccionar los planes de reposición y amortización.

CR5.2 Los planes de reposición y amortización a corto, medio y largo plazo se confeccionan teniendo en cuenta las previsiones de utilización para cada periodo predeterminado.

CR5.3 Los inventarios de existencias y los registros de bajas se asignan, para su realización, a las personas idóneas, dando las instrucciones con precisión y claridad, estableciendo las fechas, horarios y tiempos más convenientes, y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

CR5.4 Los resultados de los controles se verifican haciendo, en caso necesario, los muestreos que sean precisos y ordenando las rectificaciones oportunas.

CR5.5 Las actualizaciones de inventarios se aseguran, manteniendo siempre el stock mínimo fijado para la utilización racional de la bodega.

CR5.6 Los informes necesarios relativos a la cantidad, nivel de consumo y grado de rotación y conservación de las bebidas, se realizan, valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición, y elaborando las correspondientes solicitudes.

CR5.7 Se comprueba que los vales de pedido se realizan de acuerdo con las normas establecidas.

CR5.8 Se comprueba que los vales de transferencia de bebidas cedidas a otros departamentos se formalizan de modo que se pueda conocer su coste real.

CR5.9 Los datos correspondientes a la recepción, almacenamiento, distribución y consumo se comprueban y registran en los soportes y con los procedimientos y códigos establecidos.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos, programas informáticos específicos. Equipos y material de oficina. Almacenes. Equipos de refrigeración, de control de humedad y temperatura. Bebidas. Extintores y sistemas de seguridad. Uniformes apropiados.

Productos y resultados:

Informes sobre diseño, localización, equipos y condiciones ambientales de las bodegas proyectadas. Fichas de especificación técnica elaboradas. Hojas de pedido realizadas. Vales de pedido y transferencia realizados. Selección de proveedores de bebidas. Compra de bebidas. Almacenaje de bebidas. Inventarios de bebidas. Control de existencias.

Información utilizada o generada:

Planos de bodegas. Información de instalaciones y equipos. Información de proveedores. Documentación propia de gestión de bodegas.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5: REALIZAR LOS PROCESOS DE SERVICIO ESPECIALIZADO DE VINOS

Nivel: 3

Código: UC1110_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Realizar el proceso del preservicio especializado de vinos siguiendo las normas internas del establecimiento de modo que se facilite el desarrollo posterior del servicio en sala en general y de vinos en particular.

CR1.1 La limpieza y puesta a punto de superficies, equipos y útiles se comprueba, utilizando los procedimientos establecidos para garantizar su higiene y funcionamiento.

CR1.2 La aplicación de las instrucciones de seguridad, uso y manipulación de productos utilizados en la limpieza y puesta a punto, se comprueba con el fin de evitar su posible toxicidad y contaminación ambiental.

CR1.3 Las instrucciones relativas al mantenimiento de los equipos y útiles se interpretan y aplican, permitiendo de esta manera su conservación y cuidado.

CR1.4 Las disfunciones y anomalías observadas en el funcionamiento o estado de los equipos y útiles se informan y/o solucionan según los procedimientos establecidos.

RP2: Realizar el proceso de servicio especializado de vinos siguiendo las normas de protocolo en restauración para garantizar la satisfacción del cliente.

CR2.1 La oferta de vinos del establecimiento se presenta al cliente.

CR2.2 El servicio se realiza cumpliendo con las normas operativas del establecimiento y siguiendo las normas de protocolo en restauración.

CR2.3 La toma de comanda con los vinos solicitados por el cliente se realiza siguiendo las normas del establecimiento.

CR2.4 El vino se presenta al cliente para que compruebe que se corresponde con su petición.

CR2.5 El servicio especializado de vinos se supervisa o realiza con suma atención y siguiendo las pautas del protocolo establecido.

CR2.6 Los vinos que requieran una oxigenación se decantan.

CR2.7 Las copas adecuadas para cada tipo de vino se determinan y utilizan en función de las características organolépticas del vino.

CR2.8 El cambio de copa se realiza cuando el cliente solicita diferentes vinos.

CR2.9 Al personal dependiente se le asiste y forma técnicamente cuando es necesario.

RP3: Informar y asesorar sobre la oferta de vinos y bebidas del establecimiento y su armonía con la oferta gastronómica con el objeto de lograr la máxima satisfacción del cliente y los objetivos comerciales y de prestigio de la organización.

CR3.1 La información y asesoramiento al cliente sobre la oferta de vinos se ofrece, con el grado de detalle que este solicite, informando, si es necesario, del tipo de vino, características, origen o zona vinícola, marca de etiqueta y edad o añada.

CR3.2 Los vinos que mejor armonicen con el menú se recomiendan a solicitud del cliente.

CR3.3 La sugerencia de vinos se realiza teniendo en cuenta:

- Programa de ventas del establecimiento.
- Tipo de cliente y gustos manifestados por éste.
- Tipo de aperitivos.
- Tipo de platos.
- Estación o tiempo atmosférico.
- Momento del día.
- Ocasión o celebración.

CR3.4 El precio de los vinos recomendados se informa al cliente, asegurándose en todo momento de su comprensión.

CR3.5 El respecto por los gustos del cliente se demuestra en todo momento.

CR3.6 La comunicación con los clientes es fluida y permite conseguir la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

CR3.7 Las técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas en el servicio se aplican con el fin de lograr la satisfacción del cliente y procurar los objetivos económicos del establecimiento.

CR3.8 Las normas de protocolo y de conducta e imagen personal se cumplen, contribuyendo a la buena imagen del establecimiento.

RP4: Realizar el proceso de post-servicio especializado de vinos siguiendo las normas internas del establecimiento.

CR4.1 La cristalería y enseres utilizados por los clientes se desbarasan, empleando la bandeja de camarero.

CR4.2 La cristalería y enseres desbarasados se transportan al office, para su limpieza, facilitando su clasificación.

CR4.3 La cristalería y enseres limpios, se transportan a sus respectivos armarios y se colocan clasificados.

CR4.4 Los útiles y enseres se comprueban y reponen en caso de deterioro o pérdida.

CR4.5 Los vinos consumidos se reponen en función de los stocks mínimos establecidos para cada referencia.

RP5: Asistir, bajo la supervisión del responsable de sala, en el proceso de servicio de alimentos, en caso de que sea requerido de modo que se facilite la consecución de los objetivos del departamento u área en el que se integra.

CR5.1 Las instrucciones recibidas se acatan para el óptimo desarrollo del servicio.

CR5.2 Las normas operativas del establecimiento se conocen y cumplen para mantener la calidad del servicio.

CR5.3 Las normas determinadas por la fórmula de restauración y por el establecimientos se conocen y cumplen con rigor.

CR5.4 Los diferentes tipos de servicio se tienen en cuenta para lograr su desarrollo homogéneo.

CR5.5 El desarrollo del servicio se realiza aplicando las técnicas apropiadas a cada una de las fases.

RP6: Coordinar las tareas propias de sumillería con las del personal de sala para ofrecer un servicio eficaz y acorde con la categoría del establecimiento.

CR6.1 El servicio especializado de vinos se coordina con el personal de sala, con el fin de ofrecer un servicio eficaz al cliente.

CR6.2 Las indicaciones al personal de sala se transmiten, en su caso, de forma clara, asegurándose de su perfecta comprensión.

CR6.3 Las instrucciones al personal auxiliar para la localización de vinos en la bodega del día, se transmiten de forma clara, para evitar errores en el servicio.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos de frío. Mobiliario de restaurante. Mobiliario auxiliar. Maquinaria y utensilios propios de restaurante. Menaje de servicio. Equipos propios del servicio de vinos: decantadores, catavinos, termómetros, tastevin y otros. Vajillas, cuberterías, y cristalerías. Productos de limpieza. Uniformes apropiados.

Productos y resultados:

Puesta a punto de equipos, útiles y menaje de trabajo en el área de consumo de bebidas efectuada. Información y asesoramiento sobre vinos, prestada. Servicio de vinos realizado. Asistencia en el servicio de alimentos, prestada. Operaciones de post-servicio efectuadas. Personal coordinado en el servicio de vinos.

Información utilizada o generada:

Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados, tales como vales interdepartamentales, facturas, albaranes y comandas. Menús y cartas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6: ACTUAR BAJO NORMAS DE SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA

Nivel: 2

Código: UC0711_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Aplicar y controlar las normas de higiene personal establecidas en la normativa vigente, garantizando la seguridad y salubridad de los productos alimentarios y de las actividades de hostelería.

CR1.1 La vestimenta y equipo reglamentarios se utilizan, conservándolos limpios y en buen estado y renovándolos con la periodicidad establecida.

CR1.2 El estado de limpieza y aseo personal requeridos se mantienen, en especial de aquellas partes del cuerpo que pudieran entrar en contacto con los alimentos.

CR1.3 Los procedimientos de aviso establecidos se siguen en caso de enfermedad que pueda transmitirse a través de los alimentos.

CR1.4 Las heridas o lesiones cutáneas que pudieran entrar en contacto con los alimentos se protegen con un vendaje o cubierta impermeable.

CR1.5 Los hábitos, gestos o prácticas que pudieran proyectar gérmenes o afectar negativamente a los productos alimentarios se evitan.

CR1.6 La legislación vigente sobre higiene y manipulación de productos alimentarios se comprueba que se cumple comunicando en su caso las deficiencias observadas.

RP2: Mantener y controlar las áreas de trabajo y las instalaciones del establecimiento de hostelería y en particular de preparación y servicio de alimentos y bebidas dentro de los estándares higiénicos requeridos por la producción y por la normativa vigente.

CR2.1 Las condiciones ambientales de luz, temperatura, ventilación y humedad se verifica que son las indicadas para llevar a cabo de modo higiénico las actividades del establecimiento y en particular la producción y servicio de alimentos y bebidas.

CR2.2 Las características higiénico-sanitarias de las superficies de los techos, paredes y suelos de las instalaciones y en especial, de aquellas que están en contacto con los alimentos, se comprueba que son las requeridas.

CR2.3 Los sistemas de desagüe, extracción y evacuación se mantienen en perfectas condiciones de uso y los derrames o pérdidas de productos en curso se limpian y eliminan en la forma y con la prontitud exigida.

CR2.4 Las puertas, ventanas y otras aberturas se mantienen, en caso necesario, cerradas o con los dispositivos protectores adecuados para evitar vías de comunicación con el exterior.

CR2.5 Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de locales y para el control de plagas se efectúan.

CR2.6 Los focos posibles de infección y los puntos de acumulación de suciedad se reconocen determinando su origen y tomando las medidas paliativas pertinentes.

CR2.7 La aplicación de los sistemas de control y prevención de animales, parásitos y transmisores de enfermedades se asegura.

CR2.8 Las operaciones de limpieza y desinfección se realizan siguiendo lo señalado en las instrucciones respecto a:

- Productos que se deben emplear y su dosificación.
- Condiciones de operación, tiempo, temperatura y presión.
- Preparación y regulación de los equipos.
- Controles que se deben efectuar.

CR2.9 Las áreas o zonas que se vayan a limpiar o desinfectar se aíslan y señalan hasta que estén en condiciones operativas.

CR2.10 Los productos y equipos de limpieza y desinfección se depositan en su lugar específico para evitar riesgos y confusiones.

RP3: Realizar la limpieza y controlar el buen estado de equipos, maquinaria y utillaje de hostelería de modo que se prolongue su vida útil, no se reduzca su rendimiento y su uso sea más seguro.

CR3.1 Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de equipos, máquinas y utillaje de la actividad de hostelería se efectúan.

CR3.2 Los equipos y las máquinas para la ejecución de las operaciones de limpieza, como parada, vaciado y protección, se comprueba que se encuentran en las condiciones requeridas.

CR3.3 Las operaciones de limpieza manual se comprueba que se ejecutan con los productos idóneos, en las condiciones fijadas y con los medios adecuados.

CR3.4 Las operaciones objeto de ejecución se controlan, manteniendo los parámetros dentro de los límites fijados por las especificaciones e instrucciones de trabajo.

CR3.5 Los niveles de limpieza, desinfección o esterilización alcanzados se comprueba que se corresponden con los exigidos por las especificaciones e instrucciones de trabajo.

CR3.6 Los equipos y las máquinas de la actividad de hostelería se verifica que quedan en condiciones operativas después de su limpieza.

CR3.7 Los productos y materiales de limpieza y desinfección, una vez finalizadas las operaciones, se depositan en su lugar específico, para evitar riesgos y confusiones.

CR3.8 El uso de los aparatos y equipos propios de los distintos procesos se realiza conforme a las indicaciones de uso, mantenimiento y seguridad del fabricante, resolviendo cualquier alteración en el funcionamiento, como calentamiento, chispas u otros, antes de reanudar el uso.

RP4: Conducir y realizar las operaciones de recogida, depuración y vertido de los residuos alimentarios y de otros materiales de hostelería, respetando las normas de protección ambiental.

CR4.1 La cantidad y el tipo de residuos generados por los procesos de hostelería se verifica que se corresponden con lo establecido en los manuales de procedimiento.

CR4.2 La recogida de los distintos tipos de residuos o desperdicios se realiza siguiendo los procedimientos establecidos para cada uno de ellos.

CR4.3 El almacenamiento de residuos se lleva a cabo en la forma y lugares específicos establecidos en las instrucciones, de acuerdo con la normativa vigente.

CR4.4 Las condiciones de depuración y eliminación de residuos se comprueba que son idóneas y que el funcionamiento de los equipos es correcto, regulándose éstos, si fuera preciso, de acuerdo con el tipo de residuo y los requerimientos establecidos en los manuales de procedimiento.

CR4.5 La reducción en la producción de desechos y en las cantidades de productos consumidos y la reutilización de estos últimos se procura, siempre que sea posible, durante el proceso de compra y aprovisionamiento.

RP5: Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y ambientales.

CR5.1 Los derechos y deberes del trabajador y de la empresa o entidad se reconocen en materia de seguridad.

CR5.2 Las normas vigentes en la materia y el plan de seguridad e higiene del que disponga, en su caso, el establecimiento, se respetan y aplican, realizando acciones preventivas, correctoras y de emergencia y aplicando las medidas establecidas.

CR5.3 Los riesgos primarios se conocen y se toman las medidas preventivas establecidas.

CR5.4 Los equipos de protección individual y los medios de seguridad general y de control se identifican para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta.

CR5.5 El área de trabajo, como el puesto, entorno o servidumbres, se mantiene libre de elementos que puedan resultar peligrosos y que puedan dificultar la realización de otros trabajos.

CR5.6 Los productos químicos se manipulan con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección ambiental, conforme a lo indicado en su etiqueta.

CR5.7 La recogida selectiva de residuos se realiza y las alteraciones detectadas en las condiciones ambientales o en el proceso de trabajo se notifican al responsable, proponiendo medidas para su corrección o mejora.

CR5.8 Las medidas de precaución y protección, recogidas en la normativa específica, e indicadas por las señales pertinentes, se cumplen durante la actividad de hostelería.

CR5.9 La actuación ante posibles situaciones de emergencia se efectúa siguiendo los procedimientos de control, aviso o alarma establecidos.

CR5.10 Los medios disponibles para el control de situaciones de emergencia dentro de su entorno de trabajo, se utilizan eficazmente comprobando que quedan en perfectas condiciones de uso.

CR5.11 La actuación en los ensayos de planes de emergencia y evacuación se realiza conforme a las pautas prescritas.

CR5.12 Las técnicas sanitarias básicas y los primeros auxilios se aplican en caso de accidentes.

RP6: Valorar la importancia del agua y de la energía y realizar un uso eficiente en las actividades de hostelería reduciendo su consumo siempre que sea posible.

CR6.1 El mejor aprovechamiento de la luz natural se procura con el fin de ahorrar energía.

CR6.2 La selección y adquisición de equipamientos y electrodomésticos se realiza teniendo en cuenta las normas de eficiencia energética y el consumo anual así como la adecuación de la capacidad al uso previsto.

CR6.3 El estado de las instalaciones eléctricas y de gas se verifica y se detectan posibles disfunciones.

CR6.4 El buen funcionamiento de los aparatos se verifica para detectar posibles disfunciones y asegurar su mantenimiento.

CR6.5 Las políticas, objetivos, métodos y registros relativos al uso eficiente del agua y la energía del establecimiento se identifican y aplican.

CR6.6 El consumo de agua y energía se controla y registra, detectando y analizando las áreas críticas de consumo y las posibles fugas.

CR6.7 Las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, se gestionan de manera que no contaminen el medio ni afecten a la salud pública y se reutilicen siempre que sea factible.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipo personal de higiene. Equipos de protección individual. Medios de limpieza y aseo personal. Equipos de limpieza, desinfección y desinsectación de instalaciones. Sistemas de limpieza, desinfección y esterilización de equipos. Elementos de aviso y señalización. Equipos de depuración y evacuación de residuos. Dispositivos y señalizaciones generales y equipos de emergencia. Legislación aplicada. Documentación de diferentes organismos y administraciones públicas. Protocolos de Sistema de Gestión Ambiental.

Productos y resultados:

Garantía de seguridad y salubridad de las actividades de hostelería. Instalaciones y equipos limpios, desinfectados y en estado operativo. Residuos en condiciones de ser vertidos o evacuados. Medidas de protección ambiental aplicadas. Ahorro de energía, agua y reducción de consumos. Reciclaje, reutilización y reducción de residuos. Propuesta de medidas correctivas. Formación de personal. Información a clientes y proveedores.

Información utilizada o generada:

Manuales de utilización de equipos. Manuales de procedimiento, permisos e instrucciones de trabajo. Señalizaciones de limpieza. Normativa higiénico-sanitaria. Normativa y planes de seguridad y emergencia. Registros de trabajo e incidencias. Registros del sistema APPCC. Descripción de los procesos productivos. Inventario y caracterización de las fuentes contaminantes. Información sobre los productos y materias primas de consumo habitual en hostelería. Instrucciones de operación de los tratamientos de residuos o emisiones a la atmósfera.

UNIDAD DE COMPETENCIA 7: COMUNICARSE EN UNA LENGUA EXTRANJERA, CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Nivel: 2

Código: UC1111_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Comprender información oral sencilla en una lengua extranjera en el ámbito de la actividad de restauración, con el objeto de atender las peticiones de los clientes.

CR1.1 La expresión oral del cliente en una lengua extranjera formulada lenta y claramente se comprende cuando se refiere a situaciones predecibles tales como:

- Saludo y despedida.
- Petición de información sobre la oferta gastronómica.
- Petición de la oferta gastronómica.
- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Petición de facturación y petición de información de sistemas de cobro.
- Comunicación de quejas y reclamaciones.
- Petición de información variada sobre el entorno.

CR1.2 La comprensión oral de detalles generales en una lengua extranjera se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP2: Extraer información de documentos breves y sencillos escritos en una lengua extranjera en el ámbito de la actividad de restauración, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR2.1 La documentación escrita de complejidad muy reducida en una lengua extranjera se comprende en su parte más relevante cuando se refiere a situaciones predecibles tales como:

- Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restaurante-bar.
- Consulta de un manual de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
- Interpretación de menús y recetas.

CR2.2 Los condicionantes que pueden afectar a la comprensión de la comunicación escrita en una lengua extranjera, tales como el canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, iluminación deficiente e impresión de baja calidad, se tienen en cuenta para mejorar la comprensión del mensaje.

RP3: Producir mensajes orales sencillos en una lengua extranjera en situaciones habituales de la actividad de restauración, con el objeto de mejorar la prestación del servicio y materializar las ventas.

CR3.1 La expresión oral en una lengua extranjera se realiza produciendo mensajes breves y sencillos pronunciados lenta y claramente para asegurar su comprensión, referidos a situaciones propias de la actividad de restauración, tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

CR3.2 La expresión oral en una lengua extranjera se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP4: Producir o complimentar en una lengua extranjera documentos escritos breves y sencillos, necesarios para la comercialización de la oferta y la gestión de las actividades de restauración.

CR4.1 La expresión escrita en una lengua extranjera se realiza produciendo mensajes breves con un vocabulario sencillo ajustados a criterios básicos de corrección gramatical, referidos a situaciones propias de la actividad de restaurante-bar, tales como:

- Listas de distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.
- Información sobre la oferta gastronómica del establecimiento y precios de la misma.
- Horarios del establecimiento.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
- Documentos y comunicaciones sencillos para la gestión y promoción del establecimiento.

CR4.2 La comunicación escrita básica en una lengua extranjera se produce atendiendo a los diferentes

condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Canal de comunicación.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

RP5: Comunicarse oralmente con uno o varios clientes en una lengua extranjera, manteniendo conversaciones sencillas, para mejorar el servicio ofrecido.

CR5.1 La interacción en una lengua extranjera se realiza produciendo y comprendiendo mensajes breves y sencillos, pronunciados lenta y claramente referidos a situaciones propias de la actividad de restauración, tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Comunicación y resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

CR5.2 La interacción en una lengua extranjera se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua, tiempo del que se dispone para la interacción y claridad de la pronunciación, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de restaurante-bar. Diccionario. Material de oficina.

Productos y resultados:

Comunicación interactiva sencilla con clientes en una lengua extranjera para la prestación del servicio de restauración. Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad de restauración.

Información utilizada o generada:

Manuales de una lengua extranjera sobre gramática, usos y expresiones. Dicionarios bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en una lengua extranjera: manuales de hostelería, catálogos, periódicos y revistas especializadas en restauración. Información publicada en las redes. Manuales de cultura de los parlantes en lengua extranjera de diversas procedencias.

MÓDULO FORMATIVO 1. CATA DE VINOS Y OTRAS BEBIDAS ANALCOHÓLICAS Y ALCOHÓLICAS DISTINTAS A VINOS

Nivel: 3

Código: MF1106_3

Asociado a la UC: Catar vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Identificar y aplicar la metodología de la cata de vinos y de otras bebidas analcohólicas y alcohólicas

distintas a vinos para obtener resultados fiables de la cata.

CE1.1 Identificar los distintos tipos y fases de la cata, indicando para los productos que son apropiados.

CE1.2 Describir los factores que pueden alterar los resultados de las pruebas de cata con el fin de evitarlos y las condiciones ambientales que favorezcan su realización.

CE1.3 En supuestos prácticos de cata de vinos y otras bebidas:

- *Describir las herramientas necesarias para cada tipo de cata teniendo en cuenta la naturaleza de la bebida y los objetivos perseguidos.*
- *Exponer las normas establecidas y condiciones básicas de la cata de vinos y otras bebidas que garantizan su fiabilidad.*
- *Establecer un orden lógico de cata en los vinos y otras bebidas que asegure la fiabilidad del resultado.*
- *Catar los vinos y otras bebidas estableciendo un ritmo de cata que favorezca su realización.*

C2: Reconocer y registrar las características organolépticas de los vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos de acuerdo con la metodología de la cata.

CE2.1 Discriminar los atributos de los vinos y otras bebidas que sean perceptibles en la cata.

CE2.2 En supuestos prácticos de cata de vinos y otras bebidas:

- *Establecer diferencias de atributos sabores, olores, texturas y otros aplicando la metodología de la cata.*
- *Describir las diferentes características organolépticas de los vinos y otras bebidas catadas empleando el vocabulario específico respectivo.*
- *Identificar y cumplimentar las fichas de cata de vinos aplicando las normas UNE que establece la metodología de la cata.*
- *Identificar y cumplimentar las fichas de cata de otras bebidas aplicando correctamente la metodología de la cata.*

CE2.3 Disponer de información sensorial repetible y reproducible que favorezca la realización de la cata.

C3: Describir, clasificar y evaluar vinos, valorando su adecuación a posibles objetivos comerciales y gastronómicos.

CE3.1 Describir las principales zonas de elaboración de vinos, nacionales e internacionales, identificando en su caso las características organolépticas propias.

CE3.2 Establecer la clasificación de los vinos, desde el punto de vista comercial, atendiendo al etiquetado, y desde el punto de vista del estilo.

CE3.3 En supuestos prácticos de cata de vinos, valorar la personalidad propia de cada vino atendiendo a su composición varietal, terruño, estilo de elaboración y jerarquía en su mención geográfica si la tuviera.

CE3.4 En supuestos prácticos de análisis sensorial de vinos:

- *Obtener juicios sobre los vinos analizados que sean consistentes y reproducibles.*
- *Estimar la adecuación de los vinos catados a los fines y objetivos para los que se realiza la cata: armonía con platos, conservación, adecuación al público objetivo, relación calidad precio u otros.*

C4: Evaluar y clasificar bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos, valorando su adecuación a los objetivos propuestos.

CE4.1 Describir las principales zonas de elaboración de las bebidas, ya sean nacionales e internacionales,

identificando en su caso las características organolépticas propias.

CE4.2 Establecer la clasificación comercial, atendiendo tanto al etiquetado, como al estilo de bebida.

CE4.3 En supuestos prácticos de cata de bebidas analcohólicas y alcohólicas, valorar la personalidad propia de cada bebida atendiendo a su procedencia, estilo de elaboración y jerarquía en su mención geográfica si la tuviera.

CE4.4 En supuestos prácticos de análisis sensorial de bebidas distintas a vinos:

- *Obtener juicios sobre las bebidas analizadas que sean consistentes y reproducibles.*
- *Estimar la adecuación de las bebidas catadas a los fines y objetivos para los que se realiza la cata.*

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.2; C3 respecto a CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.3 y CE4.4.

Otras capacidades:

Reconocer el proceso de creación de servicio de la organización.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir con las normas de prestación del servicio.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. Composición del vino desde la perspectiva de la cata en hostelería

El vino como sustancia compleja.

Sustancias responsables de las principales sensaciones cromáticas, olorosas, texturales, sápidas y pseudotérmicas.

2. El análisis sensorial de vinos en hostelería

Sentidos humanos y la percepción sensorial.

Análisis sensorial y cata. Las limitaciones de la cata.

Distintos tipos de análisis sensorial.

Sensación y percepción.

Objetividad y subjetividad de la cata.

Los mecanismos de la cata. Fases de la cata.

Las herramientas de la cata. Catavinos, fichas, fundas opacas y otros útiles.

La metodología del análisis sensorial. Diferentes escuelas. Francesa, anglosajona.

Fase visual, fase olfativa directa, fase de boca.

Equilibrio y estilo de vino.

El ciclo de vida de los vinos y la cata.

La personalidad de los vinos en su contexto.

Reconocimiento de los principales olores similares a los que aparecen en el vino.

Ejecución de análisis sensorial. Aguas con soluciones preparadas de sabores básicos. Vinos preparados con defectos para la cata. Análisis sensorial con vinos de comercio.

Test de preferencias.

3. Cata de vinos en hostelería

Cata de vinos españoles: vinos blancos, rosados y tintos.

Vinos espumosos. Vinos de licor. Vinos dulces naturales.

Cata de vinos franceses: vinos blancos y tintos. Champagnes y otros espumosos. Vinos dulces. Otros vinos.

Cata de vinos italianos: Vinos blancos y tintos. Vinos dulces italianos.

Cata de otros vinos europeos: vinos alemanes y austriacos. Vinos portugueses. Otros vinos europeos.

Cata de otros vinos extraeuropeos: vinos de la República Sudafricana. Vinos de EE.UU. Vinos de Chile y Argentina.

Vinos de Australia y Nueva Zelanda.

4. Cata de bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos

Mecanismos y fases de la cata de las bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos. Utensilios propios para la cata de cada tipo de bebida analcohólica y alcohólica distinta a vino. Metodología del análisis sensorial aplicada a las bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos. Ciclo de vida, en su caso, de las bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos.

Calidad y personalidad de las bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos en su contexto. Reconocimiento de los principales olores similares a los que aparecen en las bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos.

Análisis sensorial de bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos. Aguas con soluciones preparadas de sabores básicos. Test de preferencias.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

— Taller de cata de 60 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la cata de vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2: DISEÑO DE CARTAS DE VINOS Y OTRAS BEBIDAS ANALCOHÓLICAS Y ALCOHÓLICAS DISTINTAS A VINOS

Nivel: 3

Código: MF1107_3

Asociado a la UC: Diseñar ofertas de vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Identificar los procesos de elaboración de los diversos tipos de vinos para reconocer los factores que influyen en la calidad de los mismos.

CE1.1 Identificar los factores que influyen en la calidad de los vinos, describiendo sus condiciones idóneas.

CE1.2 Enumerar las principales viníferas, exponer su localización y características más relevantes de sus vinos.

CE1.3 Exponer el fundamento de la mención geográfica, argumentando su importancia.

CE1.4 Definir los procesos de elaboración de vinos, diferenciándolos según los vinos blancos, rosados, claretes y tintos.

CE1.5 Exponer el concepto de los vinos de guarda, argumentando su lógica.

CE1.6 Definir los procesos de elaboración de vinos, diferenciándolos según sean espumosos, de licor o naturalmente dulces.

C2: Definir los vinos más significativos del mercado, identificando sus principales características.

CE2.1 Definir los vinos blancos, rosados, tintos y espumosos españoles, identificando sus principales características.

CE2.2 Describir los vinos dulces y de licor españoles, reconociendo sus principales características.

CE2.3 Definir los vinos dulces franceses, identificando sus principales características.

CE2.4 Definir los vinos blancos, tintos y espumosos franceses, describiendo sus principales características.

CE2.5 Definir los vinos alemanes y austriacos, reconociendo sus principales características.

CE2.6 Describir los vinos blancos y tintos italianos, identificando sus principales características.

CE2.7 Definir los vinos dulces italianos, reconociendo sus principales características.

CE2.8 Describir los vinos portugueses, identificando sus principales características.

CE2.9 Definir otros vinos europeos, reconociendo sus principales características.

CE2.10 Describir los vinos de las nuevas potencias: EE.UU., Chile, Argentina, República Sudafricana, Australia y Nueva Zelanda, reconociendo sus principales características.

C3: Analizar cartas de vinos, identificando sus principales características.

CE3.1 En un supuesto práctico, de análisis de cartas de vinos, reales o no:

— *Analizar el formato y la estructura de las cartas exponiendo sus ventajas e inconvenientes.*

— *Estudiar la agrupación de las referencias de la carta determinando los criterios organizativos.*

— *Comprobar la información ofrecida en cada marca, juzgando si es suficiente.*

— *Detectar cualquier posible error en la redacción o confección de la carta, proponiendo su corrección.*

CE3.2 En supuesto prácticos, de análisis de cartas de vinos realizar un informe sucinto de las mismas, exponiendo las propuestas de mejora.

C4: Elaborar cartas de vinos de manera que se ajusten a la oferta gastronómica y a la categoría del establecimiento de restauración.

CE4.1 En supuestos prácticos de selección de productos para cartas de vinos:

- Seleccionar los tipos de vinos más adecuados para el establecimiento teniendo en cuenta la categoría y estilo señalados, la oferta gastronómica predefinida, la localización territorial y los medios económicos disponibles.
- Seleccionar las referencias de la bodega que deseamos vender atendiendo a la diversidad, equilibrio de la oferta, temporalidad y ciclo de vida de los vinos.

CE4.2 En supuestos prácticos de elaboración de cartas de vinos:

- Confeccionar una carta de vinos flexible y cómoda de manejar.
- Estructurar y ordenar la carta siguiendo criterios lógicos de agrupación de referencias.
- Redactar la carta de forma clara y concisa para permitir una fácil lectura.
- Ofrecer la necesaria información de los vinos para satisfacer la curiosidad y rápida elección por el cliente.
- Definir el número de cartas que se precisan para un buen funcionamiento del establecimiento del supuesto.

C5: Elaborar cartas de otras bebidas alcohólicas de manera que se ajusten a la oferta gastronómica y a la categoría del establecimiento de restauración.

CE5.1 Describir las cervezas, identificando las materias primas, principales fases de elaboración, y estilos de cerveza del mundo.

CE5.2 Describir las sidras, especialmente de las de mención geográfica, identificando las materias primas y principales fases de elaboración.

CE5.3 En un supuesto práctico, de elaboración de cartas de bebidas alcohólicas distintas a vinos:

- Diseñar y confeccionar una carta flexible y cómoda de manejar.
- Facilitar información sobre las diferentes familias de cerveza y expresar correctamente cada referencia.
- Establecer criterios organizativos en el apartado de sidra y de otras bebidas similares a los anteriores.
- Definir el número de cartas que se precisan para un buen funcionamiento del establecimiento del supuesto.

C6: Elaborar cartas de aguas y restantes bebidas alcohólicas de manera que se ajusten a la oferta gastronómica y a la categoría del establecimiento de restauración.

CE6.1 Describir las diferentes aguas envasadas, identificando sus características y su proceso de captación.

CE6.2 Describir las infusiones y cafés, identificando sus características y proceso de elaboración.

CE6.3 En un supuesto práctico de elaboración de cartas de aguas y otras bebidas alcohólicas:

- Diseñar y confeccionar la carta clasificando correctamente la parte de aguas envasadas.
- Redactar la parte de otras bebidas alcohólicas estableciendo clasificaciones con criterios invariables.
- Expresar la suficiente información de cada referencia.

C7: Elaborar cartas de bebidas espirituosas de manera que se ajusten a la oferta gastronómica y a la categoría del establecimiento de restauración.

CE7.1 Describir aguardientes de vino envejecidos como Cognac, Armagnac y Brandy de Jerez, identi-

ficando las principales fases de elaboración, características de terruño y tipos según envejecimiento y procedencia.

CE7.2 Definir los whiskies: de Escocia, mezcla y malta; de Irlanda, de EE.UU., Canadá, España y otros, identificando sus materias primas, principales fases de elaboración y envejecimiento.

CE7.3 Describir las bebidas espirituosas españolas con mención geográfica, identificando sus materias primas, principales fases de elaboración y envejecimiento.

CE7.4 Definir las principales bebidas espirituosas: ron, tequila, ginebra, anisados, vodka, y otras, identificando sus materias primas, principales fases de elaboración y envejecimiento.

CE7.5 En un supuesto práctico, de elaboración de cartas de bebidas espirituosas:

- Agrupar las referencias según la naturaleza de las bebidas espirituosas.
- Expresar la suficiente información de cada referencia.

C8: Estimar posibles precios de ofertas de vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos, considerando los objetivos del establecimiento.

CE8.1 Clasificar y deducir los componentes del coste y precio de los vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos.

CE8.2 Explicar los diferentes mecanismos esenciales de fijación de precios en una economía de mercado.

CE8.3 En un supuesto práctico de elaboración de cartas de vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos, determinar los precios de los productos de acuerdo con los objetivos del establecimiento.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C3 respecto a todos los criterios de evaluación; C4 respecto a todos los criterios de evaluación; C5 respecto a CE5.3; C6 respecto a CE6.3; C7 respecto a CE7.5; C8 respecto a CE8.3

Otras capacidades:

Reconocer el proceso de creación de servicio de la organización.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir con las normas de prestación del servicio.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demstrar flexibilidad para entender los cambios. Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos. Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. Viticultura y enología básicas para hostelería

Viticultura básica para hostelería: Factores que influyen en la calidad el vino. La vid. Ciclo vegetativo. Maduración de la baya. Principales prácticas culturales. El injerto y la poda. Variedades de vid para vinificación. Principales viníferas españolas. Geografía y vino. Concepto de mención geográfica. La denominación de origen. Estructura vitivinícola: Consideraciones previas de la normativa vigente. Estructura vitivinícola mundial. Enología básica para hostelería: Microbiología enológica. Elaboración de vinos blancos. Elaboración de vinos rosados. Los blancos y la madera. Elaboración de vinos tintos. Concepto y elaboración de vinos de guarda. Elaboración de vinos espumosos. Aproximación a los vinos de licor. Elaboración de vinos tradicionales de Andalucía Occidental. Elaboración de vinos dulces naturales. Vins doux naturels. Elaboración de vinos generosos. Oporto. Elaboración de otros vinos de licor. Mistelas. Vinos de Málaga. Elaboración de vinos naturalmente dulces. Legislación. Historia del vino.

2. El vino en España, en Europa y resto del mundo

Denominaciones de origen de vinos en España. Variedades, vinos y otros. El vino en Francia. El vino en Italia. El vino en Alemania. El vino en Portugal. El vino en Austria. El vino en el resto de Europa. Los vinos de EE.UU. Los vinos de Chile y Argentina. Los vinos de la República Sudafricana. Los vinos de Australia y Nueva Zelanda. Normativa española y europea relacionada con la definición del vino

3. Bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos

La cerveza: historia. Materias primas. Proceso de elaboración de una cerveza lager. Las familias de cervezas. La cerveza en el restaurante. El agua mineral envasada: La captación del agua. Diferentes tipos de agua. El agua en el restaurante. Las bebidas espirituosas: Normativa vigente. Bebidas procedentes del vino. Aguardientes de vino. Cognac. Armagnac. Brandies. Brandy de Jerez. Otros brandies nacionales. Aguardientes de orujo. Orujo de Galicia. Grappa. Otros. Aguardientes de frutas. Ron. Ron agrícola. Cachaza. Whiskies. Diferentes tipos. Tequila. Ginebra. Vodka. Anisados. Otras bebidas espirituosas. Licores y cremas. Licores con mención geográfica. Cafés e infusiones.

4. La carta de vinos y bebidas

Presentación y diseño de la carta. Gestión de la carta. Rotación de la carta. Estructura de la carta. Agrupación de vinos y bebidas. Información básica en la carta. Redacción de cartas. El precio. Métodos de fijación.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el diseño de ofertas de vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3: ANÁLISIS SENSORIAL DE PRODUCTOS SELECTOS PROPIOS DE SUMILLERÍA Y DISEÑO DE SUS OFERTAS

Nivel: 3

Código: MF1108_3

Asociado a la UC: Realizar análisis sensoriales de productos selectos propios de sumillería y diseñar sus ofertas

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

- C1: Identificar y aplicar la metodología de la cata de productos selectos propios de sumillería.
 - CE1.1 *Identificar los distintos tipos de cata y sus fases de la cata, indicando para los productos que son apropiados.*
 - CE1.2 *Describir los factores que pueden alterar los resultados de las pruebas de cata con el fin de evitarlos y las condiciones ambientales que favorezcan su realización.*
 - CE1.3 *En supuestos prácticos de cata de productos selectos propios de sumillería :*
 - *Describir las herramientas necesarias para cada tipo de cata teniendo en cuenta la naturaleza del producto y los objetivos perseguidos.*
 - *Exponer las normas establecidas y condiciones básicas de la cata de productos que garantizan su fiabilidad.*
 - *Establecer un orden lógico de cata de productos que asegure la fiabilidad del resultado.*
 - *Catar los productos estableciendo un ritmo de cata que favorezca su realización.*
- C2: Reconocer las características organolépticas de los productos selectos propios de sumillería.
 - CE2.1 *Discriminar los atributos de los distintos géneros, que sean perceptibles en la cata.*
 - CE2.2 *En supuestos prácticos de cata de productos selectos propios de sumillería:*
 - *Establecer diferencias de atributos, como sabores, olores y texturas, entre otros, aplicando la metodología de la cata apropiada a cada producto.*
 - *Describir las diferentes características organolépticas de los productos selectos propios de sumillería catados, empleando el vocabulario específico respectivo.*
 - *Identificar y cumplimentar las fichas de cata de productos selectos propios de sumillería.*
 - CE2.3 *Disponer de información sensorial repetible y reproducible que favorezca la realización de la cata.*

C3: Evaluar y clasificar los productos selectos propios de sumillería y diseñar sus ofertas, valorando su adecuación a los objetivos propuestos.

CE3.1 Describir las principales zonas de elaboración de productos selectos propios de sumillería, identificando en su caso las características organolépticas propias.

CE3.2 Valorar la personalidad propia de cada producto, atendiendo a su composición y mención geográfica, si la tuviera.

CE3.3 En supuestos prácticos de análisis sensorial de productos selectos propios de sumillería:

- *Obtener juicios sobre los productos analizados que sean consistentes y reproducibles.*
- *Estimar la adecuación de productos catados a los fines y objetivos para los que se realiza la cata.*

C4: Elaborar cartas de productos selectos propios de sumillería, de manera que se ajusten a la oferta gastronómica y a la categoría del establecimiento de restauración.

CE4.1 Describir diferentes tipos de aceites, identificando sus materias primas, las principales fases de elaboración, características y procedencia.

CE4.2 Describir los diferentes tipos de quesos, identificando sus materias primas, principales fases de elaboración, características y procedencia.

CE4.3 Describir los diferentes tipos de embutidos y de otros productos selectos propios de sumillería, identificando sus materias primas, principales fases de elaboración, características y procedencia.

CE4.4 En un supuesto práctico de elaboración de cartas de diferentes productos selectos propios de sumillería:

- *Agrupar las referencias según la naturaleza del producto.*
- *Expresar la suficiente información de cada referencia.*

C5: Analizar cartas de productos selectos propios de sumillería, identificando sus principales características.

CE5.1 En un supuesto práctico, de análisis de cartas de productos selectos propios de sumillería reales o no:

- *Analizar el formato y la estructura de las cartas exponiendo sus ventajas e inconvenientes.*
- *Estudiar la agrupación de las referencias de la carta determinando los criterios organizativos.*
- *Comprobar la información ofrecida en cada marca, juzgando si es suficiente.*
- *Detectar cualquier posible error en la redacción o confección de la carta, proponiendo su corrección.*

CE5.2 En supuesto prácticos, de análisis de cartas de productos selectos propios de sumillería, realizar un informe sucinto de las mismas, exponiendo las propuestas de mejora.

C6: Estimar posibles precios de ofertas de productos selectos propios de sumillería, considerando los objetivos del establecimiento.

CE6.1 Clasificar y deducir los componentes del coste y precio de las ofertas gastronómicas.

CE6.2 Explicar los diferentes mecanismos esenciales de fijación de precios en una economía de mercado.

CE6.3 En un supuesto práctico de elaboración de cartas de productos selectos propios de sumillería, determinar los precios de los productos de acuerdo con los objetivos del establecimiento.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.2; C3 respecto a CE3.3; C4 respecto a CE4.4; C5 respecto a todos los criterios de evaluación; C6 respecto a CE6.3.

Otras capacidades:

Reconocer el proceso de creación de servicio de la organización.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir con las normas de prestación del servicio.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. El análisis sensorial de los alimentos en hostelería

Los sentidos humanos y la percepción sensorial de alimentos.

La influencia de las preferencias en el análisis sensorial. Diferencias entre análisis sensorial, técnico, instrumental y hedónico.

Terminología básica del análisis sensorial de alimentos en hostelería.

Los atributos de los alimentos. Atributos relevantes en hostelería.

Medios utilizados en el análisis sensorial de alimentos en hostelería.

Percepción de atributos sensoriales básicos. Umbral de detección.

2. Composición y análisis sensorial del aceite

El aceite: Origen, proceso de elaboración y principales características del aceite.

Tipos de aceite: Oliva, semillas y otros.

Clasificación comercial del aceite.

El ciclo de vida de los aceites.

Sustancias responsables de las principales sensaciones cromáticas, olorosas, texturales y sápidas.

La personalidad de los aceites en su contexto.

Reconocimiento de los principales olores similares a los que aparecen en aceites.

El procedimiento de la cata: Metodología. Fases. Equipos y útiles. Ficha.

Cata de aceites nacionales e internacionales.

3. Composición y análisis sensorial del queso

El queso: Origen, proceso de elaboración y principales características del queso.

Tipos y clasificación de los quesos.

Ciclo de vida de los quesos.
Sustancias responsables de las principales sensaciones cromáticas, olorosas, texturales y sápidas.
Calidad y personalidad de los quesos en su contexto.
Reconocimiento de los principales olores similares a los que aparecen en los quesos.
El procedimiento de la cata: Metodología. Fases. Equipos y útiles. Ficha.
Análisis sensorial de quesos nacionales e internacionales.

4. Composición y análisis sensorial de productos alimentarios de consumo directo distintos de aceites y quesos

Características y ciclo de vida de los embutidos y otros productos alimentarios de consumo directo.
Reconocimiento de los principales olores similares a los que aparecen en los embutidos y otros productos alimentarios de consumo directo.
Sustancias responsables de las principales sensaciones cromáticas, olorosas, texturales y sápidas.
El procedimiento de la cata: Metodología. Fases. Equipos y útiles. Ficha.
Análisis sensorial del producto.

5. La carta de productos selectos propios de sumillería

Presentación y diseño de la carta.
Gestión de la carta. Rotación de la carta.
Estructura de la carta. Agrupación de productos selectos propios de sumillería. Habanos. Información básica en la carta.
Redacción de cartas.
El precio: Métodos de fijación.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones

— Taller de cata de 60 m²

Perfil profesional del formador

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de análisis sensoriales de productos selectos propios de sumillería y diseñar sus ofertas, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4: GESTIÓN DE BODEGAS EN RESTAURACIÓN

Nivel: 3

Código: MF1109_3

Asociado a la UC: Gestionar el funcionamiento de bodegas de conservación y maduración de vinos para restauración y asesorar en su puesta en marcha

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar información sobre el diseño, ubicación, dimensiones, características ambientales y equipos necesarios para la creación de una bodega, teniendo en cuenta las condiciones básicas que debe cumplir.
CE1.1 Definir una bodega, identificando las condiciones básicas que debe cumplir.

CE1.2 Definir los requisitos y características ambientales óptimas de la bodega para conseguir la buena evolución y el correcto mantenimiento de la calidad de los vinos y bebidas.

CE1.3 En supuestos prácticos de diseño de bodegas:

- *Analizar información sobre localización espacial, dimensiones, capacidad, presupuesto y tipos de vinos y bebidas que se pretende conservar.*
- *Proponer mejoras a los proyectos planteados*
- *Calcular la dimensión de la bodega en función de la oferta del estableciendo y de las ventas esperadas*

CE1.4 Identificar los equipos de conservación que garantizan la conservación óptima del vino y otras bebidas.

CE1.5 Relacionar los equipos con diferentes tipos de vinos y otras bebidas, identificando los más apropiados a cada tipo.

CE1.6 Identificar los equipos básicos de conservación de vinos y otras bebidas y su ubicación en establecimientos que carecen de bodega.

CE1.7 En un supuesto práctico de una bodega en restauración:

- *Seleccionar los equipos.*
- *Decidir la mejor ubicación de los equipos conservadores de vinos y otras bebidas.*
- *Realizar un presupuesto de una bodega.*

C2: Analizar el proceso de conservación y maduración de vinos y otras bebidas en bodega.

CE2.1 Describir el proceso de evolución y maduración de vinos y otras bebidas en bodega.

CE2.2 Relacionar las condiciones ambientales con los procesos de conservación y maduración de diferentes vinos y bebidas.

CE2.3 En supuestos prácticos de conservación y maduración de diferentes vinos y bebidas identificar las condiciones ambientales y temporales óptimas para su conservación y definir su mejor momento de consumo.

C3: Analizar, definir y desarrollar procesos de aprovisionamiento, recepción y almacenaje de vinos y otras bebidas especificando las medidas e instrumentos de control.

CE3.1 Explicar métodos habituales de identificación de necesidades de aprovisionamiento de vinos y otras bebidas empleadas en restauración, concretando sus procesos.

CE3.2 Explicar métodos de compra y recepción de productos sometidos a condiciones especiales, tales como insularidad o productos internacionales, especificando sus procesos.

CE3.3 Describir las fórmulas usuales de presentación y comercialización de los vinos, y otras bebidas, indicando calidades, características y necesidades de regeneración y conservación.

CE3.4 Explicar sistemas y procesos habituales de recepción de vinos y otras bebidas, describiendo las operaciones necesarias en función del estado o naturaleza de las mismas y el destino o consumo asignados.

CE3.5 En supuestos prácticos de aprovisionamiento, de vinos y otras bebidas, comparar los sistemas y procesos habituales de almacenamiento y distribución interna de vinos y otras bebidas, identificando su conveniencia.

CE3.6 Definir procesos de control de la calidad aplicables a la recepción y almacenamiento que incluyan:

- *La identificación de la normativa higiénico-sanitaria.*
- *La identificación de los instrumentos y los dispositivos de control.*

- Las operaciones, fases o pruebas de control necesarias.
- La descripción de los factores causa-efecto que intervienen en la variabilidad de las características de calidad.
- Los procedimientos de evaluación de la calidad de los aprovisionamientos para su aceptación en partidas.

CE3.7 Explicar y concretar procesos habituales de almacenamiento y distribución de vinos, y otras bebidas que incluyan:

- La definición de los sistemas, indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación y ventajas comparativas en función de los principales tipos de alimentos, bebidas y otros materiales.
- El diseño de rutas de distribución interna, optimizando tiempos y medios disponibles.

CE3.8 En supuestos prácticos de gestión de aprovisionamiento y control de almacenes:

- Identificar posibles fuentes de suministro.
- Desarrollar el proceso necesario para el aprovisionamiento, formalizando los documentos correspondientes.
- Desarrollar el proceso de recepción y control de bebidas conforme a los métodos establecidos.
- Aplicar programas informáticos de gestión y control de bebidas.

CE3.9 Aplicar buenas prácticas ambientales en los sistemas de aprovisionamiento de modo que se propicie la reutilización, el reciclaje y la reducción de residuos.

C4: Formalizar y controlar inventarios de vinos, y otras bebidas para conocer su cantidad y grado de rotación y conservación.

CE4.1 Comparar los sistemas y procesos habituales de control y valoración de inventarios de vinos, y otras bebidas en restauración.

CE4.2 Justificar procedimientos para valorar económicamente las existencias y bajas y para confeccionar los planes de reposición y amortización.

CE4.3 Proponer planes de reposición y amortización a corto, medio y largo plazo, a partir de supuestas previsiones de utilización para cada periodo predefinido.

CE4.4 En simulaciones prácticas de formalización y control de inventarios:

- Verificar resultados de controles de inventarios, haciendo los muestreos que sean precisos y ejecutando las rectificaciones oportunas.
- Actualizar los inventarios, justificando un stock mínimo, máximo y óptimo para la racional utilización de vinos, y otras bebidas, equipos y utensilios precisos para su conservación y/o servicio.
- Formalizar los informes necesarios relativos a la cantidad, nivel de consumo y grado de rotación y conservación de vinos, y otras bebidas, equipos y utensilios, valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición.
- Elaborar las correspondientes solicitudes de compra.
- Utilizar los programas informáticos de gestión y control de inventarios que sean de aplicación.

C5: Analizar y aplicar los procedimientos habituales para el control de consumos en bodega argumentando su lógica.

CE5.1 Diferenciar y caracterizar la documentación y aplicaciones informáticas de uso común para controlar consumos en restauración.

CE5.2 En casos prácticos de control de bodega:

- Comprobar que los vales de pedido se han cumplimentado de acuerdo con las normas establecidas.
- Comprobar que los vales de transferencia de productos supuestamente cedidos a otros departamentos se cumplimentan para conocer su coste real.
- Comprobar que los datos correspondientes a la recepción, almacenamiento, distribución y consumo son correctos y que se registran en los soportes y con los procedimientos y códigos establecidos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.7; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.5, CE3.8 y CE3.9; C4 respecto a CE4.4; C5 respecto a CE5.2.

Otras capacidades:

Reconocer el proceso de creación de servicio de la organización.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir con las normas de prestación del servicio.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. Conservación y evolución de vinos y otras bebidas en restauración

Evolución del vino y de otras bebidas. Relación con condiciones de conservación. Alteraciones de los vinos. Maduración en botella. El corcho.

Momento óptimo de consumo.

2. La bodega en restauración

Tipología. Grandes bodegas y su arquitectura. Bodegas subterráneas.

La bodega en hoteles y restaurantes: bodegas de obra y bodegas de paneles y sus características.

Ubicación de bodegas.

Diseño y dotación interior. Equipos.

Condiciones ambientales de las bodegas: temperatura, higrometría, iluminación, aireación y seguridad.

3. Gestión del aprovisionamiento, conservación y distribución de vinos y otras bebidas en restauración

Procesos y métodos para identificar necesidades de aprovisionamiento y fuentes de suministro.

Solicitudes de compra.

Procedimientos de recepción y control de vinos, y otras bebidas propias de restauración.

Formas de expedición, canales de distribución y medios de transporte habituales de vinos, y otras bebidas.

Clasificación comercial: formas de comercialización y tratamientos que le son inherentes.

Procedimientos de compra y recepción de productos sometidos a condiciones especiales.

Caracterización y concreción de sistemas y procesos de almacenamiento y distribución interna.

Diseño de rutas de distribución interna.

Buenas prácticas medioambientales en los procesos de aprovisionamiento.

4. Control de consumos e inventarios de vinos y otras bebidas en restauración

Control de consumos: Documentación habitual. Aplicaciones informáticas.

Inventarios: clasificación, objetivos, sistemas de inventarios, costes de inventarios, sistemas de control de inventarios.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m²
- Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión del funcionamiento de bodegas de conservación y maduración de vinos para restauración y el asesoramiento en su puesta en marcha, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5: SERVICIO ESPECIALIZADO DE VINOS

Nivel: 3

Código: MF1110_3

Asociado a la UC: Realizar los procesos de servicio especializado de vinos

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar necesidades de recursos humanos, materiales y de espacio de establecimientos de restauración para ofrecer servicios especializados de vinos.

CE1.1 Evaluar la correspondencia entre la disponibilidad y las necesidades del servicio para adaptar éste a los recursos identificados.

CE1.2 En un supuesto práctico de un servicio especializado de vinos, identificar:

- Los equipos y útiles a emplear necesarios para el servicio.
- El personal necesario para ofrecer el servicio.
- Los vinos necesarios para el servicio.

C2: Analizar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de vinos más efectivas, y los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.

CE2.1 Identificar los diferentes tipos de clientes, describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.

CE2.2 Identificar las diferentes técnicas de venta de vinos, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.

CE2.3 Proponer el vino que se ajuste a los gustos y hábitos de un tipo de demanda previamente definida.

CE2.4 Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de servicio y consumo de vinos.

CE2.5 Estimar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes.

CE2.6 Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección del consumidores y usuarios.

CE2.7 Identificar técnicas de comunicación verbal, no verbal y paraverbal así como habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

CE2.8 En supuestos prácticos de demanda de información o presentación de reclamaciones relacionadas con el servicio o consumo de vinos:

— *Identificar y seleccionar la información según la situación planteada.*

— *Simular la resolución de necesidades concretas de información, adaptándola según tipos de establecimientos y clientes.*

— *Simular la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.*

— *Determinar cuándo procede el registro de la consulta o reclamación presentada.*

CE2.9. Asumir la necesidad de atender a los clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

C3: Asesorar sobre maridaje de vinos y platos, relacionando ingredientes y técnicas de cocinado con diferentes tipos de vinos.

CE3.1 Identificar los principales ingredientes de los platos y las salsas para poder recomendar la bebida que mejor se adapta a los mismos.

CE3.2 Identificar los efectos que sobre los productos tienen las principales técnicas de cocina y relacionarlos con la armonía o no armonía con diferentes tipos de vinos.

CE3.3 En un supuesto práctico de maridaje de vinos y platos:

— *Identificar los principales ingredientes del menú escogido por el cliente.*

— *Identificar las principales técnicas de cocina de cada uno de los platos del menú escogido por el cliente.*

— *Seleccionar los vinos de la oferta del establecimiento que mejor armonicen con el menú escogido por el cliente y asesorar al cliente.*

C4: Realizar procesos de servicio especializado de vinos, utilizando las técnicas más apropiadas para cada tipo y normas de servicio.

CE4.1 Describir las diferentes fases del servicio especializado de vinos, caracterizándolas.

CE4.2 Identificar las diferentes técnicas de servicio de vinos, caracterizándolas y explicando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para cada tipo y normas de servicio en concreto.

CE4.3 En un supuesto práctico de servicio especializado de vinos:

- Describir la oferta de vinos al cliente, ofreciendo información sobre cada vino.
- Relacionar el menú elegido por el comensal con el vino más apropiado, argumentando su elección.
- Desarrollar la toma de la comanda según el procedimiento establecido.
- Relacionar el vino que se va a ofrecer con el utensilio idóneo para su correcto servicio y degustación, argumentando su lógica.
- Relacionar métodos de apertura para los diferentes tipos de vino, con el vino que se va a ofrecer, argumentando su lógica.

CE4.4 Identificar los diferentes departamentos de un establecimiento de restauración y explicar las funciones propias de cada uno de ellos.

CE4.5 Explicar la relación que mantiene el personal especializado en vinos con otros departamentos o profesionales durante el servicio y formalizar las comunicaciones que se requieran en supuestos prácticos.

C5: Mantener en buen estado de conservación los útiles y enseres propios del servicio de vinos de modo que se alargue su vida útil.

CE5.1 Identificar los útiles y enseres propios del servicio especializado de vinos, describiendo su utilidad.

CE5.2 Relacionar los útiles y enseres propios del servicio especializado de vinos con los productos de limpieza apropiados.

CE5.3 En un supuesto práctico de post-servicio especializado de vinos analizar las necesidades de conservación de los útiles y enseres utilizados, relacionándolos con las técnicas de mantenimiento apropiadas.

C6: Desarrollar procesos sencillos de servicio en sala con el fin de asistir al mismo, en caso necesario.

CE6.1 En un supuesto práctico de servicio en sala, analizar la oferta gastronómica del establecimiento, CE6.2 Identificar vajilla, cubertería y demás utensilios propios del servicio de alimentos y bebidas en sala, explicando su colocación en la mesa y su servicio.

CE6.3 Describir las diferentes técnicas de servicio de alimentos y bebidas en sala, relacionándolos con tipos de establecimiento y fórmulas de restauración.

CE6.4 En un supuesto práctico de colaboración con el servicio en sala, identificar las fases de un servicio de alimentos y bebidas en sala, describiendo y aplicando técnicas apropiadas en cada una de ellas.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.2; C2 respecto a CE2.8 y CE2.9; C3 respecto a CE3.3; C4 respecto a CE4.3; C5 respecto a CE5.3; C6 respecto a CE6.1 y CE6.4.

Otras capacidades:

Reconocer el proceso de creación de servicio de la organización.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir con las normas de prestación del servicio.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Mostrar un buen hacer profesional.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Mostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Mostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Mostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Mostrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

1. El servicio especializado de vinos en restauración

Menaje propio del servicio de vinos: Cristalería, carros de transporte, bandejas, champaneras, litos y paños diversos, decantadores, sacacorchos/abrebotellas, termómetros, catavinos, frascas o jarras para decantar, tastevin, mantelería y complementos. Mantenimiento de útiles del servicio de vinos.

El proceso de servicio de vinos: fases. Tipos de servicio de vinos: características; ventajas e inconvenientes; procesos y secuencias de operaciones más importantes; puntos críticos, imprevistos y medidas correctoras. Técnicas de servicio. Técnicas de apertura de vinos. Decantación, aireación y trasvase. Temperatura de servicio.

Departamentalización habitual en establecimientos de restauración: funciones de los departamentos y relaciones interdepartamentales.

2. El servicio de alimentos y bebidas en sala

Menaje de servicio de restauración: Cristalería: Tipos de copas, vasos, otros. Vajilla: Platos, soperas, tazas, otros. Cubertería: Cucharas, tenedores, cuchillos, palas de pescado, cuchillos de sierra, palas de helado, otros.

Tipos de servicio y fórmulas de restauración.

Técnicas básicas de servicio de alimentos y bebidas en sala: Manejo de pinzas. Manejo de bandeja. Marcar y desbaratar. Servicio de emplatado. Servicio de mesa auxiliar a plato. Servicio de fuente a plato.

3. Asesoramiento al cliente sobre maridaje de vinos y platos

Influencia de los métodos de cocinado de alimentos en la armonía con las bebidas.

Equilibrio entre platos clásicos de la gastronomía española y vinos actuales.

Potenciación de sabores entre vinos y platos. Criterios para relacionar alimentos y bebidas: textura, aroma, color, equilibrio gustativo y otros.

Maridajes no recomendables.

Consumo seguro de alcohol.

Importancia cultural del vino, espirituosa y otras bebidas alcohólicas.

4. Atención al cliente en el servicio especializado de vinos

El cliente consumidor del servicio especializado de vinos: Tipos de cliente y tratamiento.

Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas.

Normas de protocolo y de conducta e imagen personal en el servicio especializado de vinos.

Técnicas, formas y procesos de merchandising y venta directa de vinos: descripción y aplicación.

La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de los procesos de servicio especializado de vinos, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 6: SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA

Nivel: 2

Código: MF0711_2

Asociado a la UC: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Reconocer y aplicar las normas y medidas vigentes y necesarias para asegurar la calidad higiénico-sanitaria de la actividad de hostelería.

CE1.1 Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales y utillaje de hostelería.

CE1.2 Estimar las consecuencias para la salubridad de los productos y seguridad de los consumidores de la falta de higiene en los procesos y medios de producción o servicio y en los hábitos de trabajo.

CE1.3 Identificar los requisitos higiénico-sanitarios que deben cumplir las instalaciones y equipos de hostelería.

CE1.4 Identificar y aplicar las medidas de higiene personal y reconocer todos aquellos comportamientos o actitudes susceptibles de producir una contaminación en cualquier tipo de alimentos.

CE1.5 Describir las principales alteraciones sufridas por los alimentos, identificando los agentes causantes de las mismas, su origen, mecanismos de transmisión y multiplicación.

CE1.6 Clasificar y explicar los riesgos y principales toxiinfecciones de origen alimentario y sus consecuencias para la salud y relacionarlas con las alteraciones y agentes causantes.

CE1.7 Explicar los sistemas y procedimientos adecuados para la gestión y eliminación de residuos en la actividad de hostelería.

CE1.8 Identificar, clasificar y comparar los distintos productos y tratamientos de limpieza, tales como la desinfección, esterilización, desinsectación y desratización, y sus condiciones de empleo.

CE1.9 En supuestos prácticos de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización, debidamente caracterizados:

- Identificar todas aquellas acciones de higiene y comportamiento personal que se deben adoptar.

- *Seleccionar los productos y tratamientos utilizables.*
- *Fijar los parámetros objeto de control.*
- *Enumerar los equipos necesarios.*
- *Establecer la frecuencia del proceso de higienización.*
- *Realizar las operaciones necesarias para limpiar, desinfectar, desinsectar y desratizar.*

C2: Evaluar la problemática ambiental originada en la actividad de hostelería y el control de los residuos producidos.

CE2.1 Clasificar los distintos tipos de residuos generados de acuerdo con su origen, estado, reciclaje y necesidad de depuración.

CE2.2 Reconocer los efectos ambientales de los residuos, contaminantes y otras afecciones originadas por la actividad de hostelería.

CE2.3 Reconocer los parámetros que posibilitan el control ambiental en los procesos de hostelería y de depuración de residuos.

CE2.4 Jerarquizar las medidas adoptables para la protección ambiental en hostelería.

CE2.5 Describir las técnicas de recogida, selección, reciclado, depuración, eliminación y vertido de residuos.

C3: Adoptar las medidas de seguridad y controlar su cumplimiento en todas las situaciones de trabajo de la actividad de hostelería.

CE3.1 Analizar los factores y situaciones de riesgo para la seguridad y las medidas de prevención y protección aplicables en la actividad de hostelería.

CE3.2 Interpretar los aspectos más relevantes de la normativa y de los planes de seguridad relativos a: derechos y deberes del trabajador y de la empresa, reparto de funciones y responsabilidades, medidas preventivas, señalizaciones, normas específicas para cada puesto, actuación en caso de accidente y de emergencia.

CE3.3 Identificar los riesgos o peligros más relevantes en la actividad de hostelería y analizar las medidas de seguridad aplicables en el diseño del local e instalaciones, condiciones ambientales, estado del puesto de trabajo, entorno y servidumbres, medidas de seguridad y protecciones de maquinarias, señalización de situaciones de riesgo y emergencias, equipos de protección individual, toxicidad o peligrosidad y manejo apropiado de los productos.

CE3.4 Identificar y aplicar las pautas de actuación adoptables en situaciones de emergencia y en caso de accidentes, como el manejo de equipos contra incendios, procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas sanitarias básicas y de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación.

C4: Valorar la importancia del agua y de las fuentes de energía e identificar las medidas para su uso eficiente en las actividades de hostelería.

CE4.1 Relacionar el uso de las fuentes de energía en un establecimiento de hostelería.

CE4.2 Reconocer el uso de las energías renovables y sus posibilidades en un establecimiento de hostelería.

CE4.3 Identificar las instalaciones eléctricas, de gas y otras de un establecimiento de hostelería y los puntos críticos donde pueden presentar disfunciones.

CE4.4 Analizar buenas prácticas en el consumo del agua y de la energía en un establecimiento de hostelería e identificar posibles acciones que supongan su disminución.

CE4.5 Caracterizar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo.

CE4.6 Identificar y valorar los distintos métodos para el tratamiento de las aguas.

CE4.7 En supuestos prácticos de establecimientos de hostelería debidamente caracterizados:

- *Valorar la repercusión económica del uso eficiente del agua y de la energía.*
- *Explicar un programa de ahorro de agua y de energía y sus medidas de seguimiento y control.*
- *Relacionar las medidas que pueden repercutir en el ahorro de agua y de energía.*

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1 respecto a CE1.4 y CE1.9; C3 respecto a CE3.4.

Otras capacidades:

Respetar y demostrar sensibilidad ambiental.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir con las normas de correcta prestación del servicio.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Mostrar un buen hacer profesional.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Mostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Mostrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos:

1. Higiene alimentaria y manipulación de alimentos

Normativa general de higiene aplicable a la actividad.

Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes.

Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.

Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano.

Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos; aplicaciones.

Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.

Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.

Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).

Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH). Aplicaciones.

Alimentación y salud: Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos. Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos. Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.

Personal manipulador: Requisitos de los manipuladores de alimentos. Reglamento. Salud e higiene personal: factores, medidas, materiales y aplicaciones. Vestimenta y equipo de trabajo autorizados. Gestos. Heridas y su protección. Asunción de actitudes y hábitos del manipulador

de alimentos. Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.

2. Limpieza de instalaciones y equipos de hostelería

Concepto y niveles de limpieza.

Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos.

Procesos de limpieza: desinfección, esterilización, desinsectación y desratización. Productos de limpieza de uso común: Tipos, clasificación. Características principales de uso. Medidas de seguridad y normas de almacenaje. Interpretación de las especificaciones.

Sistemas, métodos y equipos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Procedimientos habituales: tipos y ejecución.

Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos.

3. Incidencia ambiental de la actividad de hostelería

Agentes y factores de impacto.

Tratamiento de residuos: Manejo de residuos y desperdicios. Tipos de residuos generados. Residuos sólidos y envases. Emisiones a la atmósfera. Vertidos líquidos.

Normativa aplicable sobre protección ambiental.

Otras técnicas de prevención o protección.

4. Gestión del agua y de la energía en establecimientos de hostelería

Consumo de agua. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente del agua.

Consumo de energía. Ahorro y alternativas energéticas. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente de la energía.

5. Buenas prácticas ambientales en los procesos productivos de establecimientos de hostelería

Compras y aprovisionamiento.

Elaboración y servicio de alimentos y bebidas.

Limpieza, lavandería y lencería.

Recepción y administración.

Mantenimiento.

6. Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de hostelería

Seguridad: Factores y situaciones de riesgo más comunes. Identificación e interpretación de las normas específicas de seguridad. Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de la actividad de hostelería. Medidas de prevención y protección: En instalaciones. En utilización de máquinas, equipos y utensilios. Equipamiento personal de seguridad. Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.

Situaciones de emergencia: Procedimientos de actuación, aviso y alarmas. Incendios. Escapes de gases. Fugas de agua o inundaciones. Planes de emergencia y evacuación. Primeros auxilios.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m²
- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la actividad, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado y de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 7: LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Nivel: 2

Código: MF1111_2

Asociado a la UC: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Interpretar mensajes orales sencillos en una lengua extranjera, emitidos en el ámbito de la actividad de restauración.

CE1.1 Interpretar el significado global de mensajes orales emitidos en una lengua extranjera pronunciados lenta y claramente y reconocer el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

- Saludo y despedida del cliente.
- Petición de información sobre la oferta gastronómica.
- Petición de la oferta gastronómica.
- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Petición de facturación e información de sistemas de cobro.
- Comunicación de una queja o reclamación.
- Petición de información variada sobre el entorno.

CE1.2 Interpretar de forma global, mensajes orales emitidos en una lengua extranjera, en situaciones profesionales simuladas, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
- Comunicación formal o informal.
- Número y características de los emisores del mensaje.
- Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
- Claridad de la pronunciación.
- Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.
- Elementos no verbales.

C2: Interpretar mensajes y documentos sencillos escritos en una lengua extranjera, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad de restauración.

CE2.1 Interpretar el significado global de mensajes, instrucciones breves y documentos recibidos o utilizados en una lengua extranjera y reconocer su propósito, con la precisión suficiente como para poder aplicar el contenido en situaciones profesionales, tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.

CE2.2 Interpretar mensajes sencillos escritos en una lengua extranjera, en situaciones profesionales simuladas, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.

C3: Producir mensajes orales sencillos en una lengua extranjera, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.

CE3.1 Expresar verbalmente en una lengua extranjera, pronunciando con claridad, fórmulas de cortesía aprendidas, frases cortas enlazadas con conectores y un vocabulario compartido a nivel internacional, en situaciones profesionales, tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

CE3.2 Expresar verbalmente en una lengua extranjera mensajes breves y sencillos adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de restauración.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

C4: Redactar en una lengua extranjera documentos escritos sencillos, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.

CE4.1 Producir en una lengua extranjera mensajes e instrucciones escritas breves, ajustadas a criterios básicos de corrección gramatical y empleando un vocabulario sencillo, en situaciones profesionales, tales como:

- Redacción de comandas.
- Redacción de documentos sencillos de promoción del establecimiento o de la oferta gastronómica.
- Redacción de información de interés para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

CE4.2 Producir en una lengua extranjera mensajes e instrucciones escritas breves y sencillas, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.
- Nivel de iluminación para la lectura del mensaje.

C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en una lengua extranjera, expresando e interpretando mensajes sencillos de complejidad reducida, en distintas situaciones, formales e informales, propias del servicio de restauración.

CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en una lengua extranjera, en situaciones profesionales, tales como:

- Saludo y despedida.
- Información sobre la oferta gastronómica.
- Petición de la oferta gastronómica.
- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación e información de sistemas de cobro.
- Atención de quejas y reclamaciones.
- Petición de información variada sobre el entorno.

CE5.2 Resolver situaciones de interacción en una lengua extranjera, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.

- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C5 respecto a todos sus criterios.

Otras capacidades:

Mostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Mostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Contenidos:

1. Atención al cliente en una lengua extranjera en el servicio de restauración

Saludo, acomodo y despedida del cliente.

Petición de la oferta gastronómica por parte del cliente.

Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.

Prestación del servicio de alimentos y bebidas.

Facturación del servicio.

Atención de quejas y reclamaciones.

2. Asesoramiento al cliente en una lengua extranjera sobre la oferta gastronómica e información general

Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica y precios de la misma.

Interpretación de menús y recetas.

Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.

Información de sistemas de cobro.

Elaboración de listas de distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.

Confección de horarios del establecimiento.

Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.

Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.

Atención de demandas de información variada sobre el entorno.

Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento.

Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración.

Consulta de un manual de aplicación informática.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de idiomas de 60 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.