

Créditos Formativos



HOSTELERÍA Y TURISMO

Técnica / Técnico Superior en

Dirección de Servicios de Restauración

Técnica / Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración

Créditos Formativos

0496	Control de aprovisionamiento de materias primas	
049613	Materias primas en restauración: selección	1
049623	Recepción y almacenamiento de materias primas	3
049633	Control de consumos en restauración	6
0503	Gestión administrativa y comercial en restauración	
050312	Organización y gestión administrativa en restauración	8
050322	Posicionamiento comercial de las empresas de restauración	12
0509	Procesos de servicio en bar-cafetería	
050914	Montaje y puesta a punto del bar-cafetería	15
050924	El servicio en el bar-cafetería	17
050934	Bebidas en bar-cafetería: elaboración y servicio	19
050944	Alimentos en bar-cafetería: elaboración y servicio.....	22
0510	Procesos de servicio en restaurante	
051016	Estructura organizativa del servicio en restaurante	24
051026	Puesta a punto del restaurante.....	26
051036	Técnicas de comunicación.....	28
050646	Servicio y atención al cliente.....	30
050656	Elaboraciones culinarias a la vista del cliente	32
050666	Facturación y cobro.....	34
0511	Sumillería	
051113	La bodega en el restaurante.....	36
051123	Oferta de vinos: la cata	39
051133	Servicio de vinos en el restaurante	41
0512	Planificación y dirección de servicios y eventos en restauración	
051214	Diseño del espacio para eventos en restauración	44
051224	Organización de servicios y eventos en restauración	46
051234	Dirección de servicios y eventos en restauración	49
051244	El protocolo en servicios y eventos.....	51
0514	Formación y orientación laboral	
051413	Orientación profesional y trabajo en equipo	53
051423	Marco normativo de las relaciones laborales	56
051433	Prevención de riesgos	59

CRÉDITO FORMATIVO	Materias primas en restauración: selección	Duración	33
Código	049613		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Control de aprovisionamiento de materias primas	Duración	99
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Recepción y almacenamiento de materias primas	Duración	33
	Control de consumos en restauración		33

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

CONTENIDOS

1. SELECCIÓN DE MATERIAS PRIMAS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de test sensoriales de las materias primas. - Identificación de las propiedades organolépticas de las materias primas. - Determinación de las aplicaciones gastronómicas de los alimentos y las bebidas en función de sus propiedades y características. - Identificación de los sellos europeos y españoles de calidad alimentaria. - Establecimiento de los estándares de materias primas.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Materias primas en restauración: <ul style="list-style-type: none"> • Tipos. • Características. • Presentación comercial. • Conservación. • Referentes del código alimentario. - Alimentos con sellos de calidad: <ul style="list-style-type: none"> • Tipos. • Zona geográfica. • Métodos de obtención-elaboración. • Información del consejo regulador.

	- Criterios para la selección de proveedores o proveedoras.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none">- Participación solidaria en tareas de equipo, adecuando el esfuerzo individual al requerido por el grupo.- Actitud de confianza en uno mismo o una misma y aportación de opiniones personales.

CRÉDITO FORMATIVO	Recepción y almacenamiento de materias primas	Duración	33
Código	049623		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Control de aprovisionamiento de materias primas	Duración	99
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Materias primas en restauración: selección	Duración	33
	Control de consumos en restauración		33

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

CONTENIDOS

1. RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Organización y control de las fases y procedimientos para la recepción de materias primas. - Ejecución del control cuantitativo, cualitativo e higiénico-sanitario de las materias primas. - Interpretación del etiquetado de los productos. - Verificación del cumplimiento de la petición de compra (coincidencia en cantidad y calidad entre lo recibido y lo solicitado, cumplimiento por parte del proveedor o de la proveedora de la normativa referente a embalaje, transporte, temperatura, etc.) - Interpretación, formalización y tramitación de los documentos relacionados con la recepción, el economato, la bodega y el almacén. - Realización de todas las operaciones de recepción de materias primas teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental. - Ejecución del control de recogida de residuos.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Los procesos de recepción de materias primas: fases, funciones y características. - Equipos, maquinaria e instrumentos asociados a los procesos de recepción. - Documentos relacionados con las operaciones de recepción, economato, bodega y almacén. - El transporte de las mercancías perecederas. Normativa. Acuerdo sobre el Transporte Internacional de Mercancías Perecederas (ATP).
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso ético con los valores de conservación y defensa del patrimonio medioambiental. - Valoración del orden y de la limpieza durante el proceso de recepción.

2. ALMACENAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS EN RESTAURACIÓN

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Clasificación y distribución de las mercancías en función de sus necesidades de conservación, almacenamiento y consumo. - Distribución y colocación de las materias primas en función de la prioridad en su consumo y garantizando la calidad y seguridad higiénico-sanitaria. - Realización de todas las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Alimentos perecederos, no perecederos y otros suministros. Concepto y características. - Lugares para el almacenamiento y la conservación de las materias primas y otros suministros. Tipos y características: <ul style="list-style-type: none"> • Almacén. • Economato. • Bodega. - Métodos de conservación de las materias primas. Temperaturas de conservación y envases para el almacenamiento.

actitudinales

- Valoración del orden y de la limpieza durante el proceso de almacenamiento.
- Actitud ordenada y metódica durante la realización de las tareas, y perseverancia ante las dificultades.

CRÉDITO FORMATIVO	Control de consumos en restauración	Duración	33
Código	049633		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Control de aprovisionamiento de materias primas	Duración	99
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Materias primas en restauración: selección	Duración	33
	Recepción y almacenamiento de materias primas		33

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

CONTENIDOS

1. CONTROL DE CONSUMOS Y EXISTENCIAS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de los stocks (punto de pedido, stock operativo, stock de seguridad, stock máximo-mínimo, etc.) - Control de los consumos y de las existencias en restauración. Interpretación, formalización y tramitación de los documentos relacionados. - Identificación de los géneros susceptibles de ser entregados directamente en los departamentos de venta y/o producción por parte del proveedor o de las proveedoras y su control. - Solicitud de pedidos y retirada de géneros del almacén, del economato y de la bodega. Formalización de la documentación. - Cálculo de consumo teórico y real, mermas, pérdidas y roturas. - Valoración de las existencias del economato, de la bodega y del almacén (FIFO, media ponderada, etc.) - Utilización de aplicaciones informáticas de control de consumos y existencias en economato y bodega.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos de control y documentos asociados. - La rotación de géneros. Concepto, función y procedimiento.

	- Inventarios físicos e inventarios permanentes. Concepto y características.
actitudinales	- Reconocimiento del potencial de las nuevas tecnologías como elementos de apoyo.

CRÉDITO FORMATIVO	Organización y gestión administrativa en restauración	Duración	50
Código	050312		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Gestión administrativa y comercial en restauración	Duración	99
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Posicionamiento comercial de las empresas de restauración	Duración	49

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

- Se ha reconocido la normativa sobre tipología y clasificación de los establecimientos de restauración.
- Se han definido los diferentes objetivos empresariales según el modelo de producto.
- Se han establecido diferentes planes empresariales según los objetivos marcados.
- Se han diseñado estrategias y técnicas de planificación empresarial.
- Se han conceptualizado los diferentes modelos organizativos y las nuevas tendencias entre las empresas del sector.
- Se han elaborado diferentes organigramas que correspondan a los modelos organizativos y a las nuevas tendencias entre las empresas del sector.
- Se han valorado los principios estructurales y organizativos de las empresas de restauración como elementos fundamentales para la consecución de los objetivos establecidos.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- Se han identificado los diferentes tipos de presupuestos que afectan a la planificación empresas de restauración.

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

CONTENIDOS

1. ANÁLISIS DE LAS ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Interpretación de la normativa sobre tipos y clasificación de establecimientos de restauración. - Análisis de los factores que determinan una organización eficaz. - En supuestos prácticos de planificación empresarial: <ul style="list-style-type: none"> • Formulación de objetivos para un área de producción o establecimiento de restauración. • Proposición de planes de actuación adecuados a los objetivos marcados. • Realización de cronogramas de planificación en los que se visualicen fielmente las actividades a realizar. - Determinación de la estructura organizativa para cumplir los objetivos y la planificación establecidos, y distribución de funciones. - Diseño de organigramas de empresas de restauración.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Tipología, clasificación y características de los establecimientos de restauración. - La planificación en el proceso de administración empresarial. Etapas de la planificación empresarial. Objetivos, estrategias y planes; relación entre ellos. Revisión periódica de los planes empresariales en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas. - Estructuras organizativas en las áreas de restauración: patrones básicos de departamentalización, nuevas tendencias, ventajas e inconvenientes. - Relaciones departamentales internas y externas.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Curiosidad por descubrir la evolución histórica de la restauración del entorno. - Disposición a la planificación de las propias tareas y autoevaluación de lo conseguido. - Compromiso con los plazos establecidos en la ejecución de tareas. - Valoración de la importancia de las estructuras organizativas empresariales en el sector. - Interés por descubrir diferentes estructuras organizativas en empresas del entorno. - Disposición e iniciativa personal para aportar ideas y acordar procedimientos que debe seguir el grupo.

2. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y FINANCIERA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción de la documentación administrativa, económica y financiera básica en las empresas de restauración, argumentando su finalidad e identificando la relación entre ellas. - Recepción de la documentación administrativa, económica y financiera que llega al establecimiento o área, según los parámetros establecidos. - Clasificación y ordenación de los diferentes grupos de documentos, de forma que se asegure el tratamiento de los datos en las siguientes fases. - Obtención de la información básica que refleja la documentación gestionada. - Utilización de nuevas tecnologías en la gestión e interpretación de la documentación empresarial. - Archivo de la documentación según los procedimientos establecidos.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos administrativos en empresas de restauración. Medios de almacenamiento y tratamiento de la información. - Objetivos de la gestión documental. - Circuito de la documentación. Finalidad y relación entre documentos. - Sistemas y métodos de archivo de la documentación. - Normativa de la gestión documental. - Las nuevas tecnologías en la gestión e interpretación documental.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia de la gestión documental. - Reconocimiento del potencial de las nuevas tecnologías como elemento de consulta y apoyo. - Valoración del orden y de la limpieza en el proceso de archivo de documentación. - Rigor en el archivo de la documentación.

3. ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS DEL ÁREA O ESTABLECIMIENTO Y GESTIÓN ECONÓMICA DEL ECONOMATO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación de los elementos que componen el presupuesto y de las variables a tener en cuenta en su elaboración. - Elaboración de diferentes tipos de presupuestos necesarios para la organización y planificación del área o de la empresa de restauración. - Cálculo de las desviaciones entre el presupuesto estimado y los datos reales, analizando las causas de su aparición y los efectos que producen, y proponiendo soluciones correctivas alternativas. - Determinación de los niveles mínimos de solicitud de pedido, existencias mínimas y máximas y rotura de stocks. - Determinación del precio de venta de las ofertas gastronómicas. - Identificación y cálculo de los costes directos e indirectos que afectan a la actividad de restauración. - Cálculo del umbral de rentabilidad. - Utilización de sistemas ofimáticos y de comunicación.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de “presupuesto” y tipos. - Elementos que integran los presupuestos. - Características y estructuras de los presupuestos.

	<ul style="list-style-type: none"> - Control presupuestario. Desviaciones y medidas correctoras. - El umbral de rentabilidad. Aplicación a ofertas gastronómicas según el servicio y/o establecimiento de restauración. - El aprovisionamiento. Fuentes de suministro. Nivel de existencias mínimas y máximas y rotura de stocks. - Selección de proveedores y proveedoras. Puntos a evaluar, valoración y toma de decisiones.
<p>actitudinales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trato social y comunicacional acorde y respetuoso ante compañeros y compañeras, clientela, proveedores y proveedoras, etc. - Orden y rigor en el trabajo. - Diligencia con las instrucciones que se reciben, tanto en su interpretación como en su ejecución.

CRÉDITO FORMATIVO	Posicionamiento comercial de las empresas de restauración	Duración	49
Código	050322		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Gestión administrativa y comercial en restauración	Duración	99
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Organización y gestión administrativa en restauración	Duración	50

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Evalúa los diferentes tipos de empresas de restauración, analizando su posicionamiento en el mercado.

Criterios de evaluación:

- Se han reconocido los diferentes tipos de empresas tradicionales de restauración.
- Se han identificado las nuevas tendencias empresariales en restauración.
- Se han descrito las tipologías de las empresas de restauración según la normativa legal vigente.
- Se han identificado los factores y las motivaciones de la demanda.
- Se ha clasificado la clientela según su tipología.
- Se han caracterizado los elementos determinantes de la demanda: socioculturales, económicos y demográficos.
- Se han investigado las tendencias actuales de la demanda.
- Se ha valorado la importancia de conocer la situación del mercado y las tendencias de la oferta para conocer cada tipo de posicionamiento en el mismo.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- Se han caracterizado los principales tipos de ofertas gastronómicas.
- Se han relacionado las ofertas con las diferentes fórmulas de restauración.
- Se han tenido en cuenta las características, las necesidades de la clientela y las nuevas tendencias en la confección de ofertas.

- d) Se han considerado el tipo de establecimiento, la estacionalidad, la ubicación del establecimiento, el tipo de clientela y otros factores.
- e) Se han definido las necesidades de variación y rotación de la oferta.
- f) Se han tenido en cuenta los principios básicos para el diseño físico de la carta gastronómica.
- g) Se han aplicado técnicas de promoción y publicidad.
- h) Se han aplicado técnicas de marketing relacionadas con los precios.
- i) Se ha controlado el grado de satisfacción de la clientela.

CONTENIDOS

1. EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN EMPRESARIAL Y DEL MERCADO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de las empresas tradicionales de restauración. - Caracterización de los diferentes tipos de empresas de restauración en función de la normativa legal vigente. - Análisis de las nuevas tendencias empresariales en restauración. - Clasificación de la clientela según su tipología. - Caracterización de los factores determinantes de la demanda de restauración: factores socioculturales, económicos y demográficos. - Identificación de las principales tendencias actuales de la demanda de restauración.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Las empresas tradicionales de restauración. - Nuevas tendencias empresariales en restauración. - Normativa legal sobre la tipología y clasificación de los establecimientos de restauración. - Factores y motivaciones que influyen en la demanda. - Elementos de la demanda. - Tendencias actuales de la demanda.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la demanda y la oferta como elemento determinante de la empresa de restauración en el mercado. - Interés por la observación de tendencias del sector en su entorno, así como por la recogida de información. - Curiosidad por descubrir las tendencias actuales de la demanda en su entorno.

2. ELABORACIÓN DEL PLAN DE COMERCIALIZACIÓN

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la situación actual de la empresa. - Determinación de los objetivos del plan de comercialización. - Elaboración y selección de estrategias y acciones para alcanzar los objetivos previstos en el plan de comercialización. - Planificación económica del plan de comercialización. - Identificación de las desviaciones con respecto al plan previsto y proposición de medidas correctoras. - Presentación del plan de comercialización.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - El plan de comercialización en restauración: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto, estructura y diseño.

	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos, estrategias y planes. • Sistemas de control, desviaciones y medidas correctoras. • Características de la presentación.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración del plan de comercialización como herramienta para alcanzar los objetivos empresariales. - Reconocimiento del potencial de las nuevas tecnologías como elemento de apoyo en la presentación.

3. DISEÑO DE OFERTAS GASTRONÓMICAS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Clasificación de los diferentes tipos de ofertas gastronómicas. - Relación de ofertas con fórmulas de restauración. - En el diseño de ofertas gastronómicas: <ul style="list-style-type: none"> • Consideración de la estacionalidad y ubicación del establecimiento. • Análisis de las características y necesidades de la clientela. • Aplicación de criterios de equilibrio nutricional. • Valoración de las necesidades de variación y rotación de la oferta. • Análisis de las nuevas tendencias. • Consideración del grado de satisfacción de la clientela. - Aplicación de técnicas de promoción y publicidad en el diseño físico de la carta gastronómica. - Aplicación de técnicas de marketing en el establecimiento de precios de las ofertas gastronómicas. - Valoración de resultados.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Ofertas básicas: menús, cartas, buffet y otros. - Factores a tener en cuenta en el diseño de ofertas gastronómicas: equilibrio nutricional, estacionalidad, tipo de establecimiento, ubicación del establecimiento, tipo de clientela, grado de satisfacción de la clientela, personas con necesidades alimenticias específicas... - Técnicas de discriminación de ofertas gastronómicas. - Principios básicos para el diseño físico de una carta: tipo de papel, formato, color, colocación de la oferta, etc. - Merchandising de la carta y promoción de la oferta de productos. - Marketing y precios en restauración.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración del control de la satisfacción de la clientela como herramienta para lograr el éxito empresarial. - Interés por recabar información de la clientela relacionada con la oferta gastronómica. - Valoración crítica de los estilos nutricionales imperantes en su entorno. - Reconocimiento de los valores para la salud de la dieta mediterránea. - Interés por el equilibrio nutricional en las dietas.

CRÉDITO FORMATIVO	Montaje y puesta a punto del bar-cafetería	Duración	40
Código	050914		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Procesos de servicio en bar-cafetería	Duración	198
Resto de créditos formativos que completan el módulo	El servicio en el bar-cafetería	Duración	38
	Bebidas en bar-cafetería: elaboración y servicio		60
	Alimentos en bar-cafetería: elaboración y servicio		60

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

CONTENIDOS

1. COORDINACIÓN DE OPERACIONES DE PUESTA A PUNTO Y MONTAJE DE SERVICIOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Puesta a punto, limpieza, mantenimiento y control de los equipos, útiles y materiales. - Análisis de la información y los documentos asociados a los servicios que se van a montar. - Desarrollo de operaciones previas: <ul style="list-style-type: none"> • Control de áreas. • Control de equipos, útiles y materiales. • Distribución de funciones. - Ejecución y control del aprovisionamiento interno, distribución y conservación de productos y materias primas. - Ejecución y control de las operaciones de montaje. - Control y valoración de resultados.
-----------------	--

conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos, características y aplicaciones de equipos, útiles y materiales. - Tipos de montajes asociados a los servicios.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Rigor en el cumplimiento de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental. - Participación activa, metódica, y respetuosa con las normas y protocolos establecidos. - Planificación de las tareas a realizar con previsión de las dificultades y el modo de superarlas. - Participación solidaria en tareas de equipo. - Actitud respetuosa con el medio ambiente, evitando el consumo innecesario de recursos.

CRÉDITO FORMATIVO	El servicio en el bar-cafetería	Duración	38
Código	050924		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Procesos de servicio en bar-cafetería	Duración	198
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Montaje y puesta a punto del bar-cafetería	Duración	40
	Bebidas en bar-cafetería: elaboración y servicio		60
	Alimentos en bar-cafetería: elaboración y servicio		60

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

CONTENIDOS

1. DETERMINACIÓN DE TIPOS DE SERVICIOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Interpretación y/o diseño de organigramas de distintos establecimientos de bar-cafetería. - Asociación entre los distintos tipos de servicio y los establecimientos de bar-cafetería y/o eventos. - Reconocimiento de las relaciones entre departamentos y dentro de un mismo departamento. - Organización y establecimiento de las funciones a realizar por el personal según el tipo de servicio.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos, definición y clasificación de los establecimientos de bar-cafetería. - Estructuras organizativas y organigramas en los establecimientos de bar-cafetería. - Departamentos y funciones asociadas a los distintos perfiles profesionales. - Deontología profesional del personal de bar-cafetería. - Tipos y características del servicio en las diferentes áreas del bar-cafetería. - Vocabulario técnico específico del sector.

actitudinales	<ul style="list-style-type: none">- Participación activa, metódica, y respetuosa con las normas y protocolos establecidos en la organización de servicios, perseverando ante las dificultades.- Implicación y compromiso con la profesión, la empresa y la clientela.- Planificación de las tareas a realizar, con previsión de las dificultades y el modo de superarlas.- Disposición e iniciativa personal en la organización de los procesos.- Participación solidaria en tareas de equipo.
---------------	--

CRÉDITO FORMATIVO	Bebidas en bar-cafetería: elaboración y servicio	Duración	60
Código	050934		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Procesos de servicio en bar-cafetería	Duración	198
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Montaje y puesta a punto del bar-cafetería	Duración	40
	El servicio en el bar-cafetería		38
	Alimentos en bar-cafetería: elaboración y servicio		60

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Selecciona bebidas, reconociendo sus características y aplicaciones.

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- Se han identificado las distintas fases del servicio.
- Se ha verificado la disponibilidad de todos los elementos necesarios para la elaboración y servicio de bebidas en el bar cafetería.
- Se han identificado y caracterizado las diferentes técnicas de preparación de bebidas en bares/cafeterías.
- Se han identificado y caracterizado las diferentes técnicas de venta y servicio de bebidas en bares/cafeterías.
- Se han caracterizado las técnicas asociadas a la elaboración, presentación decoración y servicio de cócteles y combinados.
- Se han elaborado diferentes cócteles y combinados, respetando su formulación y utilizando de forma adecuada los utensilios necesarios.
- Se han aplicado las normas de protocolo durante los procesos.
- Se ha realizado la facturación y cobro de los servicios prestados.
- Se ha evitado el consumo innecesario de recursos.
- Se han realizado las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

CONTENIDOS

1. SELECCIÓN DE BEBIDAS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación de los factores culturales y sociales asociados a las distintas bebidas. - Observación de diferentes presentaciones comerciales, categorías y etiquetados de bebidas. - Análisis organolépticos de diferentes bebidas. - Ubicación y conservación de las distintas bebidas. - Selección de las bebidas que constituirán la oferta del establecimiento teniendo en cuenta las nuevas tendencias en la oferta y la demanda de bebidas.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos de elaboración de: <ul style="list-style-type: none"> • bebidas calientes: cafés, chocolates e infusiones. • batidos, zumos, aguas y refrescos. • bebidas alcohólicas simples: cervezas, sidras y aperitivos. • aguardientes y licores. • cócteles y combinados.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Interés por la observación y análisis de nuevas tendencias en la oferta y demanda de bebidas. - Iniciativa en la ejecución de las tareas profesionales. - Reconocimiento de las consecuencias y los peligros asociados al consumo inadecuado de bebidas alcohólicas.

2. PREPARACIÓN Y SERVICIO DE BEBIDAS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Verificación de la disponibilidad de los elementos necesarios para la elaboración y el servicio de las bebidas. - Desarrollo de la preparación y el servicio de bebidas: preservicio o mise en place, servicio y postservicio, siguiendo las fórmulas y protocolos establecidos. - Presentación, acabado y conservación. - Preparación de cócteles y combinados teniendo en cuenta las nuevas tendencias. - Decoración, presentación y servicio de cócteles y distintas combinaciones. - Facturación y cobro de los servicios prestados.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos y características de las técnicas de preparación y servicio de bebidas. - Fórmulas y protocolos en la elaboración de distintas bebidas. - Fases y técnicas de preparación, decoración y presentación de distintas bebidas. - Historia, origen y evolución de la coctelería y combinados. - Tipos, características y recetario de cócteles y combinados. - Nuevas tendencias en coctelería y combinados. - Técnicas de venta y servicio de bebidas.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación metódica de las tareas a realizar, con previsión de las dificultades y el modo de superarlas.

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental. |
|--|--|

CRÉDITO FORMATIVO	Alimentos en bar-cafetería: elaboración y servicio	Duración	60
Código	050944		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Procesos de servicio en bar-cafetería	Duración	198
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Montaje y puesta a punto del bar-cafetería	Duración	40
	El servicio en el bar-cafetería		38
	Bebidas en bar-cafetería: elaboración y servicio		60

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

CONTENIDOS

1. PREPARACIÓN Y SERVICIO DE ALIMENTOS EN BARES/CAFETERÍAS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Verificación de la disponibilidad de los elementos necesarios para la elaboración y servicio de alimentos en bar-cafetería. - Seguimiento de las fórmulas y protocolos establecidos en: <ul style="list-style-type: none"> • las preelaboraciones de materias primas. • la elaboración de productos culinarios. • el acabado y presentación de las elaboraciones siguiendo criterios estéticos. • la conservación y regeneración de alimentos. • el servicio en barra y mesa de las elaboraciones culinarias realizadas. - Coordinación de las fases de elaboración con las de servicio. - Control y valoración de los resultados. - Diseño y elaboración de soportes informativos para la exposición de la oferta de preparaciones culinarias.
-----------------	---

<p>conceptuales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos y características de elaboraciones culinarias propias de bares-cafeterías. - Nuevas tendencias en la elaboración y el servicio de alimentos. - Documentación relacionada con las elaboraciones culinarias. - Técnicas de elaboración y servicio de alimentos en barra y mesa.
<p>actitudinales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación metódica de las tareas a realizar, con previsión de las dificultades y el modo de superarlas. - Creatividad en el diseño y elaboración de soportes informativos de presentación de la oferta de alimentos. - Preparación y servicio de alimentos evitando el consumo innecesario de recursos. - Desarrollo de las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

CRÉDITO FORMATIVO	Estructura organizativa del servicio en restaurante	Duración	39
Código	051016		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Procesos de servicio en restaurante	Duración	264
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Puesta a punto del restaurante	Duración	50
	Técnicas de comunicación		35
	Servicio y atención al cliente		50
	Elaboraciones culinarias a la vista del cliente		50
	Facturación y cobro		40

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

CONTENIDOS

1. DETERMINACIÓN DE TIPOS DE SERVICIOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Organización de servicios para diferentes tipos de establecimientos o eventos. - Aplicación de los organigramas y funciones del personal relacionados con los tipos de servicios.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Los establecimientos de restauración: tipos, clasificación y características. - Tipologías de servicios en los diferentes establecimientos de restauración o eventos: <ul style="list-style-type: none"> • Funciones del personal. • Estructuras organizativas. - Deontología profesional.

actitudinales	<ul style="list-style-type: none">- Participación activa, metódica y respetuosa con las normas y los protocolos establecidos durante la organización de servicios, perseverando ante las dificultades.- Implicación y compromiso con la profesión, la empresa y la clientela.- Planificación de las tareas a realizar con previsión de las dificultades y el modo de superarlas.- Compromiso con los plazos establecidos en la ejecución de las tareas.- Disposición e iniciativa personal en la organización de los procesos.- Participación solidaria en tareas de equipo.
---------------	---

CRÉDITO FORMATIVO	Puesta a punto del restaurante	Duración	50
Código	051026		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Procesos de servicio en restaurante	Duración	264
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Estructura organizativa del servicio en restaurante	Duración	39
	Técnicas de comunicación		35
	Servicio y atención al cliente		50
	Elaboraciones culinarias a la vista del cliente		50
	Facturación y cobro		40

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

CONTENIDOS

1. COORDINACIÓN DE OPERACIONES DE PUESTA A PUNTO Y MONTAJE DE SERVICIOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Interpretación de la información previa necesaria para el montaje de servicios. - Planificación, ejecución y control del aprovisionamiento interno. - Ejecución de las operaciones de puesta a punto y montaje de servicios. - Valoración de resultados.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos, útiles y materiales para la puesta a punto y montaje de servicios: <ul style="list-style-type: none"> • Descripción, clasificación y características. • Limpieza, mantenimiento y uso.

	<ul style="list-style-type: none"> - Tipología de montajes de servicios: <ul style="list-style-type: none"> • Montaje de restaurante. • Montajes en servicios de catering.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Rigor en el cumplimiento de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental. - Participación activa, metódica, y respetuosa con las normas y protocolos establecidos. - Planificación de las tareas a realizar con previsión de las dificultades y el modo de superarlas. - Participación solidaria en tareas de equipo. - Actitud respetuosa con el medio ambiente evitando el consumo innecesario de recursos.

CRÉDITO FORMATIVO	Técnicas de comunicación	Duración	35
Código	051036		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Procesos de servicio en restaurante	Duración	264
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Estructura organizativa del servicio en restaurante	Duración	39
	Puesta a punto del restaurante		50
	Servicio y atención al cliente		50
	Elaboraciones culinarias a la vista del cliente		50
	Facturación y cobro		40

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

- Se han reconocido las demandas de la clientela para proporcionar la información con inmediatez, dando las explicaciones precisas para la interpretación correcta del mensaje.
- Se ha mantenido una conversación utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, como elementos clave en la atención al cliente.
- Se han producido e interpretado mensajes escritos relacionados con la actividad profesional de modo claro y correcto.
- Se ha valorado la comunicación con la clientela como medio de fidelización de la misma.
- Se ha comunicado al posible cliente o a la posible clienta las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.
- Se han identificado las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes o clientas, fórmulas de restauración y servicio.
- Se han reconocido los protocolos de actuación en la gestión y tramitación de reclamaciones, quejas o sugerencias.
- Se han aplicado las técnicas de atención de reclamaciones, quejas o sugerencias de la clientela potencial.

CONTENIDOS

1. RECONOCIMIENTO DE TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y VENTA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de la comunicación verbal y no verbal en la restauración. - Aplicación de técnicas de venta en la relación con la clientela. - Complimentación de documentos asociados a la prestación de servicios. - Atención de reclamaciones, quejas y sugerencias.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - El proceso de comunicación en la restauración: <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación verbal.

	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación no verbal. - Habilidades de comunicación en restauración: empatía, receptividad, asertividad... - Documentación vinculada a la prestación de servicios: estilos, formatos, tendencias y otros. - Roles, objetivos y relación cliente-profesional. - Técnicas de venta en restauración.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Implicación y compromiso con la profesión, la empresa y la clientela. - Flexibilidad y actitud positiva y de adaptación ante el cambio. - Interés por la adquisición y desarrollo de unas adecuadas técnicas de comunicación.

CRÉDITO FORMATIVO	Servicio y atención al cliente	Duración	50
Código	051046		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Procesos de servicio en restaurante	Duración	264
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Estructura organizativa del servicio en restaurante	Duración	39
	Puesta a punto del restaurante		50
	Técnicas de comunicación		35
	Elaboraciones culinarias a la vista del cliente		50
	Facturación y cobro		40

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

CONTENIDOS

1. REALIZACIÓN DE OPERACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Secuenciación y control del servicio. - Ejecución práctica de toma de comandas. - Aplicación de técnicas adecuadas a las fases, los clientes y los servicios ofrecidos. - Atención personalizada al cliente, acorde a su tipología. - Control y valoración de resultados.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Fases del servicio: preservicio, servicio y postservicio: <ul style="list-style-type: none"> • Secuenciación.

	<ul style="list-style-type: none"> • Características. • Puntos críticos de control. - La comanda. - Técnicas de servicio. Tipología y características. - Tipología de clientes o clientas. - La atención al cliente.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Participación activa y respetuosa con las normas y protocolos establecidos durante la atención al cliente y el servicio, perseverando ante las dificultades. - Implicación y compromiso con la profesión, la empresa y la clientela. - Planificación de las tareas a realizar con previsión de las dificultades y el modo de superarlas, y compromiso con los plazos establecidos. - Participación solidaria en tareas de equipo, adecuando el propio esfuerzo al requerido por el grupo. - Cumplimiento de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental. - Actitud respetuosa con el medio ambiente evitando el consumo innecesario de recursos.

CRÉDITO FORMATIVO	Elaboraciones culinarias a la vista del cliente	Duración	50
Código	051056		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Procesos de servicio en restaurante	Duración	264
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Estructura organizativa del servicio en restaurante	Duración	39
	Puesta a punto del restaurante		50
	Técnicas de comunicación		35
	Servicio y atención al cliente		50
	Facturación y cobro		40

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

CONTENIDOS

1. REALIZACIÓN DE ELABORACIONES CULINARIAS Y MANIPULACIONES ANTE EL COMENSAL

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Preparación y puesta a punto de géneros, materias primas, equipos y útiles. - Aplicación de técnicas de elaboración, corte, trinchado, desespinado y decoración/presentación de alimentos a la vista de la clientela. - Valoración y control del proceso de elaboración-manipulación y del producto final, y aplicación de medidas correctoras.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Fundamentos culinarios para la realización de elaboraciones y manipulaciones a la vista de la clientela.

	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de elaboración, corte, trinchado, desespinado, decoración/presentación y conservación de alimentos a la vista de la clientela: <ul style="list-style-type: none"> • Características. • Aplicaciones. • Fases. • Puntos críticos.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Rigor en el cumplimiento de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental. - Actitud respetuosa con el medio ambiente evitando el consumo innecesario de recursos. - Participación activa, metódica, y respetuosa con las normas y protocolos establecidos durante la realización de elaboraciones culinarias y manipulaciones ante el o la comensal, perseverando ante las dificultades.

CRÉDITO FORMATIVO	Facturación y cobro	Duración	40
Código	051066		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Procesos de servicio en restaurante	Duración	264
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Estructura organizativa del servicio en restaurante	Duración	39
	Puesta a punto del restaurante		50
	Técnicas de comunicación		35
	Servicio y atención al cliente		50
	Elaboraciones culinarias a la vista del cliente		50

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

- Se han identificado los documentos de control asociados a la facturación y cobro.
- Se han identificado los diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro.
- Se han caracterizado los procesos de facturación y cobro de los servicios.
- Se ha cumplimentado la factura/ticket correctamente.
- Se ha comprobado la relación entre lo facturado y lo servido.
- Se ha realizado el cobro de la factura utilizando las distintas fórmulas o formas de pago.
- Se han realizado las operaciones de apertura/cierre de caja y control en la facturación y cobro.
- Se ha relacionado la facturación con los sistemas de gestión integrada.

CONTENIDOS

1. REALIZACIÓN DE OPERACIONES DE FACTURACIÓN Y COBRO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Facturación y cobro a la clientela. - Cumplimentación de documentos de control asociados a la facturación y cobro: <ul style="list-style-type: none"> • Diarios de producción. • Informes. • Otros. - Utilización de aplicaciones informáticas de facturación y cobro a la clientela. - Realización de operaciones de apertura/cierre de caja.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de facturación. - La factura y el ticket. - Sistemas de cobro.

actitudinales	<ul style="list-style-type: none">- Participación activa, metódica, y respetuosa con las normas y protocolos establecidos durante la realización de las operaciones de facturación y cobro.- Implicación y compromiso con la profesión, la empresa y la clientela.- Disposición e iniciativa personal en la organización de los procesos.- Reconocimiento del potencial de las nuevas tecnologías.
---------------	---

CRÉDITO FORMATIVO	La bodega en el restaurante	Duración	30
Código	051113		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Sumillería	Duración	100
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Oferta de vinos: la cata	Duración	40
	Servicio de vinos en el restaurante		30

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Selecciona vinos, identificando sus características y componentes.

Criterios de evaluación:

- Se han determinado los factores culturales y sociales relacionados con el mundo del vino.
- Se han descrito los conceptos de “vinos”, sus tipos y características.
- Se han identificado los componentes que caracterizan a los distintos tipos de vinos.
- Se han caracterizado los factores que intervienen en los procesos de viticultura.
- Se han identificado las variedades de uvas destinadas a la vinificación.
- Se han caracterizado los diferentes procesos de vinificación, crianza y clarificación de vinos.
- Se han relacionado las denominaciones de origen con los tipos de uvas y vinos más representativos de estas, así como sus características.
- Se han caracterizado la geografía vinícola nacional e internacional.
- Se han determinado los vinos que deben ser incluidos en la oferta comercial de la empresa atendiendo a sus características.

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

Criterios de evaluación:

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

CONTENIDOS

1. SELECCIÓN DE VINOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la vid y la uva. Variedades empleadas en la vinificación. - Identificación de los sistemas de vinificación: <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración básica de vinos blancos, rosados y tintos. • Vinificaciones especiales (espumosos, vinos de podredumbre noble, jerez, vinos de hielo...) - Identificación y caracterización de la geografía vinícola nacional e internacional. - Identificación de las denominaciones de origen y asociación con las variedades de uva empleadas, los tipos de vinos elaborados y sus características. - Determinación de los vinos que se deben incluir en la oferta comercial de una empresa teniendo en cuenta sus características.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - La cultura del vino. Evolución histórica. - Enología. Definición y concepto. - Tipos, legislación, clasificación y características de vinos. - Viticultura: <ul style="list-style-type: none"> • Definición y concepto. • Factores que influyen en la viticultura para la producción de vinos de calidad: suelo, clima... - La vendimia. - La fermentación. Concepto, características y tipos. - La crianza de los vinos. Definición, características y tipos. - Los procesos de clarificación, estabilización y embotellado de los vinos.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Curiosidad por descubrir la evolución histórica del mundo del vino. - Actitud activa en la búsqueda y el análisis de información. - Establecimiento de pautas de compromiso ético con los valores de conservación y defensa del patrimonio medioambiental y cultural de la sociedad.

2. GESTIÓN Y CONTROL DE LA BODEGA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación, ejecución y control del aprovisionamiento de la bodega: <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de las necesidades en función de la previsión de servicios. • Selección de proveedores y proveedoras atendiendo a la oferta e intereses de la empresa. • Recepción y control. • Distribución y almacenamiento de productos. • Complimentación y gestión de los documentos del aprovisionamiento. - Conservación de los vinos: seguimiento de la evolución de los vinos e identificación de los puntos críticos de control. - Análisis del periodo de consumo óptimo de cada tipo de vino. - Establecimiento de los procesos de rotación de stocks: control de existencias y consumos. - Utilización de aplicaciones informáticas relacionadas con la gestión y control de la bodega. - Gestión y control eficaz para evitar consumos y gastos innecesarios.
-----------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - La bodega: <ul style="list-style-type: none"> • Definición y características. • Condiciones ambientales. • Equipamiento y maquinaria necesaria. • Programas de limpieza y mantenimiento de la bodega.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Curiosidad por descubrir la evolución histórica del mundo del vino. - Actitud activa en la búsqueda y el análisis de información. - Establecimiento de pautas de compromiso ético con los valores de conservación y defensa del patrimonio medioambiental y cultural de la sociedad.

CRÉDITO FORMATIVO	Oferta de vinos: la cata	Duración	40
Código	051123		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Sumillería	Duración	100
Resto de créditos formativos que completan el módulo	La bodega en el restaurante	Duración	30
	Servicio de vinos en el restaurante		30

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

CONTENIDOS

1. DISEÑO DE OFERTA DE VINOS Y BEBIDAS DE APERITIVOS Y SOBREMESA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de los factores que influyen en la determinación de la oferta de vinos y otras bebidas. - Selección de la oferta de vinos y otras bebidas (aguas, cafés, bebidas de aperitivos y sobremesa...) - Elaboración de las cartas de vinos, aguas, cafés y otras bebidas. - Fijación de precios. - Identificación de los factores determinantes de los precios.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Tendencias actuales en el diseño de ofertas. - Tipos de cartas de vinos, aguas, cafés y otras bebidas: <ul style="list-style-type: none"> • Formatos y estructuras. • Soporte material. • Información. • Redacción.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición e iniciativa ante nuevas tareas de la profesión. - Interés por la observación y análisis de nuevas tendencias. - Iniciativa y creatividad en el diseño de cartas. - Compromiso con los plazos establecidos en la ejecución de una tarea. - Actitud ordenada y metódica durante la realización de las tareas, y perseverancia ante las dificultades. - Participación solidaria en tareas de equipo, adecuando el propio esfuerzo al requerido por el grupo.

2. REALIZACIÓN DE CATAS DE VINOS Y OTRAS BEBIDAS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Puesta a punto y control de salas y equipos de cata. - Identificación de las fases de cata. - Realización de catas de vinos básicos y otras bebidas: <ul style="list-style-type: none"> • Asociación de las características organolépticas con el nivel de calidad del producto. • Identificación y cumplimentación de las fichas de cata. • Selección de vinos y otras bebidas en base a análisis sensoriales. • Realización de catas respetando la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Catas. Definición, tipos y sentidos utilizados. - Salas y equipos de cata. Definición, tipos y características. - Factores que determinan la respuesta del catador/a o de la catadora. - Terminología específica de la cata de vinos y otras bebidas.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud positiva y de confianza en la propia capacidad para alcanzar resultados. - Actitud de respeto ante las opiniones de los demás.

CRÉDITO FORMATIVO	Servicio de vinos en el restaurante	Duración	30
Código	051133		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Sumillería	Duración	100
Resto de créditos formativos que completan el módulo	La bodega en el restaurante	Duración	30
	Oferta de vinos: la cata		40

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- Se han caracterizado los aspectos deontológicos relacionados con el sumiller.
- Se ha informado y asesorado sobre la oferta de vinos y bebidas del establecimiento, teniendo en cuenta las expectativas de la clientela.
- Se han atendido las demandas de la clientela, de forma que queden cubiertas las expectativas de ésta.
- Se han controlado las temperaturas de servicio en función del tipo de vino o bebida.
- Se ha comprobado la utilización de las herramientas y los utensilios de servicio adecuados en relación con las características del vino o bebida.
- Se han aplicado las normas de protocolo al servicio de vinos y bebidas.
- Se ha valorado la aprobación o desaprobación del vino o bebida por parte del cliente o de la clienta, para actuar según la política del establecimiento.
- Se han caracterizado diferentes posibilidades de servicio de vinos y bebidas.
- Se han atendido posibles quejas, reclamaciones o sugerencias de la clientela.

- j) Se ha evitado el consumo innecesario de recursos.
- k) Se han realizado las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

CONTENIDOS

1. DIRECCIÓN DE LA PUESTA A PUNTO DE ÚTILES Y EQUIPOS PARA EL SERVICIO DE VINOS Y BEBIDAS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento, limpieza y previsión del periodo de utilización de equipos, materiales y utensilios para el servicio de vinos y bebidas. - Puesta a punto y control de útiles y equipos de servicio de vinos y bebidas. - Recepción y distribución interna de vinos y bebidas: <ul style="list-style-type: none"> • Interpretación y formalización de la documentación asociada. • Conservación en condiciones óptimas. - Puesta a punto y control de uso, limpieza y conservación de maquinaria y equipos de frío. - Puesta a punto y control de cartas e instrumentos de venta. - Desarrollo de los procesos de puesta a punto respetando la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental, y evitando el consumo innecesario de recursos.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos, materiales y utensilios básicos para el servicio de vinos y bebidas: tipos y características. - Maquinaria y equipos de frío: tipos y características.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición e iniciativa ante nuevas tareas de la profesión. - Compromiso con los plazos establecidos en la ejecución de una tarea. - Planificación metódica de las tareas a realizar con previsión de las dificultades y el modo de superarlas. - Participación solidaria en tareas de equipo, adecuando el propio esfuerzo al requerido por el grupo.

2. CONTROL DEL SERVICIO DE VINOS Y OTRAS BEBIDAS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación de la oferta. - Asesoramiento a la clientela atendiendo a sus expectativas. - Utilización correcta de las herramientas y los utensilios de servicio. - Realización de operaciones de control del servicio. - Atención de sugerencias, quejas y reclamaciones. - Desarrollo de los procesos de control respetando la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental, y evitando el consumo innecesario de recursos.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - El sumiller: definición, perfil profesional y funciones. - Deontología profesional del personal de servicio de vinos y bebidas en el restaurante. - El servicio del vino y otras bebidas: <ul style="list-style-type: none"> • Fases y procedimientos habituales. • Temperaturas de servicio.

	<ul style="list-style-type: none">• Técnicas de servicio especiales.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none">- Planificación metódica de las tareas a realizar con previsión de las dificultades y el modo de superarlas.- Desarrollo de actitudes que permitan la mejora en la comunicación con la clientela.- Actitud resolutiva frente a quejas y reclamaciones de la clientela.

CRÉDITO FORMATIVO	Diseño del espacio para eventos en restauración	Duración	40
Código	051214		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Planificación y dirección de servicios y eventos en restauración	Duración	180
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Organización de servicios y eventos en restauración	Duración	60
	Dirección de servicios y eventos en restauración		40
	El protocolo en servicios y eventos		40

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

CONTENIDOS

1. ASESORAMIENTO EN EL DISEÑO DE INSTALACIONES

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Organización de servicios para diferentes tipos de establecimientos o eventos. - Distribución de espacios en servicios y eventos de restauración. - Interpretación de la normativa vigente. - Cálculo de necesidades y criterios de adquisición de recursos materiales necesarios para el montaje de servicios y eventos.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - El local. Características de la construcción y la decoración. - Normativa vigente aplicable a servicios y eventos de restauración: suelos, paredes, iluminación, insonorización, aforos y otros. - Circuitos de trabajadores y clientela. - Nuevas tendencias en las instalaciones y diseños de establecimientos de restauración.

actitudinales	<ul style="list-style-type: none">- Rigor en el cumplimiento de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.- Participación activa, metódica, y respetuosa con las normas y protocolos establecidos.- Flexibilidad y actitud positiva y de adaptación ante el cambio.
---------------	--

CRÉDITO FORMATIVO	Organización de servicios y eventos en restauración	Duración	60
Código	051224		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Planificación y dirección de servicios y eventos en restauración	Duración	180
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Diseño del espacio para eventos en restauración	Duración	40
	Dirección de servicios y eventos en restauración		40
	El protocolo en servicios y eventos		40

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

CONTENIDOS

1. PLANIFICACIÓN DE INSTALACIONES PARA CATERING Y EVENTOS EN RESTAURACIÓN

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Organización de catering y eventos. Operaciones previas: <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la información previa. • Distribución lógica y planificación de los espacios. • Planificación de las instalaciones que se han de emplear. • Selección y justificación de recursos materiales y humanos. - Ejecución de las operaciones posteriores al evento. Valoración y control.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa vigente aplicable a catering-banqueting y eventos en restauración. - Servicios complementarios: seguridad, decoración, transporte y otros. Descripción y características. - Nuevas tendencias en los diseños e instalaciones de servicios de catering y eventos.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Rigor en el cumplimiento de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental. - Participación activa, metódica, y respetuosa con las normas y los protocolos establecidos durante la planificación de instalaciones para catering y eventos en restauración, perseverando ante las dificultades. - Planificación de las tareas a realizar con previsión de las dificultades y el modo de superarlas. - Disposición e iniciativa personal para la innovación en la organización de los procesos. - Actitud respetuosa con el medio ambiente evitando el consumo innecesario de recursos.

2. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de los protocolos de actuación establecidos para la gestión de reservas. - Análisis e interpretación de informaciones previas. Datos, expectativas de la clientela... - Coordinación del proceso de servicio con todos los departamentos implicados. - Determinación del tipo de servicio: <ul style="list-style-type: none"> • Estudio de posibilidades y limitaciones. • Objetivos de la empresa. • Secuenciación. - Organización de recursos humanos. Establecimiento de horarios del personal. - Distribución de funciones. Nivelación, coordinación de funciones y responsabilidades del personal de servicio. - Control de las operaciones de montaje. - Ejecución de operaciones de control de la presentación final.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - La clientela en restauración: tipología y expectativas. - Funciones y responsabilidades del personal de servicio. - Deontología del personal de servicio.

actitudinales	<ul style="list-style-type: none">- Planificación de las tareas a realizar con previsión de las dificultades y el modo de superarlas.- Compromiso con los plazos establecidos en la ejecución de las tareas.- Disposición e iniciativa personal en la organización de los procesos.- Participación solidaria en tareas de equipo, adecuando el propio esfuerzo al requerido por el grupo.- Disposición e iniciativa personal para aportar ideas y acordar procedimientos que debe seguir el grupo.
---------------	--

CRÉDITO FORMATIVO	Dirección de servicios y eventos en restauración	Duración	40
Código	051234		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Planificación y dirección de servicios y eventos en restauración	Duración	180
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Diseño del espacio para eventos en restauración	Duración	40
	Organización de servicios y eventos en restauración		60
	El protocolo en servicios y eventos		40

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

CONTENIDOS

1. DIRECCIÓN DE SERVICIOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis e interpretación de la información en el servicio. - Control de puntos críticos. - Coordinación y control de las operaciones de recepción y asesoramiento a la clientela: <ul style="list-style-type: none"> • Procesos, secuencias y tiempos de servicio. • Operaciones de atención y asesoramiento a la clientela. • Facturación y cobro. - Ejecución de operaciones de postservicio. - Control de los procesos de coordinación interdepartamental. - Coordinación de operaciones de atención de sugerencias, quejas, reclamaciones e imprevistos.
-----------------	--

	- Gestión y tramitación de la documentación asociada al servicio.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios de restauración: tipos, características, operaciones y procesos. - La clientela en restauración: tipos, características y atención esperada. - Documentación asociada al servicio.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental. - Implicación y compromiso con la profesión, la empresa y la clientela. - Planificación de las tareas a realizar con previsión de las dificultades y el modo de superarlas, y compromiso con los plazos establecidos. - Disposición e iniciativa personal en la dirección de servicios. - Reconocimiento del potencial de las nuevas tecnologías en la dirección de servicios. - Disposición e iniciativa personal para aportar ideas y acordar procedimientos que debe seguir el grupo. - Participación solidaria en tareas de equipo, adecuando el propio esfuerzo al requerido por el grupo.

CRÉDITO FORMATIVO	El protocolo en servicios y eventos	Duración	40
Código	051244		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Planificación y dirección de servicios y eventos en restauración	Duración	180
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Diseño del espacio para eventos en restauración	Duración	40
	Organización de servicios y eventos en restauración		60
	Dirección de servicios y eventos en restauración		40

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

CONTENIDOS

1. APLICACIÓN DEL PROTOCOLO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de diferentes actos protocolarios en restauración y eventos. - Interpretación de la normativa de protocolo institucional (presidencia, precedencias, ordenación de banderas...)
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - El protocolo. Definición y tipos. - El protocolo en restauración. - El protocolo en la mesa. - El protocolo en la organización de eventos. - El protocolo institucional. - Normativa en materia de protocolo, precedencias oficiales de estado y de otras instituciones.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Participación activa, metódica, y respetuosa con las normas y protocolos establecidos.

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">- Valoración de la importancia de la imagen corporativa.- Responsabilidad con el trabajo y las funciones encomendadas.- Participación solidaria en tareas de equipo. |
|--|--|

CRÉDITO FORMATIVO	Orientación profesional y trabajo en equipo	Duración	30
Código	051413		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Formación y orientación laboral	Duración	99
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Marco normativo de las relaciones laborales	Duración	30
	Prevención de riesgos		39

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

- Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.
- Se han identificado los itinerarios formativo-profesionales relacionados con el perfil profesional del Título.
- Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil.
- Se han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral asociados al titulado o a la titulada.
- Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.
- Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el Título.
- Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes y formación propia para la toma de decisiones.

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

Criterios de evaluación:

- Se han valorado las ventajas de trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil.
- Se han identificado los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo.
- Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz, frente a los equipos ineficaces.
- Se ha valorado positivamente la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los y las miembros de un equipo.
- Se ha reconocido la posible existencia de conflicto entre los y las miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones.
- Se han identificado los tipos de conflictos y sus fuentes.
- Se han determinado procedimientos para la resolución del conflicto

CONTENIDOS

1. PROCESO DE INSERCIÓN LABORAL Y APRENDIZAJE A LO LARGO DE LA VIDA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional. - Identificación de itinerarios formativos relacionados con el Título. - Definición y análisis del sector profesional del Título. - Planificación de la propia carrera: <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de objetivos laborales, a medio y largo plazo, compatibles con necesidades y preferencias. • Objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada. - Establecimiento de una lista de comprobación personal de coherencia entre plan de carrera, formación y aspiraciones. - Cumplimentación de documentos necesarios para la inserción laboral (carta de presentación, currículum vitae...), así como la realización de testes psicotécnicos y entrevistas simuladas.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo. - El proceso de toma de decisiones. - Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector. - Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Europass, Ploteus.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del titulado o titulada. - Responsabilización del propio aprendizaje. Conocimiento de los requerimientos y de los frutos previstos. - Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional. - Valoración de los itinerarios profesionales para una correcta inserción laboral. - Compromiso hacia el trabajo. Puesta en valor de la capacitación adquirida.

2. GESTIÓN DEL CONFLICTO Y EQUIPOS DE TRABAJO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de una organización como equipo de personas. - Análisis de estructuras organizativas. - Análisis de los posibles roles de sus integrantes en el equipo de trabajo. - Análisis de la aparición de los conflictos en las organizaciones: compartir espacios, ideas y propuestas. - Análisis de los distintos tipos de conflicto, intervinientes y sus posiciones de partida. - Análisis de los distintos tipos de solución de conflictos, la intermediación y buenos oficios. - Análisis de la formación de los equipos de trabajo.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - La estructura organizativa de una empresa como conjunto de personas para la consecución de un fin. - Clases de equipos en la industria del sector según las funciones que desempeñan. - Análisis de la formación de los equipos de trabajo. - La comunicación como elemento básico de éxito en la formación de equipos.

	<ul style="list-style-type: none"> - Características de un equipo de trabajo eficaz. - Definición de conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto. - Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación y arbitraje.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la aportación de las personas en la consecución de los objetivos empresariales. - Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización. - Valoración de la comunicación como factor clave en el trabajo en equipo. - Actitud participativa en la resolución de conflictos que se puedan generar en los equipos de trabajo. - Ponderación de los distintos sistemas de solución de conflictos.

CRÉDITO FORMATIVO	Marco normativo de las relaciones laborales	Duración	30
Código	051423		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Formación y orientación laboral	Duración	99
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Orientación profesional y trabajo en equipo	Duración	30
	Prevención de riesgos		39

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

- Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo.
- Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios o empresarias y trabajadores o trabajadoras.
- Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.
- Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.
- Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar.
- Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.
- Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran.
- Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.
- Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el Título.
- Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.

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

Criterios de evaluación:

- Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.
- Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de la Seguridad Social.
- Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de la Seguridad Social.
- Se han identificado las obligaciones de la figura de empresario o empresaria y trabajador o trabajadora dentro del sistema de la Seguridad Social.
- Se han identificado, en un supuesto sencillo, las bases de cotización de un trabajador o trabajadora, y las cuotas correspondientes a la figura de trabajador o trabajadora y empresario o empresaria.
- Se han clasificado las prestaciones del sistema de la Seguridad Social, identificando los requisitos.
- Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo.
- Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

CONTENIDOS

1. CONDICIONES LABORALES DERIVADAS DEL CONTRATO DE TRABAJO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de fuentes del derecho laboral y clasificación según su jerarquía. - Análisis de las características de las actividades laborales reguladas por el TRLET. - Formalización y comparación, según sus características, de las modalidades de contrato más habituales. - Interpretación de la nómina. - Análisis del convenio colectivo de su sector de actividad profesional.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Fuentes básicas del derecho laboral: Constitución, Directivas comunitarias, Estatuto de los Trabajadores, Convenio Colectivo. - El contrato de trabajo: elementos del contrato, características y formalización, contenidos mínimos, obligaciones del empresario o la empresaria, medidas generales de empleo. - Tipos de contrato: indefinidos, formativos, temporales, a tiempo parcial. - La jornada laboral: duración, horario, descansos (calendario laboral y fiestas, vacaciones, permisos). - El salario: tipos, abono, estructura, pagas extraordinarias, percepciones no salariales, garantías salariales. - Deducciones salariales: bases de cotización y porcentajes, IRPF. - Modificación, suspensión y extinción del contrato. - Representación sindical: concepto de "sindicato", derecho de sindicación, asociaciones empresariales, conflictos colectivos, la huelga, el cierre patronal. - El convenio colectivo. Negociación colectiva. - Nuevos entornos de organización del trabajo: externalización, teletrabajo...
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de necesidad de la regulación laboral. - Interés por conocer las normas que se aplican en las relaciones laborales de su sector de actividad profesional. - Reconocimiento de los cauces legales previstos como modo de resolver conflictos laborales. - Rechazo de prácticas poco éticas e ilegales en la contratación de trabajadores o trabajadoras, especialmente, en los colectivos más desprotegidos. - Reconocimiento y valoración de la función de los sindicatos como agentes de mejora social.

2. SEGURIDAD SOCIAL, EMPLEO Y DESEMPLEO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la importancia de la universalidad del sistema general de la Seguridad Social. - Resolución de casos prácticos sobre prestaciones de la Seguridad Social
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - El sistema de la Seguridad Social: campo de aplicación, estructura, regímenes, entidades gestoras y colaboradoras. - Principales obligaciones de empresarios o empresarias y trabajadores o trabajadoras en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.

	<ul style="list-style-type: none"> - Acción protectora: asistencia sanitaria, maternidad, incapacidad temporal y permanente, lesiones permanentes no invalidantes, jubilación, desempleo, muerte y supervivencia. - Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones. - Sistemas de asesoramiento de los trabajadores y de las trabajadoras respecto a sus derechos y deberes.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento del papel de la Seguridad Social en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. - Rechazo hacia las conductas fraudulentas, tanto en cotización como en las prestaciones de la Seguridad Social.

CRÉDITO FORMATIVO	Prevención de riesgos	Duración	39
Código	051433		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Nivel	3
Módulo profesional	Formación y orientación laboral	Duración	99
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Orientación profesional y trabajo en equipo	Duración	30
	Marco normativo de las relaciones laborales		30

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

- Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.
- Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador o trabajadora.
- Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos.
- Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo asociados al perfil profesional del Título.
- Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.
- Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional.
- Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales relacionados con el perfil profesional del Título.

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

Criterios de evaluación:

- Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa, en función de los distintos criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- Se han determinado las formas de representación de los trabajadores y de las trabajadoras en la empresa, en materia de prevención de riesgos.
- Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa, que incluya la secuenciación de actuaciones que se deben realizar en caso de emergencia.
- Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del titulado o titulada.
- Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación de una pequeña o mediana empresa.

3. Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral asociado al Título.

Criterios de evaluación:

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

CONTENIDOS

1. EVALUACIÓN DE RIESGOS PROFESIONALES

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis y determinación de las condiciones de trabajo. - Análisis de factores de riesgo. - Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad. - Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales. - Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psicosociales. - Identificación de los ámbitos de riesgo en la empresa. - Establecimiento de un protocolo de riesgos según la función profesional. - Distinción entre accidente de trabajo y enfermedad profesional.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - El concepto de “riesgo profesional”. - La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva. - Riesgos específicos en el entorno laboral asociado al perfil. - Daños a la salud del trabajador o de la trabajadora que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad preventiva. - Valoración de la relación entre trabajo y salud. - Interés en la adopción de medidas de prevención. - Valoración en la transmisión de la formación preventiva en la empresa.

2. PLANIFICACIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LA EMPRESA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de planificación y sistematización como herramientas básicas de prevención. - Análisis de la norma básica de PRL. - Análisis de la estructura institucional en materia PRL. - Elaboración de un plan de emergencia en el entorno de trabajo. - Puesta en común y análisis de distintos planes de emergencia.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - El desarrollo del trabajo y sus consecuencias sobre la salud e integridad humanas. - Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales. - Agentes intervinientes en materia de PRL y salud, y sus diferentes roles. - Gestión de la prevención en la empresa. - Representación de los trabajadores y de las trabajadoras en materia preventiva (Técnico Básico o Técnica Básica en PRL). - Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales. - Planificación de la prevención en la empresa. - Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia y necesidad de la PRL. - Valoración de su posición como agente de PRL y Salud Laboral. - Valoración de los avances para facilitar el acceso a la SL por parte de las instituciones públicas y privadas. - Valoración y traslado de su conocimiento a los planes de emergencia del colectivo al que pertenece.

3. APLICACIÓN DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN EN LA EMPRESA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de diversas técnicas de prevención individual. - Análisis de las obligaciones empresariales y personales en la utilización de medidas de autoprotección. - Aplicación de técnicas de primeros auxilios. - Análisis de situaciones de emergencia. - Realización de protocolos de actuación en caso de emergencia. - Vigilancia de la salud de los trabajadores y de las trabajadoras.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Medidas de prevención y protección individual y colectiva. - Protocolo de actuación ante una situación de emergencia. - Urgencia médica / Primeros auxilios. Conceptos básicos. - Tipos de señalización.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la previsión de emergencias. - Valoración de la importancia de un plan de vigilancia de la salud. - Participación activa en las actividades propuestas.