



*Instituto Vasco del Conocimiento
de la Formación Profesional*

*Lanbide Heziketaren
Ezagutzaren Euskal Institutua*



HOSTELERÍA Y
TURISMO

Diseño Curricular Base

TÉCNICO SUPERIOR
EN DIRECCIÓN DE SERVICIOS EN RESTAURACIÓN



ÍNDICE

1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO	Pág. 4
2. PERFIL PROFESIONAL Y ENTORNO PROFESIONAL	Pág. 4
2.1 Competencia general	
2.2 Relación de cualificaciones y unidades de competencia	
2.3 Entorno profesional	
3. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO	Pág. 6
3.1 Objetivos generales del ciclo formativo	
3.2 Relación de módulos profesionales, asignación horaria y curso de impartición	
3.3 Módulos profesionales	
1. Control del aprovisionamiento de materias primas	
2. Procesos de servicios en bar-cafetería	
3. Procesos de servicios en restaurante	
4. Sumillería	
5. Planificación y dirección de servicios y eventos en restauración	
6. Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias	
7. Gastronomía y nutrición	
8. Gestión administrativa y comercial en restauración	
9. Recursos humanos y dirección de equipos en restauración	
10. Inglés	
11. Segunda lengua extranjera	
12. Proyecto de Dirección de Servicios en Restauración	
13. Formación y Orientación Laboral	
14. Empresa e Iniciativa Emprendedora	
15. Formación en Centros de Trabajo	
4. ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS MÍNIMOS	Pág. 116
4.1 Espacios	
4.2 Equipamientos	
5. PROFESORADO	Pág. 118
5.1 Especialidades del profesorado, y atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo	
6. CONVALIDACIONES ENTRE MÓDULOS PROFESIONALES	Pág. 119
7. RELACIONES DE TRAZABILIDAD Y CORRESPONDENCIA ENTRE MÓDULOS PROFESIONALES DEL TÍTULO Y UNIDADES DE COMPETENCIA	Pág. 120
7.1 Correspondencia de las unidades de competencia con los módulos para su convalidación o exención	
7.2 Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación	

1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO

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

- Denominación: Dirección de Servicios en Restauración.
- Nivel: Formación Profesional de Grado Superior.
- Duración: 2.000 horas.
- Familia Profesional: Hostelería y Turismo.
- Código: CINE-5b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

2. PERFIL PROFESIONAL Y ENTORNO PROFESIONAL

2.1 Competencia general

La competencia general de este título consiste en dirigir y organizar la producción y el servicio de alimentos y bebidas en restauración, determinando ofertas y recursos, controlando las actividades propias del aprovisionamiento, cumpliendo los objetivos económicos, siguiendo los protocolos de calidad establecidos y actuando según normas de higiene, prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

2.2 Relación de Cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título:

Cualificaciones Profesionales completas:

- a. Gestión de procesos de servicio en restauración HOT334_3 (Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre), que comprende las siguientes unidades de competencia:
 - UC1098_3: Definir y planificar procesos de servicio en restauración.
 - UC1103_3: Supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración.
 - UC1104_3: Gestionar departamentos de servicio de restauración.
 - UC1047_2: Asesorar sobre bebidas distintas a vinos, prepararlas y presentarlas.
 - UC1048_2: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.
 - UC1105_3: Aplicar las normas de protocolo en restauración.
 - UC0711_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.
 - UC1051_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.
- b. Sumillería HOT337_3 (Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre), que comprende las siguientes unidades de competencia:
 - UC1106_3: Catar vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos.
 - UC1107_3: Diseñar ofertas de vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos.
 - UC1108_3: Realizar análisis sensoriales de productos selectos propios de sumillería y diseñar sus ofertas.
 - UC1109_3: Gestionar el funcionamiento de bodegas de conservación y maduración de vinos para restauración y asesorar en su puesta en marcha.
 - UC1110_3: Realizar los procesos de servicio especializado de vinos.



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

UC1111_2: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.

Cualificaciones Profesionales incompletas:

- a) Dirección en restauración HOT331_3 (Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre), que comprende las siguientes unidades de competencia:
- UC1097_3: Dirigir y gestionar una unidad de producción en restauración.
 - UC1098_3: Definir y planificar procesos de servicio en restauración.
 - UC1064_3: Gestionar procesos de aprovisionamiento en restauración.
 - UC1099_3: Realizar la gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración.
 - UC1100_3: Realizar la gestión de calidad, ambiental y de seguridad en restauración.
 - UC1101_3: Diseñar y comercializar ofertas de restauración.
 - UC1051_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.
- b) Dirección y producción en cocina HOT332_3 (Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre), que comprende las siguientes unidades de competencia:
- UC1062_3: Catar alimentos para su selección y uso en hostelería.
 - UC1063_3: Diseñar ofertas gastronómicas.

2.3 Entorno profesional

Las personas con este perfil profesional ejercen su actividad tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de restauración del sector público o privado. En este caso, realizan sus funciones bajo la dependencia de la dirección o gerencia de restaurante, o superior jerárquico equivalente.

También pueden desarrollar su actividad profesional en el ámbito del comercio de vinos y otras bebidas, ya sea en la venta directa, la distribución o la asesoría.

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

- Directora o director de alimentos y bebidas.
- Supervisora o supervisor de restauración moderna.
- Maître.
- Jefa o jefe de Sala.
- Encargada o encargado de bar-cafetería.
- Jefa o jefe de banquetes.
- Jefa o jefe de operaciones de catering.
- Sumiller.
- Responsable de compra de bebidas.
- Encargada o encargado de economato y bodega.

3. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO

3.1 Objetivos generales del ciclo formativo:

1. Interpretar el proyecto estratégico empresarial, identificando y analizando los componentes del mismo, para definir los productos y servicios que ofrece la empresa.
2. Identificar los productos y servicios que ofrece la empresa, reconociendo sus características para diseñar los procesos de producción.
3. Reconocer los procesos de producción, analizando sus características y sus fases, para determinar la estructura organizativa y los recursos necesarios.
4. Realizar fichas técnicas de producción, identificando y valorando los parámetros que las caracterizan, para determinar la oferta de servicio de alimentos y bebidas, fijar precios y estandarizar procesos
5. Identificar necesidades de producción, caracterizando y secuenciando las tareas, para programar actividades y organizar recursos.
6. Identificar vinos, bebidas y otras materias primas, caracterizando sus propiedades y condiciones idóneas de conservación, para recepcionarlas, almacenarlas y distribuirlas.
7. Analizar instalaciones, maquinaria, útiles y herramientas, reconociendo sus características, aplicaciones y principios de funcionamiento, para realizar y supervisar la puesta a punto del lugar de trabajo.
8. Identificar los procedimientos adecuados en la organización de servicios, analizando y relacionando tipos, fases y métodos, para realizar o supervisar los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas.
9. Controlar los datos originados por la producción y/o servicio, reconociendo su naturaleza, para cumplimentar la documentación administrativa relacionada.
10. Analizar protocolos de actuación ante posibles demandas de la clientela, identificando las características de cada caso, para dar respuesta a posibles solicitudes, sugerencias y reclamaciones, pudiendo utilizar al menos dos lenguas extranjeras.
11. Identificar factores de riesgo y parámetros de calidad asociados a la producción y al servicio, analizando sus características y protocolos de actuación, para cumplir con las normas de seguridad laboral y ambiental, y de higiene y calidad durante todo el proceso productivo.
12. Aplicar estrategias de dirección y desarrollo del personal, identificando las actitudes, aptitudes y necesidades del equipo de trabajo, para motivar al personal a su cargo.
13. Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos, para mantener el espíritu de innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.
14. Reconocer posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando su viabilidad, para desarrollar la cultura emprendedora y generar su propio empleo.
15. Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.
16. Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención personales y colectivas, de acuerdo a la normativa aplicable en los procesos del trabajo, para garantizar entornos seguros.
17. Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al diseño para todos.



18. Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad, y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.
19. Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.
20. Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar como ciudadana democrática o ciudadano democrático.

3.2 Relación de módulos profesionales, asignación horaria y curso de impartición:

MÓDULO PROFESIONAL	Asignación horaria	Curso
0496. Control del aprovisionamiento de materias primas	99	1º
0509. Procesos de servicios en bar-cafetería	198	1º
0510. Procesos de servicios en restaurante	264	1º
0511. Sumillería	100	2º
0512. Planificación y dirección de servicios y eventos en restauración	180	2º
0501. Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias	66	1º
0502. Gastronomía y nutrición	60	2º
0503. Gestión administrativa y comercial en restauración	99	1º
0504. Recursos humanos y dirección de equipos en restauración	80	2º
0179. Inglés	165	1º
0180. Segunda lengua extranjera	120	2º
0513. Proyecto de Dirección de Servicios en Restauración	50	2º
0514. Formación y Orientación Laboral	99	1º
0515. Empresa e Iniciativa Emprendedora	60	2º
0516. Formación en Centros de Trabajo	360	2º
Total ciclo	2.000	

3.3 Módulos profesionales: presentación, resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, contenidos y orientaciones metodológicas

Módulo Profesional 1

CONTROL DEL APROVISIONAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS

a) Presentación

Módulo profesional:	Control del aprovisionamiento de materias primas
Código:	0496
Ciclo formativo:	Dirección de Servicios en Restauración
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	99 horas
Curso:	1º
Nº de Créditos:	3
Especialidad del profesorado:	Cocina y Pastelería Servicios en Restauración (Profesora Técnica o Profesor Técnico de Formación Profesional)
Tipo de módulo:	Módulo asociado a las unidades de competencia: UC1062_3: Catar alimentos para su selección y uso en hostelería. UC1064_3: Gestionar procesos de aprovisionamiento en restauración.
Objetivos generales:	4 / 6 / 7 / 9 / 11 / 18

b) 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.



- f) Se han reconocido y caracterizado los sellos europeos y los sellos españoles de calidad alimentaria.
- g) Se han identificado y caracterizado los productos acogidos a los sellos españoles de calidad alimentaria.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha descrito el concepto de “control de existencias” en restauración.

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

c) Contenidos básicos

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.

2. 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.



	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

3. 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

4. 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.)
-----------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 la 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	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento del potencial de las nuevas tecnologías como elementos de apoyo.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Conviene impartir los distintos bloques en el orden establecido anteriormente, aunque sería recomendable que, al tratar determinados contenidos, se asocien con todos los bloques para que el alumnado reconozca la unidad del proceso.

En un primer momento, se desarrollarán los contenidos relacionados con la selección de materias primas: identificación de materias primas, código alimentario, presentaciones comerciales, sellos de calidad, denominaciones de origen... Esta identificación se completará con la realización de test sensoriales que permitirán al alumnado diferenciar entre los distintos productos y decidir cuáles son los que reúnen las características más apropiadas según el uso que se les quiera dar.

Una vez se tengan identificadas las materias primas, se establecerán fichas que recojan las especificaciones técnicas de los artículos con los que el establecimiento quiere trabajar. Posteriormente, se pasará a la selección de los proveedores o las proveedoras.

Los contenidos de los dos siguientes bloques (“**Recepción de materias primas**” y “**Almacenamiento de materias primas en restauración**”) se verán simultáneamente, pues forman parte de un proceso continuo.

Por último, se desarrollarán los contenidos asociados al último bloque. Se comenzará con la determinación de puntos clave en relación con la gestión de los stocks (stock mínimo, stock máximo, punto de pedido...). A continuación, se identificarán los procedimientos internos de pedido y retirada de géneros del almacén, del economato y de la bodega. En este último bloque se abordará, asimismo, el control de consumos y existencias, utilizando aplicaciones informáticas.



Independientemente del orden en que se impartan los contenidos, desde un principio se irá rotando al alumnado, para que desarrolle a un nivel práctico las distintas actividades en relación con el módulo, aprovechando para ello el sistema de producción de la escuela. Esto requiere que, al comenzar a impartir el módulo, se dé una visión global del mismo y se visiten las instalaciones de la escuela relacionadas con el módulo. Posteriormente, se irán viendo los distintos contenidos con más detalle, lo cual permitirá subir el nivel de exigencia en las distintas actividades prácticas.

2) Aspectos metodológicos

Para el desarrollo de los distintos contenidos se utilizará el sistema productivo de la escuela, debiendo de coordinar la impartición del módulo, horario, uso de las instalaciones, etc., con el resto de los grupos.

Se utilizarán los documentos de la escuela: fichas de especificación de producto, fichas de proveedores o proveedoras, bono de pedido, ficha de recepción y control de géneros, parte diario de compras, registro de compras, vale de pedido a economato o bodega, bono de transferencia entre departamentos, fichas de inventarios, etc.

El registro y control de los documentos asociados a los distintos bloques se realizará utilizando las aplicaciones informáticas de la escuela. El alumnado deberá familiarizarse con el manejo de software de gestión de economato y bodega.

Las actividades expositivas por parte del profesorado se reducirán al mínimo indispensable, dando un mayor peso a la participación del alumnado en el desarrollo de diversas actividades que le permitirán concretar los conceptos y desarrollar las habilidades y destrezas indispensables en relación con este módulo.

Las distintas actividades irán aumentando en nivel de complejidad de forma que se adapten al grado de comprensión del alumnado, debiendo realizarse un seguimiento individualizado del proceso de aprendizaje.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Selección de materias primas y proveedores o proveedoras:
 - Identificación de las materias primas y su normativa, presentaciones comerciales, propiedades, características organolépticas...
 - Realización de test sensoriales y/o catas de materias primas.
 - Aplicaciones gastronómicas de alimentos y bebidas según sus propiedades y características.
 - Elaboración de fichas de especificación de producto.
 - Identificación de los criterios para la selección de los proveedores o las proveedoras.

- ✓ Recepción y almacenamiento de materias primas:
 - Organización y control de las fases y procedimientos para la recepción y el almacenamiento de las materias primas.
 - Control cuantitativo, cualitativo e higiénico-sanitario de las materias primas en la recepción.
 - Utilización y mantenimiento de los equipos, la maquinaria y los instrumentos asociados a los procesos de recepción y almacenamiento de materias primas.
 - Reconocimiento e interpretación de la normativa relativa al embalaje, al transporte y a las condiciones de conservación de materias primas.
 - Aplicación de métodos de conservación adecuados a las materias primas. Utilización de envases adecuados para el almacenamiento.

- ✓ Control de consumos y existencias:
 - Gestión de los stocks y establecimiento de stock mínimo, stock máximo, punto de pedido, cantidad de pedido, etc.
 - Establecimiento del procedimiento de pedidos interno y retirada de géneros del almacén, del economato y de la bodega.
 - Establecimiento de una rotación de géneros correcta.
 - Control de consumos y existencias en restauración.
 - Diferenciación entre consumos teóricos y reales, y cálculo de mermas y pérdidas.
 - Valoración de consumos y existencias. Realización de inventarios.
- ✓ Interpretación, formalización y tramitación de los documentos relacionados con el aprovisionamiento de materias primas y el control de consumos y existencias.
- ✓ Utilización de aplicaciones informáticas para la gestión del economato y de la bodega de un establecimiento de restauración.
- ✓ Cumplimiento de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.
- ✓ Control y recogida selectiva de residuos.



Módulo Profesional 2

PROCESOS DE SERVICIO EN BAR-CAFETERÍA

a) Presentación

Módulo profesional:	Procesos de servicio en bar-cafetería
Código:	0509
Ciclo formativo:	Dirección de Servicios en Restauración
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	198 horas
Curso:	1º
Nº de Créditos:	14
Especialidad del profesorado:	Servicios en Restauración (Profesora Técnica o Profesor Técnico de Formación Profesional)
Tipo de módulo:	Módulo asociado a la unidad de competencia: UC1047_2: Asesorar sobre bebidas distintas a vinos, prepararlas y presentarlas. UC1106_3: Catar vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos.
Objetivos generales:	2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 10 / 11 / 13 / 15 / 18

b) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

3. Selecciona bebidas, reconociendo sus características y aplicaciones.

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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



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

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

Criterios de evaluación:

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

c) Contenidos básicos

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.
----------------------	--

2. 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.

3. 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.



	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

4. 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 <i>mise en place</i>, 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. - Preparación y servicio de bebidas evitando el consumo innecesario de recursos. - Desarrollo de las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

5. 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.
------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Control y valoración de los resultados. - Diseño y elaboración de soportes informativos para la exposición de la oferta de preparaciones culinarias.
conceptuales	<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.
actitudinales	<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.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

En las primeras clases se deberán recordar los aspectos más importantes relacionados con la normativa vigente para diferentes tipos de servicios en establecimientos o áreas de bar-cafetería.

Conviene iniciar el módulo explicando los contenidos conceptuales básicos: terminología profesional relacionada con el módulo y operaciones de puesta a punto y montaje de servicios. Posteriormente, se pasará a contenidos más complejos relacionados con los procesos de servicio en bar-cafetería, tales como la elaboración y servicio de las bebidas y los alimentos que constituyen la oferta de un establecimiento de bar-cafetería.

En las prácticas realizadas en los talleres es conveniente comenzar con una breve explicación de la organización y secuenciación de las actividades a realizar, con las diferentes fases y tiempos previstos de realización de las tareas.

Una vez terminadas las actividades de elaboración de bebidas y alimentos y su servicio, se verificará el resultado y, en caso de deficiencias, se analizarán las causas y se aplicarán las medidas correctoras adecuadas. Además, se incentivará la aportación de sugerencias y/o alternativas para la mejora de los procesos o para adecuarlos a las particularidades que puedan surgir durante los procesos.

Al finalizar cada clase se procederá al tratamiento de los residuos, a la limpieza de equipos, máquinas y útiles empleados, cumpliendo la normativa higiénico-sanitaria y de protección ambiental.

2) Aspectos metodológicos

Es conveniente establecer una unidad didáctica inicial para la presentación de los contenidos del módulo.



La labor del profesorado debe estar fundamentada en una adecuada selección de las actividades, de enfoque tanto conceptual como procedimental, secuenciadas en orden creciente de dificultad y en la planificación y realización de procesos de servicio, que son los que van a guiar el desarrollo de las actividades y la progresiva adquisición de las destrezas. Tal como se ha señalado, conviene comenzar por actividades sencillas, para favorecer la confianza y el estímulo del alumnado, pasando, posteriormente, a actividades más complejas.

Es fundamental que los supuestos, las situaciones, los documentos a manejar y los procesos a desarrollar en las actividades de enseñanza-aprendizaje que se diseñen, estén adaptados al entorno, para conseguir la motivación del alumnado.

Conviene incidir en aspectos muy importantes en el servicio, como son la atención al cliente y las técnicas de comunicación y venta, claves en el éxito de los establecimientos de bar-cafetería actuales.

Sería conveniente que las actividades anteriores se completasen con catas, visitas a establecimientos de bar-cafetería, asistencia a ferias, congresos...

El profesorado deberá realizar un seguimiento individualizado del proceso de aprendizaje del alumnado, adaptando la programación a la diversidad existente. El seguimiento deberá registrarse en los documentos correspondientes.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Determinación de tipos de servicios:
 - Caracterización de diferentes tipos de establecimientos de bar-cafetería.
 - Caracterización de los diferentes tipos de servicio en el área del bar-cafetería y/o eventos.
 - Realización de organigramas de personal en función del tipo de servicio.
 - Deontología del personal de servicios en bar-cafetería.
 - Vocabulario técnico específico del sector.

- ✓ Coordinación de operaciones de puesta a punto y montaje de servicios:
 - Preparación de diferentes tipos de montajes asociados a los servicios.
 - Análisis de información y documentos asociados a los servicios que se van a montar.
 - Puesta a punto, mantenimiento y control de equipos y útiles de servicio en bar-cafetería.
 - Aprovisionamiento, recepción, distribución y conservación de materiales para los servicios.
 - Ejecución y supervisión de operaciones de montaje de servicios.

- ✓ Selección de bebidas:
 - Conocimiento de la cultura de las distintas bebidas y su evolución histórica.
 - Identificación de los distintos tipos de bebidas y sus procesos y fases de elaboración.
 - Realización de análisis organolépticos de diferentes bebidas.
 - Ubicación y conservación de las distintas bebidas.
 - Selección de la oferta de bebidas.

- ✓ Preparación y servicio de bebidas:
 - Verificación de la disponibilidad de los elementos necesarios para la elaboración y el servicio de bebidas.

- Ejecución de los procesos de elaboración, acabado-presentación y servicio de bebidas.
 - Identificación de las técnicas de venta.
 - Facturación y cobro de los servicios prestados.
 - Verificación y control de los resultados obtenidos.
- ✓ Preparación y servicio de alimentos en bares/cafeterías:
- Verificación de la disponibilidad de los elementos necesarios para la elaboración y servicio de alimentos.
 - Identificación y manejo de los documentos relacionados con las elaboraciones culinarias.
 - Ejecución de los procesos de preelaboración-elaboración culinaria, conservación-regeneración y acabado-presentación de los alimentos.
 - Coordinación de las fases de elaboración y servicio.
 - Elaboración de distintos soportes informativos para la presentación de la oferta de alimentos.
 - Verificación y control de los resultados obtenidos.
- ✓ Identificación de riesgos en la ejecución de operaciones.
- ✓ Cumplimiento de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección medioambiental.
- ✓ Clasificación y recogida selectiva de residuos de acuerdo con las normas de protección ambiental.



Módulo Profesional 3

PROCESOS DE SERVICIOS EN RESTAURANTE

a) Presentación

Módulo profesional:	Procesos de servicios en restaurante
Código:	0510
Ciclo formativo:	Dirección de Servicios en Restauración
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	264 horas
Curso:	1º
Nº de Créditos:	18
Especialidad del profesorado:	Servicios en Restauración (Profesora Técnica o Profesor Técnico de Formación Profesional)
Tipo de módulo:	Asociado a la unidad de competencia: UC1103_3: Supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración. UC1048_2: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos. UC1110_3: Realizar los procesos de servicio especializado de vinos
Objetivos generales:	2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 10 / 11 / 12 / 13 / 15

b) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación:

- Se han caracterizado los diferentes tipos de establecimientos de restauración.
- Se han descrito las diferentes fórmulas de servicios en restauración, relacionándolas con los diferentes tipos de establecimientos y/o eventos.
- Se han identificado las estructuras organizativas de servicios en los diferentes tipos de establecimientos y/o eventos.
- Se ha descrito la estructura funcional de los departamentos y del personal en establecimientos y/o eventos.
- Se han reconocido las relaciones interdepartamentales.
- Se han identificado y caracterizado los diferentes tipos de servicios en el área del restaurante y/o eventos.
- 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.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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



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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las distintas fases del servicio.
- b) Se han identificado y caracterizado las diferentes técnicas de servicio de alimentos y bebidas.
- c) Se ha reconocido la tipología de clientes 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.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las técnicas y elaboraciones culinarias más significativas.
- b) Se han reconocido los elementos de la oferta culinaria más adecuados para su elaboración o manipulación ante el comensal.
- c) Se han realizado fichas técnicas de los productos que se han de elaborar.
- d) Se ha realizado el aprovisionamiento de géneros y materias primas para atender la oferta.
- e) Se han identificado las necesidades de equipos, útiles y materiales necesarios para la realización de elaboraciones culinarias y manipulaciones ante el 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.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los documentos de control asociados a la facturación y cobro.
- b) Se han identificado los diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro.
- c) Se han caracterizado los procesos de facturación y cobro de los servicios.
- d) Se ha cumplimentado la factura/ticket correctamente.
- e) Se ha comprobado la relación entre lo facturado y lo servido.
- f) Se ha realizado el cobro de la factura utilizando las distintas fórmulas o formas de pago.

- g) Se han realizado las operaciones de apertura/cierre de caja y control en la facturación y cobro.
- h) Se ha relacionado la facturación con los sistemas de gestión integrada.

c) Contenidos básicos

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.

2. 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. - 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.



	<ul style="list-style-type: none"> - Participación solidaria en tareas de equipo. - Actitud respetuosa con el medio ambiente evitando el consumo innecesario de recursos.
--	---

3. 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. - Cumplimentación 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. • 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.

4. 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. • 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.

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
--	--

5. 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. - 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.

6. REALIZACIÓN DE OPERACIONES DE FACTURACIÓN Y COBRO	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Facturación y cobro a la clientela. - Complimentación 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.



- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- 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. |
|--|---|

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

En las primeras clases se deberán recordar los aspectos más importantes relacionados con la normativa vigente para diferentes tipos de servicios en restauración.

Conviene iniciar el módulo explicando los contenidos conceptuales básicos: terminología profesional relacionada con el módulo. Posteriormente, se pasará a contenidos más complejos relacionados con las técnicas de comunicación y venta, atención al cliente, y elaboraciones culinarias y manipulaciones ante el o la comensal.

En las prácticas realizadas en los talleres es conveniente comenzar con una breve explicación de la organización y secuenciación de las actividades a realizar, con las diferentes fases y tiempos previstos de realización de las tareas.

Una vez terminadas las actividades de servicio y/o las elaboraciones a la vista de la clientela se verificará el resultado y, en caso de deficiencias, se analizarán las causas y se aplicarán las medidas correctoras adecuadas. Además, se incentivará la aportación de sugerencias y/o alternativas para la mejora de los procesos o para adecuarlos a las contingencias que puedan surgir durante los procesos.

Al finalizar cada clase se procederá al tratamiento de los residuos, a la limpieza de equipos, máquinas y útiles empleados, cumpliendo la normativa higiénico-sanitaria y de protección ambiental.

2) Aspectos metodológicos

Este es un módulo donde la labor del profesorado está fundamentada en una adecuada selección de las actividades, de enfoque tanto conceptual como procedimental, secuenciadas en orden creciente de dificultad, y en la planificación y realización de procesos de servicio, que son los que van a guiar el desarrollo de las actividades y la progresiva adquisición de las destrezas. Tal como se ha señalado, conviene comenzar por actividades sencillas para favorecer la confianza y el estímulo del alumnado, pasando, posteriormente, a actividades más complejas.

Como norma general, el profesorado deberá programar actividades expositivas y/o actividades prácticas, de forma que se puedan desarrollar procesos completos. En otras ocasiones, y para mejorar la destreza y la habilidad del alumnado, se pueden programar actividades más cortas, practicando una secuencia de repetición.

Conviene incidir en aspectos muy importantes en el servicio actual, como son la atención al cliente y las técnicas de comunicación y venta, claves en el éxito de los establecimientos de restauración actuales y que, a veces, quedan relegados por otros contenidos más tradicionales y, en cierto modo, en desuso.

El profesorado deberá realizar un seguimiento individualizado del proceso de aprendizaje del alumnado, adaptando la programación a la diversidad existente. El seguimiento deberá registrarse realizando anotaciones sistemáticas de avances y dificultades en una lista de control.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Determinación de tipos de servicios:
 - Caracterización de diferentes tipos de establecimientos de restauración.
 - Caracterización de los diferentes tipos de servicio en el área de restaurante y/o eventos.
 - Realización de organigramas de personal en función del tipo de servicio.
 - Deontología del personal de servicios en el restaurante.
- ✓ Coordinación de operaciones de puesta a punto y montaje de servicios:
 - Preparación de diferentes tipos de montajes asociados a los servicios.
 - Análisis de información sobre los servicios que se van a montar.
 - Aprovisionamiento, recepción, distribución y conservación de materiales para los servicios.
 - Ejecución y supervisión de operaciones de montaje de servicios.
- ✓ Reconocimiento de técnicas de comunicación y venta:
 - Atención a las demandas de la clientela.
 - Comunicación con la clientela como medio de fidelización de la misma.
 - Conocimiento de técnicas de venta de alimentos y bebidas.
 - Aplicación de protocolos en la gestión y tramitación de reclamaciones, quejas o sugerencias.
- ✓ Realización de operaciones de atención al cliente y servicio:
 - Tipificación y atención a la diversidad de clientes y clientas.
 - Aplicación de técnicas de venta y de comunicación durante los procesos de servicio.
 - Aplicación de técnicas de servicio de alimentos y bebidas apropiadas en cada fase del servicio.
 - Control y valoración del resultado final.
- ✓ Realización de elaboraciones culinarias y manipulaciones ante el o la comensal:
 - Realización de fichas técnicas de elaboraciones culinarias a la vista de la clientela.
 - Ejecución del aprovisionamiento de géneros y materias primas.
 - Preparación de equipos, útiles y materiales, y puesta a punto del material necesario para la actividad.
 - Ejecución de elaboraciones a la vista de la clientela.
 - Valoración del resultado final.
- ✓ Realización de operaciones de facturación y cobro:
 - Cumplimentación de facturas/tickets.
 - Comprobación de facturas/tickets.
 - Ejecución práctica del cobro de facturas utilizando las distintas formas de pago.
 - Control de facturación y cobro.
 - Apertura/cierre de caja.



Módulo Profesional 4 SUMILLERÍA

a) Presentación

Módulo profesional:	Sumillería
Código:	0511
Ciclo formativo:	Dirección de Servicios en Restauración
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	100 horas
Curso:	2º
Nº de Créditos:	10
Especialidad del profesorado:	Servicios en Restauración (Profesora Técnica o Profesor Técnico de Formación Profesional)
Tipo de módulo:	Asociado a las unidades de competencia: UC1107_3: Diseñar ofertas de vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos. UC1108_3: Realizar análisis sensoriales de productos selectos propios de sumillería y diseñar sus ofertas. UC1109_3: Gestionar el funcionamiento de bodegas de conservación y maduración de vinos para restauración y asesorar en su puesta en marcha.
Objetivos generales:	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10 / 11 / 15 / 18

b) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Selecciona vinos, identificando sus características y componentes.

Criterios de evaluación:

- a) Se han determinado los factores culturales y sociales relacionados con el mundo del vino.
- b) Se han descrito los conceptos de “vinos”, sus tipos y características.
- c) Se han identificado los componentes que caracterizan a los distintos tipos de vinos.
- d) Se han caracterizado los factores que intervienen en los procesos de viticultura.
- e) Se han identificado las variedades de uvas destinadas a la vinificación.
- f) Se han caracterizado los diferentes procesos de vinificación, crianza y clarificación de vinos.

- g) Se han relacionado las denominaciones de origen con los tipos de uvas y vinos más representativos de estas, así como sus características.
- h) Se han caracterizado la geografía vinícola nacional e internacional.
- i) Se han determinado los vinos que deben ser incluidos en la oferta comercial de la empresa atendiendo a sus características.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado los diferentes espacios físicos de conservación del vino y de otras bebidas, así como sus condiciones ambientales.
- b) Se han identificado los equipos y las maquinarias para la conservación de vinos y otras bebidas.
- c) Se han calculado las necesidades de aprovisionamiento y almacenamiento en función del stock y de las previsiones de servicio.
- d) Se han cumplimentado los documentos de aprovisionamiento.
- e) Se han seleccionado proveedores o proveedoras teniendo en cuenta la oferta y los intereses de la empresa.
- f) Se ha revisado y contrastado la entrada de mercancía antes de su almacenamiento con sus soportes documentales.
- g) Se han establecido los procesos de rotación de stocks.
- h) Se han identificado correctamente los vinos reservados por la clientela.
- 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.

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

Criterios de evaluación:

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

4. Dirige la puesta a punto 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:

- a) Se han caracterizado equipos, útiles y materiales de servicio de vinos y bebidas, relacionándolos con sus aplicaciones posteriores.



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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido el concepto de “cata”, sus tipos y finalidad.
- b) Se han identificado los condicionantes externos que afectan a la cata.
- c) Se han utilizado los equipos de cata, relacionándolos con su funcionalidad.
- d) Se han descrito los sentidos utilizados en la cata y su funcionamiento.
- e) Se han identificado y caracterizado las distintas fases de la cata de vinos y otras bebidas.
- f) Se han identificado y descrito las características organolépticas del vino y otras bebidas, utilizando el vocabulario correcto.
- g) Se han 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.

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

Criterios de evaluación:

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

c) Contenidos básicos

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



	<p>control de la bodega.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión y control eficaz para evitar consumos y gastos innecesarios. - 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"> - Reconocimiento y valoración de las técnicas de organización, gestión y control de la bodega. - Reconocimiento del potencial de las nuevas tecnologías como elementos de apoyo. - Actitud ordenada y metódica durante la realización de las tareas y perseverancia ante las dificultades.

3. 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.

4. DIRECCION DE LA PUESTA A PUNTO DE UTILES 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.
-----------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

5. 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.

6. 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. • 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 resolutoria frente a quejas y reclamaciones de la clientela.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Conviene comenzar el módulo con los bloques **“Selección de vinos”** y **“Realización de catas de vinos y otras bebidas”** que se verán de manera simultánea, si bien se comenzará con el de **“Selección de vinos”**.

Posteriormente, se impartirán los contenidos en relación con el bloque **“Dirección de la puesta a punto de útiles y equipos para el servicio de vinos y bebidas”**, aunque, antes de desarrollar la parte relativa al control de cartas e instrumentos de venta, se verán los contenidos del bloque **“Diseño de oferta de vinos y bebidas de aperitivos y sobremesa”**.

A continuación, se verán los bloques de **“Control del servicio de vinos y otras bebidas”** y **“Gestión y control de la bodega”**. Estos dos últimos bloques, junto con los de **“Dirección de la puesta a punto de útiles y equipos para el servicio de vinos y bebidas”** y **“Realización de catas de vinos y otras bebidas”**, se desarrollarán durante todo el curso a nivel práctico, si bien, el nivel que se pida al alumnado ha de tener en cuenta cuándo se impartirán los contenidos conceptuales asociados.

En las prácticas realizadas en los talleres es conveniente comenzar con una breve explicación de la organización y secuenciación de las actividades a realizar, con las diferentes fases y tiempos previstos de realización de las tareas.

Una vez terminadas las actividades prácticas, se verificará el resultado y, en caso de deficiencias, se analizarán las causas y se aplicarán las medidas correctoras adecuadas. Además, se fomentará la aportación de sugerencias y/o alternativas para la mejora de los procesos o para adecuarlos a las contingencias que puedan surgir durante los procesos.

Al finalizar cada clase práctica se procederá al tratamiento de los residuos, a la limpieza de los equipos, las máquinas y los útiles empleados, cumpliendo la normativa higiénico-sanitaria y de protección ambiental.

2) Aspectos metodológicos

Es conveniente establecer una unidad didáctica inicial para la presentación de los contenidos del módulo.

Se recomienda estructurar las unidades didácticas estableciendo un eje procedimental e incorporando los distintos contenidos de tipo conceptual y actitudinal conforme lo requiera la ejecución de los procedimientos.

Las distintas actividades deberán ir aumentando en nivel de complejidad, de forma que se adapten al grado de comprensión del alumnado, debiendo realizarse un seguimiento individualizado del proceso de aprendizaje.

Se propone la utilización de metodologías que provoquen la intervención del alumnado. Se tratará de evitar la pasividad del alumnado, por ello, se recomienda minimizar el número de exposiciones por parte del profesorado.

Es fundamental que los supuestos, las situaciones, los documentos a manejar y los procesos a desarrollar en las actividades de enseñanza-aprendizaje que se diseñen, estén adaptados al entorno para conseguir la motivación del alumnado.

Conviene incidir en aspectos muy importantes en las funciones de un sumiller, como son la atención al cliente, las técnicas de comunicación y venta, y las dotes comerciales, claves en el éxito de los establecimientos de hostelería.

Sería de interés para alcanzar los objetivos del módulo, realizar visitas a diferentes bodegas y ferias, y acudir a presentaciones realizadas por sumilleres, bodegueros, enólogos...

El profesorado deberá realizar un seguimiento individualizado del proceso de aprendizaje del alumnado, adaptando la programación a la diversidad existente. El seguimiento deberá registrarse en los documentos correspondientes.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Selección de vinos:
 - Conocimiento de la cultura del vino y su evolución histórica.
 - Identificación de los tipos de vinos, las variedades de uvas utilizadas y los procesos y fases de elaboración.
 - Identificación de las zonas geográficas de producción vinícola nacionales e internacionales, así como las denominaciones de origen y vinos asociados.

- ✓ Gestión y control de la bodega:
 - Identificación de los tipos de vino que se han de comprar.
 - Selección de proveedores y proveedoras.

 - Recepción, control, distribución y almacén del género recibido, y cumplimentación de los documentos asociados.
 - Identificación de factores críticos en relación con la bodega (condiciones ambientales, equipos, programas de limpieza y mantenimiento...)
 - Establecimiento de los procesos de rotación de stocks.
 - Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de bodegas.

- ✓ Diseño de oferta de vinos y bebidas de aperitivos y sobremesa:
 - Selección de la oferta de vinos y otras bebidas.
 - Diseño y elaboración de cartas de vinos y otras bebidas.
 - Fijación de precios e identificación de los factores que lo determinan.



- ✓ Dirección de la puesta a punto de útiles y equipos para el servicio de vinos y bebidas:
 - Puesta a punto, mantenimiento y limpieza de maquinaria y equipos de frío.
 - Puesta a punto, mantenimiento y limpieza de utensilios de servicio de vinos y bebidas.
 - Puesta a punto, mantenimiento, limpieza y control de cartas de vinos y otras bebidas.

- ✓ Realización de catas de vinos y otras bebidas:
 - Puesta a punto y control de salas y equipos de cata.
 - Realización de catas respetando las fases correspondientes.
 - Interpretación y cumplimentación de los distintos tipos de fichas de cata.

- ✓ Control del servicio de vinos y otras bebidas:
 - Conocimiento del perfil de sumiller y deontología profesional asociada.
 - Presentación de la oferta de vinos y bebidas.
 - Asesoramiento y recomendaciones al cliente atendiendo a sus expectativas.
 - Desarrollo de las distintas fases que constituyen el servicio.
 - Atención y/o resolución de sugerencias, quejas y reclamaciones.

- ✓ Identificación de riesgos en la ejecución de operaciones.

- ✓ Cumplimiento de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección medioambiental.

- ✓ Clasificación y recogida selectiva de residuos de acuerdo con las normas de protección ambiental.

Módulo Profesional 5

PLANIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y EVENTOS EN RESTAURACIÓN

a) Presentación

Módulo profesional:	Planificación y dirección de servicios y eventos en restauración
Código:	0512
Ciclo formativo:	Dirección de Servicios en Restauración
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	180 horas
Curso:	2º
Nº de Créditos:	10
Especialidad del profesorado:	Servicios en Restauración (Profesora Técnica o Profesor Técnico de Formación Profesional)
Tipo de módulo:	Asociado a las unidades de competencia: UC1098_3: Definir y planificar procesos de servicio en restauración. UC1104_3: Gestionar departamentos de servicio de restauración. UC1105_3: Aplicar las normas de protocolo en restauración.
Objetivos generales:	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10 / 11 / 13 / 14 / 15

b) 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.



- h) Se han realizado el estudio de tiempos y los recorridos en los procesos.
- i) Se han identificado nuevas tendencias en los diseños e instalaciones de restauración.
- j) Se ha tenido en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado e interpretado la información sobre el servicio que se va a prestar y se han detectado los puntos críticos de control.
- b) Se ha transmitido la información del proceso de servicio a las personas de los diferentes puestos de actuación.
- c) Se ha transmitido la información, al personal de servicio, de los elementos que componen la oferta gastronómica.
- d) Se ha recibido y asesorado a la clientela sobre la oferta del establecimiento.

- e) Se han coordinado todas las fases del servicio con los departamentos implicados.
- f) Se ha controlado la correcta aplicación de las técnicas durante las operaciones de servicio y atención al cliente y recogida.
- g) Se han coordinado los protocolos de actuación en la solución de quejas, reclamaciones, sugerencias e imprevistos.
- h) Se han controlado los procesos de facturación y cobro.
- i) Se ha gestionado toda la documentación relacionada con el servicio.
- j) Se ha evitado el consumo innecesario de recursos.
- k) Se han realizado las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

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

Criterios de evaluación:

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

c) Contenidos básicos

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.



2. 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.

3. 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.
----------------------	--

4. 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.

5. 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.



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

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

En las primeras clases se deberán recordar los aspectos más importantes relacionados con la normativa vigente para instalaciones de servicio, catering y eventos en restauración.

Conviene iniciar el módulo explicando los contenidos conceptuales básicos: terminología profesional relacionada con el módulo. Posteriormente, se pasará a contenidos más complejos relacionados con la planificación y organización de servicios y, finalmente, se desarrollarán los conceptos relacionados con la dirección de servicios y protocolo.

En las prácticas realizadas en los talleres, es conveniente comenzar con una breve explicación de la organización y secuenciación de las actividades a realizar, con las diferentes fases y tiempos previstos de realización de las tareas.

Además, se debe promover que el alumnado evalúe la calidad de los servicios, observando deficiencias, analizando las causas y aportando sugerencias y/o alternativas para la mejora de los procesos o para adecuarlos a las contingencias que puedan surgir durante los procesos.

2) Aspectos metodológicos

Este es un módulo donde la labor del profesorado está fundamentada en una adecuada selección de las actividades, de enfoque tanto conceptual como procedimental, secuenciadas en orden creciente de dificultad, y en la planificación y realización de procesos de organización y dirección de servicios, que son las que van a guiar el desarrollo de las actividades y la progresiva adquisición de las destrezas. Tal como se ha señalado, conviene comenzar por actividades sencillas para favorecer la confianza y el estímulo del alumnado, pasando, posteriormente, a actividades más complejas.

Como norma general, el profesorado deberá programar actividades expositivas y/o actividades prácticas, de forma que se puedan desarrollar procesos completos. En otras ocasiones y, para mejorar la destreza y la habilidad del alumnado, se pueden programar actividades más cortas, practicando una secuencia de repetición.

El profesorado deberá realizar un seguimiento individualizado del proceso de aprendizaje del alumnado, adaptando la programación a la diversidad existente. El seguimiento deberá registrarse realizando anotaciones sistemáticas de avances y dificultades en una lista de control.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Asesoramiento en el diseño de instalaciones:
 - Distribución de espacios y equipos en el establecimiento.
 - Aplicación de la normativa vigente.
 - Estudio de tiempos y recorridos en los procesos.

- ✓ Planificación de instalaciones para catering y eventos en restauración:
 - Planificación de materiales, géneros y materias primas para catering y eventos en restauración.
 - Distribución y coordinación del personal de servicio.
 - Aplicación de normativa vigente relacionada con el catering y los eventos.
 - Diseños de servicios de catering y eventos.

- ✓ Organización del servicio:
 - Gestión de reservas.
 - Planificación y coordinación del servicio.
 - Supervisión de las operaciones de montaje de instalaciones para servicios.

- ✓ Dirección de servicios:
 - Acogida, atención y asesoramiento a la clientela.
 - Coordinación de las fases del servicio con los departamentos implicados.
 - Atención y resolución de quejas, reclamaciones, sugerencias e imprevistos.
 - Supervisión de facturación y cobro.

- ✓ Aplicación del protocolo:
 - Caracterización del protocolo en restauración.
 - Ordenación de los invitados en función del tipo de acto a organizar.
 - Diseño de invitaciones en relación con diferentes tipos de acto.
 - Planificación y desarrollo de diferentes actos protocolarios.



Módulo Profesional 6

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE LA SEGURIDAD E HIGIENE ALIMENTARIA

a) Presentación

Módulo profesional:	Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentaria
Código:	0501
Ciclo formativo:	Dirección de Servicios en Restauración
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	66 horas
Curso:	1º
Nº de Créditos:	5
Especialidad del profesorado:	Hostelería y Turismo (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Asociado a las unidades de competencia: UC0711_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería. UC01100_3: Realizar la gestión de la calidad, ambiental y de seguridad en restauración.
Objetivos generales:	11 / 16 / 18

b) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

3. Supervisa la limpieza y desinfección del utillaje, equipos e instalaciones, valorando su repercusión en la calidad higiénico-sanitaria de los productos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los requisitos higiénico-sanitarios que deben cumplir equipos, utillaje e instalaciones de manipulación de alimentos.
- b) Se han evaluado las consecuencias para la inocuidad de los productos y la seguridad de los consumidores de una limpieza/desinfección inadecuada.
- c) Se han descrito procedimientos, frecuencias y equipos de limpieza y desinfección (L+D).
- d) Se ha comprobado la limpieza o desinfección con los productos establecidos, asegurando la completa eliminación de éstos.
- e) Se han descrito los parámetros objeto de control asociados al nivel de limpieza o desinfección requeridos.
- f) Se han reconocido los tratamientos de Desratización, Desinsectación y Desinfección (DDD).
- g) Se han descrito los procedimientos para la recogida y retirada de los residuos de una unidad de manipulación de alimentos.
- h) Se han clasificado los productos de limpieza y desinfección, y los utilizados para los tratamientos de DDD y sus condiciones de empleo.
- i) Se han evaluado los peligros asociados a la manipulación de productos de limpieza, desinfección y tratamientos DDD.

4. Verifica las buenas prácticas higiénicas, evaluando los peligros asociados a los malos hábitos higiénicos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con las prácticas higiénicas y de manipulación.
- b) Se han identificado los peligros sanitarios, así como los principales riesgos y toxiinfecciones asociados a los malos hábitos.
- c) Se han identificado los agentes causantes de los riesgos y sus medidas de prevención en el caso de que existan.



- d) Se han identificado las medidas de higiene personal asociadas a la manipulación de alimentos, para evitar problemas en la salud de los consumidores y las consumidoras.
- e) Se han reconocido todos aquellos comportamientos o aptitudes susceptibles de producir una contaminación o alteración en los alimentos.
- f) Se han enumerado las enfermedades de obligada declaración, identificando a su vez alergias e intolerancias alimentarias.
- g) Se han reconocido los procedimientos de actuación frente a alertas alimentarias.
- h) Se ha reconocido la vestimenta de trabajo completa y sus requisitos de limpieza.
- i) Se han identificado los medios de protección de cortes, quemaduras o heridas del manipulador o de la manipuladora.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la necesidad y trascendencia para la seguridad alimentaria del sistema de autocontrol.
- b) Se han reconocido los conceptos generales del sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC).
- c) Se han definido conceptos clave para el control de potenciales peligros sanitarios: punto crítico de control, límite crítico, medidas de control y medidas correctivas.
- d) Se han definido los parámetros asociados a la evaluación de los puntos críticos de control.
- e) Se han cumplimentado los registros asociados al sistema.
- f) Se ha relacionado la trazabilidad con la seguridad alimentaria.
- g) Se han documentado y trazado el origen, las etapas del proceso y el destino del alimento.
- h) Se han reconocido las principales normas voluntarias implantadas en el sector alimentario (BRC, IFS, UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 22000:2005 y otras).

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

Criterios de evaluación:

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

c) Contenidos básicos

1. IDENTIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación y análisis de las expectativas y percepciones de la clientela. - Determinación y fijación de objetivos estratégicos tanto a medio como a largo plazo. - Análisis de los procedimientos de difusión de la política de calidad, gestión medioambiental y de seguridad higiénico-sanitaria en la empresa.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Introducción a la calidad. Definición. Referencias históricas. - Características de la calidad en el sector servicios. - La calidad total y los recursos humanos. - Manuales de calidad. - Nombres propios en materia de calidad.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Interés por descubrir la evolución histórica de los sistemas de gestión de la calidad. - Valoración y respeto de lo que nos aporta un intercambio comunicativo.

2. CONTROL DE LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE CALIDAD	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento del plan de aseguramiento de la calidad e implementación de la certificación de la calidad: <ul style="list-style-type: none"> • El plan de calidad. • Fases de desarrollo de un plan de calidad. • Las certificaciones. Pasos a seguir. - Utilización de las herramientas y técnicas de la calidad: <ul style="list-style-type: none"> • Introducción a las herramientas y técnicas de calidad. • Técnicas grupales. • Herramientas de organización. • Herramientas de planificación. • Datos. Proceso y medición. Herramientas estadísticas. Las encuestas internas y externas. - Calibración de los instrumentos y patrones presentes en el proceso de seguimiento y medición.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Modelos de calidad. Descripción, tipos y características. - La autoevaluación y la auditoría. - El plan de calidad y la mejora continua.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Participación activa y solidaria en tareas de grupo. - Actitud ordenada y metódica durante la realización de las tareas. - Sensibilidad ante las demandas de atención por parte de compañeros y compañeras, y corrección en nuestra respuesta. - Reconocimiento del potencial de las nuevas tecnologías como elementos de consulta y apoyo.



3. SUPERVISIÓN DE LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE EQUIPOS E INSTALACIONES

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de los procedimientos, las frecuencias y los equipos de limpieza y desinfección para casos concretos. - Identificación y caracterización de los procedimientos para la recogida y retirada de residuos.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Conceptos y niveles de limpieza. - Legislación y requisitos de limpieza generales de utillaje, equipos e instalaciones. - Tratamientos DDD: características, productos utilizados y condiciones de empleo. - Procesos y productos de limpieza: características y parámetros de control del nivel de limpieza y desinfección asociados. - Peligros sanitarios asociados a aplicaciones de limpieza y desinfección o desratización y desinsectación inadecuados. - Peligros asociados a la manipulación de productos de limpieza y desinfección.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto por las normas de utilización de los productos de limpieza y desinfección. - Responsabilidad con el trabajo que se desarrolla.

4. VERIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS HIGIÉNICAS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Observación de la alteración y contaminación de los alimentos debido a hábitos inadecuados de los manipuladores. - Identificación de los principales riesgos y toxiinfecciones asociados a los malos hábitos. - Implementación de procedimientos de actuación frente a alertas alimentarias.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa general de las prácticas higiénicas. - Guías de Prácticas Correctas de Higiene (GPCH): <ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades de obligada declaración. Medidas de prevención. - Medios de protección de cortes, quemaduras y heridas en el manipulador o la manipuladora. - Medidas de higiene personal. Vestimenta de trabajo y sus requisitos de limpieza.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de una higiene personal adecuada. - Rigor en la uniformidad y pulcritud de la vestimenta. - Actitud responsable ante estados infecciosos u otros tipos de situaciones que condicionen una manipulación correcta de alimentos.

5. APLICACIÓN DE SISTEMAS DE AUTOCONTROL

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación y valoración de los puntos de control críticos en distintos procesos de elaboración. - Cumplimentación de los registros asociados al sistema. - Establecimiento de la relación entre la trazabilidad y la seguridad
------------------------	--

	<p>alimentaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de la documentación y trazado del origen, las etapas del proceso y el destino del alimento. - Diseño higiénico de las instalaciones y planes de apoyo. - Implantación de los pasos previos a los siete principios del sistema de autocontrol APPCC.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de autocontrol relacionados con los peligros sanitarios en la manipulación de alimentos - Peligros y Puntos de Control Críticos (siete principios APPCC). - Conceptos clave para el control de potenciales peligros sanitarios: punto crítico de control, límite crítico, medidas de control y medidas correctivas. - Parámetros asociados al control de los puntos críticos de control. - Trazabilidad y seguridad alimentaria. - Normas voluntarias implantadas en el sector alimentario (BRC, IFS, UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 22000:2005...)
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud positiva y de confianza en la propia capacidad para alcanzar resultados de forma satisfactoria para todos. - Planificación metódica de las tareas a realizar con previsión de las dificultades y el modo de superarlas. - Rigor en la cumplimentación de los registros asociados a los sistemas de autocontrol.

6. CONTROL DE LA GESTIÓN AMBIENTAL EN ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de medidas para la protección ambiental: reducción de residuos, reducción de consumos, reutilización de recursos... - Identificación de energías y recursos que causen un menor impacto ambiental. - Establecimiento de técnicas de recogida, selección, clasificación y eliminación o vertido de residuos. - Control de los parámetros que posibilitan el control ambiental en los procesos de producción de los alimentos relacionados con residuos, vertidos o emisiones.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de "gestión ambiental" y supuestos prácticos de aplicación. - Tipos de residuos generados de acuerdo a su origen, estado y necesidad de reciclaje, depuración o tratamiento. - Efectos ambientales de los residuos originados por la industria alimentaria. - No conformidades y acciones correctivas relacionadas con la gestión de los residuos.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto por el medio ambiente. - Sensibilización respecto a un uso correcto de equipos y medios, evitando consumos y desgastes innecesarios.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:



1) Secuenciación

En los primeros días se deberá impartir la formación necesaria sobre sistemas de gestión de calidad, haciendo hincapié en los que se refieren a la gestión ambiental. Es conveniente, por tanto, hacer una somera referencia a las características propias de un sistema integral de calidad: fases, manual, políticas...

En las siguientes semanas se abordarán las unidades didácticas relacionadas con el control de la calidad, sus herramientas y su interés a la hora de establecer un sistema de autocontrol higiénico sanitario en una empresa de restauración.

Se continuará con las unidades didácticas que tratan los procesos de limpieza y desinfección de utillaje, equipos e instalaciones, identificando los distintos productos de L+D y DDD, interpretando sus etiquetas y, en definitiva, realizando un uso correcto de los mismos.

Tras haber analizado los dos puntos anteriores y conociendo perfectamente los distintos procesos productivos, se procederá al establecimiento de los sistemas de autocontrol, identificando la terminología asociada y diseñando, en su caso, sistemas APPCC para procesos concretos.

Por último, se abordarán contenidos de sensibilización respecto a un uso racional de energía y recursos, minimizando los costes energéticos y de recursos, y la producción de residuos.

Para la perfecta visualización de los distintos contenidos del módulo, es conveniente hacer uso del sistema productivo existente en la escuela y practicar sobre sus programas y normas de limpieza, sobre el sistema APPCC implementado y los manuales de buenas prácticas ambientales desarrollados en la escuela.

2) Aspectos metodológicos

Las actividades expositivas, por parte del profesorado, se complementarán con actividades que permitan la participación activa del alumnado.

A modo de ejemplo, caben señalar actividades tales como la presentación y discusión de casos reales, cumplimentación de fichas y participación en los planes de sistemas de gestión ambiental y APPCC. Estas actividades permitirán concretar conceptos, así como adquirir la sensibilización ambiental necesaria para una mejor conservación del entorno en que se vive. El profesorado deberá estimular al alumnado, para que éste descubra por sí mismo los hábitos adecuados en relación con la manipulación de alimentos.

Puede resultar de interés la visita a empresas y asistencia a charlas y ponencias relacionadas con la seguridad alimentaria.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Asunción de los sistemas de calidad como herramientas indispensables de seguridad alimentaria. Identificación de la terminología asociada a un sistema de gestión de calidad:
 - Definición de términos de referencia: manual de calidad, política de calidad, controles...
 - Identificación de las fases de la metodología de trabajo.
- ✓ Sensibilización sobre la importancia de las medidas de higiene personal:

- Valoración de las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con las prácticas alimentarias.
 - Identificación de las áreas de higiene personal: manos, piel, pelo, oídos, nariz, boca...
 - Reconocimiento de la necesidad de uniformidad y pulcritud de la vestimenta de trabajo.
 - Análisis de los beneficios de una buena práctica higiénica.
 - Análisis de los costes de una práctica higiénica deficiente.
- ✓ Identificación de enfermedades y situaciones accidentales con efectos en la inocuidad de alimentos y asociación de medidas de protección:
- Identificación de las enfermedades susceptibles de provocar contaminaciones alimentarias.
 - Identificación de los síntomas de alerta de enfermedades críticas en manipuladores o manipuladoras de alimentos.
 - Reconocimiento de las medidas protectoras a aplicar en accidentes menores de los manipuladores o las manipuladoras de alimentos: protección de cortes y heridas.
- ✓ Identificación de las buenas prácticas asociadas al manipulador o a la manipuladora de alimentos:
- Análisis de la normativa higiénico-sanitaria que afecta al manipulador o a la manipuladora de alimentos.
 - Definición de terminología diversa relacionada con la higiene alimentaria.
 - Reconocimiento de los buenos hábitos del manipulador o de la manipuladora de alimentos.
 - Análisis de casos reales de malas prácticas de manipuladores o manipuladoras de alimentos y valoración de costes económico-sociales.
- ✓ Observación de las alteraciones de los alimentos y tipos de conservación:
- Interpretación de las etiquetas de los alimentos y determinación de la vida útil de los mismos.
 - Enumeración de las principales alteraciones que sufren los alimentos.
 - Aumento de la vida útil de los alimentos mediante aplicación de distintas técnicas de conservación.
 - Identificación y análisis de los distintos métodos de conservación de alimentos.
 - Identificación de los diversos equipos necesarios para los tratamientos de conservación.
 - Desarrollo de prácticas de laboratorio que evidencien la importancia de la conservación óptima de alimentos.
- ✓ Identificación de las principales toxiinfecciones causadas por alimentos y asociación con sus agentes causantes:
- Estudio de bacteriología elemental.
 - Identificación de las principales bacterias que provocan intoxicaciones alimentarias (*Salmonella*, *Staphylococcus*, *Clostridium* spp, *Escherichia coli*...)
 - Identificación de las principales micotoxinas que pueden estar presentes en alimentos.
 - Identificación de los reservorios de infección y principales mecanismos de difusión.
 - Estudio de casos reales de brotes de intoxicación alimentaria, haciendo especial hincapié en las colectividades.
- ✓ Reconocimiento de los requisitos higiénico-sanitarios de obligado cumplimiento de equipos, utillaje e instalaciones de manipulación de alimentos:



- Análisis de la normativa vigente.
- ✓ Establecimiento de programas de L+D y DDD:
 - Definición de terminología específica: detergente, desinfectante, agente higienizante.
 - Identificación de agentes de limpieza, desinfectantes y de control de plagas, interpretando correctamente sus condiciones de aplicación y almacenamiento.
 - Asociación de diseños de instalaciones y medidas diversas con el control de plagas.
 - Establecimiento de programas de L+D y DDD para instalaciones concretas.
- ✓ Asunción de los sistemas de autocontrol como herramientas indispensables de seguridad alimentaria. Identificación de la terminología asociada al APPCC:
 - Definición de términos de referencia: APPCC, peligro, riesgo, medidas preventivas, punto crítico de control, límite crítico, vigilancia, acción correctora, verificación...
 - Identificación de las fases de la metodología de trabajo.
- ✓ Valoración de consumos de energía y recursos, e impacto ambiental provocado:
 - Realización de lecturas y mediciones de consumos, comparando los consumos en distintos periodos.
 - Implantación de metodologías para un uso racional de energía y recursos.
 - Establecimiento de gráficos de fácil interpretación para un uso racional de energía y recursos.
- ✓ Establecimiento de técnicas de recogida selectiva de residuos y tratamiento-vertido de los mismos, minimizando sus efectos sanitarios y ambientales:
 - Identificación y clasificación de los distintos tipos de residuos.
 - Establecimiento de la documentación para su registro cuantificado.
 - Establecimiento de planes de tratamiento-vertido para cada tipo de residuo, cumpliendo, en todo momento, la normativa vigente.
 - Visita a plantas de tratamiento de residuos con el fin de sensibilizar sobre la importancia de la recogida selectiva de residuos.

Módulo Profesional 7

GASTRONOMÍA Y NUTRICIÓN

a) Presentación

Módulo profesional:	Gastronomía y Nutrición
Código:	0502
Ciclo formativo:	Dirección de Servicios en Restauración
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	60 horas
Curso:	2º
Nº de Créditos:	3
Especialidad del profesorado:	Hostelería y Turismo (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Módulo asociado al perfil del título
Objetivos generales:	1 / 2 / 13 / 17

b) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Identifica tendencias gastronómicas, analizando sus principios y características.

Criterios de evaluación:

- Se han reconocido la procedencia del concepto, la etimología y el origen del término “gastronomía”.
- Se han identificado los hechos más relevantes relacionados con la gastronomía.
- Se han identificado y caracterizado las diferentes publicaciones y autores relacionados con la gastronomía.
- Se han reconocido eventos y distinciones gastronómicas de relevancia.
- Se han reconocido y caracterizado los movimientos o corrientes culinarias, así como sus principales representantes.
- Se han reconocido y caracterizado las tendencias o corrientes gastronómicas actuales.

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

Criterios de evaluación:

- Se ha relacionado la gastronomía con la cultura de los pueblos.
- Se han identificado las características de la gastronomía española.
- Se han reconocido las elaboraciones y productos españoles más significativos.



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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha descrito el concepto de “dietética”.
- b) Se han reconocido las necesidades nutricionales y energéticas de las personas a lo largo de su vida y su relación con el metabolismo.
- c) Se han reconocido diferentes tipos de dietas relacionadas con estilos de vida.
- d) Se han reconocido los valores para la salud de la dieta mediterránea.
- e) Se han manejado tablas de composición de alimentos para la confección de dietas.
- e) Se han descrito dietas tipo y sus posibles aplicaciones.
- f) Se han aplicado principios dietéticos para elaborar dietas y menús específicos en establecimientos de restauración.
- g) Se han caracterizado y diseñado dietas para personas con necesidades alimenticias específicas.
- h) Se ha reconocido la importancia de hábitos alimentarios saludables a lo largo de la vida.

c) Contenidos básicos

1. IDENTIFICACIÓN DE TENDENCIAS GASTRONÓMICAS	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la evolución cronológica de los movimientos o corrientes culinarias: cocina tradicional, cocina moderna o alta cocina, "nouvelle cuisine" y nueva cocina española. - Caracterización de las tendencias actuales de cocina creativa o de autor: cocina molecular, cocina fusión, cocina tecnoemocional y otras. - Identificación de los eventos gastronómicos más relevantes a través de la historia y en el momento actual. - Observación de las tendencias en el consumo y servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Gastronomía: concepto y origen del vocablo. - Historia y evolución de la gastronomía. Publicaciones, personas y hechos más relevantes del mundo gastronómico. - Distinciones gastronómicas más relevantes.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Curiosidad por descubrir la evolución histórica de la gastronomía.

2. GASTRONOMÍA ESPAÑOLA E INTERNACIONAL	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la relación entre cultura y gastronomía.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Gastronomía española. Características generales y regionales. Productos y elaboraciones más significativas. - Costumbres y tradiciones gastronómicas españolas. - Gastronomía internacional. Características generales por países o áreas geográficas. Productos y elaboraciones más significativas. - Costumbres y tradiciones gastronómicas de otros pueblos y culturas.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia de la gastronomía como elemento integrante del patrimonio cultural. - Participación solidaria en tareas de equipo, adecuando nuestro esfuerzo al requerido por el grupo.

3. IDENTIFICACIÓN DE LAS PROPIEDADES NUTRICIONALES DE LOS ALIMENTOS	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la relación entre alimentación y salud. Identificación de los hábitos alimentarios sanos. Observación y análisis de los nuevos hábitos alimentarios. - Análisis de la relación entre grupos de alimentos y nutrientes que los componen.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de “alimento” y “alimentación”. - Grupos de alimentos. Caracterización. - Pirámide de los alimentos. - Concepto de “nutrición”. - Nutrientes. Definición, clases y funciones. Degradación de nutrientes.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia de unos hábitos alimentarios saludables. - Disposición a la planificación de las propias tareas y a la autoevaluación de lo conseguido.

4. APLICACIÓN DE PRINCIPIOS BÁSICOS DE DIETÉTICA	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de las tablas de composición nutricional de alimentos. - Identificación de las dietas tipo en restauración. Aplicación de los principios dietéticos en la elaboración de dietas y menús en restauración. - Caracterización y realización de dietas para personas con necesidades alimenticias específicas.



conceptuales	<ul style="list-style-type: none">- Dietética: concepto y finalidad.- Necesidades nutricionales y energéticas en las distintas etapas de la vida. Metabolismo.- Dietas y estilos de vida.- La dieta mediterránea.- La rueda de los alimentos.- Alergias e intolerancias alimentarias.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none">- Planificación metódica de las tareas a realizar con previsión de las dificultades y el modo de superarlas.- Actitud ordenada y metódica durante la realización de las tareas y perseverancia ante las dificultades.- Compromiso con los plazos establecidos en la ejecución de una tarea.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Es conveniente iniciar este módulo realizando una observación de las tendencias gastronómicas actuales, tanto a nivel mundial como nacional y regional. Fruto de esta observación, se pretende que el alumnado sea capaz de valorar la importancia de la gastronomía.

Posteriormente, se pasará a realizar estudios nutricionales de los alimentos que permitan caracterizar pautas dietéticas y menús adecuados para distintos grupos de población, teniendo en cuenta, en todo momento, las recomendaciones dietéticas correspondientes.

Para el desarrollo de los distintos contenidos se hará uso del sistema productivo existente en la escuela (menús, cartas, fichas técnicas de producción, escandallos de productos y platos, programas informáticos...), complementándolos con otros ejemplos más detallados cuando sea necesario y teniendo en cuenta, siempre, los posibles lugares de trabajo del entorno geográfico del alumnado.

2) Aspectos metodológicos

Se trata de que el alumnado alcance e interiorice los resultados de aprendizaje y los objetivos específicos del módulo de una manera práctica y a través de múltiples situaciones y/o actividades.

Para ello, se desarrollarán clases-prácticas sobre diversos casos que planteen una situación relacionada con el ejercicio profesional y que estén vinculados con el contenido de la unidad. Serán el eje vertebrador de la exposición, ya que, se irán resolviendo a lo largo de la unidad.

Las actividades serán motivadoras y han de potenciar la necesidad de saber y la curiosidad. Siempre que sea posible, se emplearán para su desarrollo las TIC.

El desarrollo de cada unidad didáctica seguirá una serie de fases bien definidas:

1. Presentación de los contenidos de la unidad y de la situación práctica. Se introducirá al alumnado en el tema que se aborda en la unidad didáctica.

Evaluación de los conocimientos previos del tema con el objetivo de proporcionar al profesorado la información necesaria para conocer qué saben los alumnos y las alumnas sobre un tema concreto.

2. Tratamiento a fondo de los contenidos de la unidad didáctica.
3. Síntesis, transferencia y autoevaluación. Se llevarán a cabo actividades que permitan a los alumnos y a las alumnas recapitular, aplicar y generalizar los aprendizajes a problemas, situaciones, fenómenos y contextos no trabajados directamente.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Análisis de la evolución de la cultura gastronómica, e identificación y caracterización de las tendencias gastronómicas.
- ✓ Identificación de la relación entre cultura y gastronomía, y valoración del peso que tiene la gastronomía en la economía de un país.
- ✓ Caracterización de grupos de alimentos, identificación de los nutrientes y reconocimiento de las necesidades nutricionales del organismo humano:
 - Identificación de los distintos grupos de alimentos. La rueda de los alimentos.
 - Análisis de los elementos nutritivos que contienen los alimentos y del uso de los mismos que hace el organismo humano.
 - Análisis de las alteraciones que sufren los nutrientes con los distintos tratamientos culinarios.
 - Utilización de tablas de composición de alimentos.
- ✓ Descripción de las dietas tipo y caracterización de dietas para necesidades alimenticias específicas:
 - Conocimiento de las recomendaciones diarias de los distintos nutrientes en distintas etapas de la vida y para distintos colectivos. La pirámide de los alimentos.
 - Definición y clasificación de las dietas.
 - Identificación de las dietas terapéuticas.
 - Valoración de la idoneidad nutricional de diferentes menús.
 - Diseño de dietas para diferentes estados de salud o de enfermedad.
 - Caracterización de los estados de malnutrición e identificación de los problemas de salud asociados.



Módulo Profesional 8

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL EN RESTAURACIÓN

a) Presentación

Módulo profesional:	Gestión administrativa y comercial en restauración
Código:	0503
Ciclo formativo	Dirección de Servicios en Restauración
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	99 horas
Curso:	1º
Nº de Créditos:	4
Especialidad del profesorado:	Hostelería y Turismo (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Modulo asociado a las unidades de competencia: UC1099_3: Realizar la gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración. UC1101_3: Diseñar y comercializar ofertas de restauración. UC1063_3: Diseñar ofertas gastronómicas.
Objetivos generales:	1 3 / 4 / 9 / 10 / 11 / 12 / 13 / 15

b) 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 los 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:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se 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.

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

Criterios de evaluación:

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



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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado los principales tipos de ofertas gastronómicas.
- b) Se han relacionado las ofertas con las diferentes fórmulas de restauración.
- c) Se han tenido en cuenta las características, las necesidades de la clientela y las nuevas tendencias en la confección de ofertas.
- d) Se han considerado el tipo de establecimiento, la estacionalidad, la ubicación del establecimiento, 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.

c) Contenidos básicos

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

	<p>visualicen fielmente las actividades a realizar.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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



	<p>elemento de consulta y apoyo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valoración del orden y de la limpieza en el proceso de archivo de documentación. - Rigor en el archivo de la documentación.
--	---

3. ELABORACION DE PRESUPUESTOS DEL AREA O ESTABLECIMIENTO Y GESTION ECONOMICA 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. - <input type="checkbox"/> 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. - 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.
actitudinales	<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.

4. 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.

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

5. 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. • 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.

6. 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.



	<ul style="list-style-type: none">- 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.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Una vez analizados los bloques de contenidos, una forma lógica de organizar la secuenciación puede ser la siguiente:

El bloque “**Evaluación de la situación empresarial y del mercado**” puede servir para realizar la introducción al módulo, ya que, al tratar contenidos como tipos de empresas, normativa legal, nuevas tendencias, nos permitirá tener una visión general del sector.

A continuación abordaremos los contenidos del bloque “**Análisis de las estructuras organizativas**”. En este bloque hay contenidos que son complementarios/similares a algunos que aparecen en el bloque mencionado en el párrafo anterior, y se recomienda que se impartan al abordar el mismo.

Seguiremos con el bloque “**Gestión de la documentación administrativa, económica y financiera**” y tras éste, el bloque “**Elaboración de presupuestos del área o establecimiento y gestión económica del economato**”. Los contenidos de este último bloque referidos al cálculo de precios de diferentes ofertas gastronómicas se recomienda se impartan cuando se aborde el bloque “**Diseño de ofertas gastronómicas**”.

Seguiremos con el bloque “**Diseño de ofertas gastronómicas**” y concluiremos con el bloque “**Elaboración del plan de comercialización**”.

2) Aspectos metodológicos

Es conveniente establecer una unidad didáctica inicial para realizar la presentación de los contenidos que se contemplan en el módulo.

Como norma general se recomienda estructurar las unidades didácticas estableciendo un eje procedimental, incorporando los distintos contenidos de tipo conceptual y actitudinal conforme lo requiera la ejecución de los procedimientos.

En la medida de lo posible, se propone la utilización de metodologías que provoquen la intervención del alumnado. Se tratará de evitar la pasividad del alumnado, por ello, se recomienda que no sea excesiva la utilización de metodologías expositivas. Se considera conveniente diseñar actividades de enseñanza-aprendizaje de grupo.

Es fundamental que los supuestos, las situaciones, los documentos a manejar y los procesos a desarrollar en las actividades de enseñanza-aprendizaje que se diseñen, estén adaptados al entorno, para obtener la motivación por parte del alumnado.

Será de interés, para alcanzar los objetivos del módulo, realizar visitas a diferentes empresas para que observen, comparen y valoren sus planes de gestión, su gestión administrativa, sus ofertas gastronómicas...

Para la impartición de los bloques **“Gestión de la documentación administrativa, económica y financiera”** y **“Elaboración de presupuestos del área o establecimiento y gestión económica del economato”** se ve necesario contar con alguna aplicación informática propia del área de restauración.

Las distintas actividades deberán ir aumentando en nivel de complejidad, de forma que, se adapten al grado de comprensión del alumnado, debiendo realizarse un seguimiento individualizado del proceso de aprendizaje.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Análisis de las estructuras organizativas:
 - Análisis de los factores que determinan una organización eficaz.
 - En supuestos prácticos de planificación empresarial:
 - 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.
 - Determinación de la estructura organizativa, para cumplir los objetivos y planificación establecidos.
- ✓ Gestión de la documentación administrativa, económica y financiera:
 - 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 nueva tecnología en la gestión e interpretación de la documentación empresarial.
 - Archivo de documentación según los procedimientos establecidos.
- ✓ Elaboración de presupuestos del área o establecimiento y gestión económica del economato:
 - 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, rotura de stocks.



- Determinación del precio de venta de las ofertas gastronómicas.
- Cálculo del umbral de rentabilidad.

- ✓ Evaluación de la situación empresarial y del mercado:
 - Análisis de las nuevas tendencias empresariales en restauración.
 - Caracterización de los diferentes tipos de empresas de restauración en función de la normativa legal vigente.
 - Caracterización de los factores determinantes de la demanda de restauración: factores socioculturales, económicos y demográficos.

- ✓ Elaboración del plan de comercialización:
 - Determinación de los objetivos del plan de comercialización, y selección de estrategias y acciones para alcanzarlos.
 - Planificación económica del plan de comercialización, identificación de las desviaciones con respecto al plan previsto y proposición de medidas correctoras.

- ✓ Diseño de ofertas gastronómicas:
 - Relación de ofertas con fórmulas de restauración.
 - En el diseño de ofertas gastronómicas:
 - 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.
 - 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.

Módulo Profesional 9

RECURSOS HUMANOS Y DIRECCIÓN DE EQUIPOS EN RESTAURACIÓN

a) Presentación

Módulo profesional:	Recursos humanos y dirección de equipos en restauración
Código:	0504
Ciclo formativo:	Dirección de Servicios en Restauración
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	80 horas
Curso:	2º
Nº de Créditos:	3
Especialidad del profesorado:	Hostelería y Turismo (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Asociado a la unidad de competencia: UC1097_3: Dirigir y gestionar una unidad de producción en restauración.
Objetivos generales:	11 / 12 / 13 / 14 / 15 / 16 / 17 / 20

b) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación:

- Se han identificado las etapas de la planificación de plantillas y previsión de las necesidades de personal.
- Se han definido las características de cada puesto de trabajo, correspondientes a trabajadores o trabajadoras semicualificados y cualificados.
- Se han analizado los principales métodos para la selección de trabajadores o trabajadoras semicualificados y cualificados.
- Se han definido los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada puesto de trabajo.
- Se han evaluado los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas en restauración.
- Se ha valorado los principios deontológicos característicos en el marco de las empresas o áreas de restauración.

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



Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha descrito el plan de dirección.

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

c) Contenidos básicos

1. DETERMINACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de las etapas de la planificación de plantillas y previsión de necesidades de personal. - Diseño de procesos de previsión de personal. - Definición de los límites de responsabilidad, las funciones y las tareas de los puestos de trabajo del área de restauración. - Identificación de los principios deontológicos característicos de las actividades profesionales del área de restauración.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Métodos de definición de puestos de trabajo en las empresas de restauración. - La planificación de plantillas en las empresas de restauración. Etapas, herramientas de planificación y previsión de plantillas. - La profesionalidad en restauración: competencia profesional y principios deontológicos.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto y valoración de las opiniones de los diferentes responsables departamentales. - Compromiso con las normas éticas de conducta asociadas a la profesión.

2. PLANIFICACION DEL PERSONAL DEPENDIENTE A LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Relación de las nuevas tendencias empresariales en restauración con los diferentes equipos humanos. - Definición de las funciones a desempeñar por el personal dependiente. - Integración en las necesidades del grupo de los objetivos, políticas o directrices empresariales. - Planificación de los recursos humanos de una empresa o área de restauración, definiendo el calendario laboral, las jornadas de trabajo, los descansos y los turnos del personal dependiente, y cumpliendo la normativa laboral vigente. - Medición y evaluación de los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas de restauración. - Manejo de software de gestión de plantillas.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Modelos tipo de plantillas. - Ejemplos de planificación de plantillas. - Métodos de medición de tiempos. - Aplicaciones informáticas para la gestión de plantillas y turnos. - Normativa laboral.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento del potencial de las nuevas tecnologías como apoyo en la planificación de los recursos humanos. - Reconocimiento y valoración de las técnicas de organización y gestión en la realización de las tareas de la profesión.



	<ul style="list-style-type: none"> - Interés por observar tendencias y modos organizativos en otros establecimientos del sector.
--	---

3. COLABORACIÓN EN LA SELECCIÓN DEL PERSONAL

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de las fases del proceso de selección de personal. - Definición y caracterización de las técnicas de selección de personal. - Elaboración del plan secuenciado de selección de personal. - Identificación de las fuentes de reclutamiento empleadas en la selección de personal. - Dedución de los costes del proceso de selección. - Identificación de nuevas formas de selección. - Comparación de las competencias profesionales de los candidatos o las candidatas con las asociadas al puesto de trabajo a cubrir.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de selección. Entrevista, test y otras formas de selección. - El reclutamiento. Concepto y características. Investigación y ejecución. - Sistemas de reclutamiento interno y externo. Fuentes para reclutar. - El currículum vitae. - La solicitud de empleo. - La preselección.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento y valoración de diferentes niveles de habilidad, tanto propios como ajenos, en el manejo de instrumentos. - Disposición favorable ante la incorporación de nuevos miembros a la empresa. - Reconocimiento del aporte positivo que nos hacen los demás al trasladarnos sus experiencias profesionales y/o personales.

4. INTEGRACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA DE RESTAURACIÓN

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Dedución de los diferentes factores de motivación de los trabajadores y las trabajadoras. - Diseño del plan de acogida en la empresa. - Dedución de las necesidades de formación del personal dependiente. - Identificación de los diferentes modos de formación. - Caracterización de los factores motivadores y desmotivadores en el puesto de trabajo. - Identificación de las técnicas de comunicación y motivación del personal.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Manuales de acogida del personal de nueva incorporación. - Planes y programas de formación. - Concepto de "motivación". Evolución. - Los principios de la motivación y las técnicas de motivación. - Planes de incentivos. - La desmotivación. Tedium, fatiga, absentismo. Factores motivadores y desmotivadores. - Técnicas de comunicación y motivación adaptadas a la integración del personal. Identificación y aplicaciones.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Interés por conocer el ambiente laboral como instrumento de análisis de los factores motivadores y desmotivadores. - Predisposición a considerar positivamente las necesidades de formación que aparecen en una situación de cambio.

	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración y respeto de lo que nos aporta un intercambio comunicativo. - Sensibilidad ante las demandas de atención por parte de compañeros o compañeras y corrección en nuestra respuesta.
--	--

5. DIRECCIÓN DE EQUIPOS	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Definición del plan de dirección. - Deducción de los principios básicos de la gestión de equipos. - Identificación de las funciones del director o de la directora de equipos de trabajo. - Caracterización de los estilos de liderazgo. - Identificación de las variables que han de tenerse en cuenta en la elección de la técnica de reunión adecuada.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Evolución histórica de la dirección de equipos. - Leyes básicas de la dirección de equipos. - Plan de dirección. - Funciones del director o de la directora de equipos. - Principios de la dirección: <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de organización de la dirección. • Estrategias y liderazgo. • Estilos de liderazgo. - Técnicas de reuniones. Clases y tipos.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Curiosidad por descubrir la evolución histórica habida en la dirección de equipos. - Valoración de la importancia que supone una buena dirección en la gestión de equipos. - Iniciativa personal para la comunicación con los miembros del equipo. - Valoración positiva de las iniciativas (o aportaciones) que nos presentan. - Reconocimiento de diferentes formas de comunicación interpersonal según la situación en que se producen. - Reconocimiento del aporte positivo que nos hacen los demás al trasladarnos sus experiencias profesionales y/o personales.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Una vez analizados los bloques de contenidos, se puede observar que los bloques **“Determinación de puestos de trabajo”**, **“Planificación del personal dependiente a la estructura organizativa”** y **“Colaboración en la selección del personal”** mantienen una secuencia lógica que se puede seguir a la hora de secuenciar los contenidos.

Así, en primer lugar, podríamos abordar los contenidos del primer bloque, en el que, tras identificar las características y los principios deontológicos de las actividades del área de restauración, podremos determinar los diferentes puestos de trabajo necesarios para diferentes fórmulas de restauración.



Posteriormente, se pueden abordar los contenidos referidos al segundo bloque, en el que se planifican los recursos humanos de empresas de restauración aplicando sistemas de organización del personal.

En relación al tercer bloque y, teniendo en cuenta sus contenidos, se cree conveniente impartirlo con posterioridad a los dos primeros.

En el cuarto bloque “**Integración del personal en la empresa de restauración**” hay contenidos referidos a la formación del personal y contenidos referidos a la motivación y desmotivación de los trabajadores y de las trabajadoras. La motivación y desmotivación del personal tiene mucho que ver con el liderazgo, el estilo de mando, la dinámica de grupo... Se propone impartir los contenidos referidos a la formación del personal no antes de haber impartido los bloques “**Determinación de puestos de trabajo**”, “**Planificación del personal dependiente a la estructura organizativa**” y “**Colaboración en la selección del personal**”, y los contenidos referidos al clima laboral tras el bloque “**Dirección de equipos**”.

Los contenidos del bloque “**Dirección de equipos**” no son específicos de las empresas de restauración, son intrínsecos a la gestión de cualquier empresa. Por ello, se entiende que se pueden abordar antes o después de haber impartido el resto de los bloques. Ahora bien, puede ser metodológicamente interesante impartirlos al comienzo del módulo y utilizar la adquisición de dichos saberes (técnicas de grupo, liderazgo...) en la dinámica de clase para la impartición de los siguientes bloques.

2) Aspectos metodológicos

Es conveniente establecer una unidad didáctica inicial para la presentación de los contenidos que se contemplan en el módulo.

Como norma general, se recomienda estructurar las unidades didácticas estableciendo un eje procedimental e incorporando los distintos contenidos de tipo conceptual y actitudinal conforme lo requiera la ejecución de los procedimientos.

En la medida de lo posible, se propone la utilización de metodologías que provoquen la intervención del alumnado. Se tratará de evitar la pasividad del alumnado, por ello, se recomienda minimizar el número de exposiciones por parte del profesorado. Se considera conveniente diseñar actividades de enseñanza-aprendizaje de grupo.

Es fundamental que los supuestos, situaciones, documentos a manejar y procesos a desarrollar en las actividades de enseñanza-aprendizaje que se diseñen, estén adaptados al entorno para conseguir la motivación del alumnado.

Será de interés para alcanzar los objetivos del módulo, realizar visitas a diferentes empresas para que observen, comparen y valoren las diferentes formas de gestión de los recursos humanos.

Las distintas actividades deberán ir aumentando en nivel de complejidad de forma que se adapten al grado de comprensión del alumnado, debiendo realizarse un seguimiento individualizado del proceso de aprendizaje.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Determinación de puestos de trabajo:
 - Definición de los límites de responsabilidad, funciones y tareas de los puestos de trabajo del área de restauración.

- Identificación de los principios deontológicos característicos de las actividades profesionales del área de restauración.
- ✓ Planificación del personal dependiente a la estructura organizativa:
 - Definición de las funciones a desempeñar por el personal dependiente.
 - Planificación de los recursos humanos de una empresa o un área de restauración, definiendo el calendario laboral, las jornadas, los descansos y los turnos del personal dependiente.
 - Medición y evaluación de los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas de restauración.
- ✓ Colaboración en la selección del personal:
 - Definición/caracterización de las técnicas de selección de personal.
 - Identificación de las fuentes de reclutamiento empleadas en la selección de personal.
 - Comparación de las competencias profesionales de los candidatos o las candidatas con las asociadas al puesto de trabajo a cubrir.
- ✓ Integración del personal en la empresa de restauración:
 - Formación continua en el puesto:
 - Deducción de las necesidades de formación del personal dependiente.
 - Identificación de las diferentes formas de formación.
 - Caracterización de los factores motivadores y desmotivadores en el puesto de trabajo.
 - Identificación de las técnicas de comunicación y motivación del personal.
- ✓ Dirección de equipos:
 - Identificación de las funciones del director o de la directora de equipos de trabajo.
 - Caracterización de los estilos de liderazgo.



Módulo Profesional 10 INGLÉS

a) Presentación

Módulo profesional:	Inglés
Código:	0179
Ciclo formativo:	Dirección de Servicios en Restauración
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	165 horas
Curso:	1º
Nº de Créditos:	7
Especialidad del profesorado:	Inglés (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Asociado a la unidad de competencia: UC1051_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.
Objetivos generales:	10 / 15

b) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han redactado textos claros y detallados sobre una variedad de temas relacionados con su especialidad, sintetizando y evaluando información y argumentos procedentes de varias fuentes.
- b) Se ha organizado la información con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y/o facilitando información de tipo general o detallada.
- c) Se han redactado informes, destacando los aspectos significativos y ofreciendo detalles relevantes que sirvan de apoyo.



- d) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.
- e) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.
- f) Se han resumido artículos, manuales de instrucciones y otros documentos escritos, utilizando un vocabulario amplio para evitar la repetición frecuente.
- g) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento a elaborar.

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

Criterios de evaluación:

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

c) Contenidos básicos

1. COMPRENSIÓN DE MENSAJES ORALES	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión de mensajes orales profesionales y cotidianos, tanto directos como telefónicos, radiofónicos y grabados. - Identificación de las ideas principales y secundarias de un texto oral. - Reconocimiento de recursos lingüísticos tales como: acuerdo y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Terminología específica del sector. - Recursos gramaticales necesarios para la comprensión oral de los textos. P.e.: tiempos verbales, preposiciones, <i>phrasal verbs</i>, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales... - Diferentes acentos de lengua oral.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Interés por comprender. - Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

2. INTERPRETACIÓN DE MENSAJES ESCRITOS	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión de mensajes, textos y artículos básicos profesionales y cotidianos. - Comprensión de textos en cualquier tipo de soporte tradicional o telemático: fax, e-mail, burofax. - Reconocimiento de las diferentes tipologías textuales en relación con el sector.

	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de las relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado. - Diferenciación de las relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Terminología específica del sector. - Recursos gramaticales necesarios para la comprensión de textos escritos: tiempos verbales, preposiciones, <i>phrasal verbs</i>, locuciones, expresión de la condición, duda y deseo; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales... - Estructura de las diferentes tipologías textuales más comunes en relación a este sector.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Interés por comprender. - Autonomía en la utilización de los recursos necesarios para comprender cualquier tipo de texto relacionado con la profesión. - Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua. - Actitud reflexiva y crítica hacia las fuentes de información.

3. PRODUCCIÓN DE MENSAJES ORALES

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de recursos lingüísticos tales como: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia. - Utilización de marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro. - Mantenimiento y seguimiento del discurso oral: toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra, apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc. - Uso de la entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos gramaticales en relación a la producción de mensajes orales: tiempos verbales, preposiciones, <i>phrasal verbs</i>, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales... - Registros utilizados en la emisión de mensajes orales. - Terminología específica del sector turístico. - Fonética, entonación y ritmo en relación a los diferentes mensajes orales.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud positiva hacia el uso de la lengua inglesa en el aula. - Participación activa en el intercambio de información. - Toma de conciencia de la propia capacidad para comunicarse en la lengua extranjera. - Respeto por la normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

4. EMISIÓN DE TEXTOS ESCRITOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Expresión y cumplimentación de documentos y textos profesionales del sector y cotidianos en diferentes soportes.
-----------------	--



	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de textos coherentes: <ul style="list-style-type: none"> • Adecuación del texto al contexto comunicativo. • Tipo y formato del texto. • Variedad de lengua. • Registro. • Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión: ejemplificación. Conclusión y resumen del discurso. • Utilización adecuada de la terminología específica del sector. • Selección de estructuras sintácticas. • Uso de los signos de puntuación.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Terminología específica del sector. - Recursos gramaticales necesarios para la emisión de textos: tiempos verbales, preposiciones, <i>phrasal verbs</i>, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto. - Otros recursos: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado. - Nexos: <i>although, even if, in spite of, despite, however, in contrast...</i> - Derivación: sufijos para formar adjetivos y sustantivos. - Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad. - Estructura de las diferentes tipologías textuales más comunes en relación a este sector.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la necesidad de coherencia en el desarrollo del texto. - Autonomía en la utilización de los recursos necesarios para la emisión de cualquier tipo de texto relacionado con la profesión. - Respeto por la normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

5. IDENTIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS ELEMENTOS CULTURALES MÁS SIGNIFICATIVOS QUE SE RELACIONAN CON LA LENGUA INGLESA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socio-profesional, con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa. - Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor o la interlocutora y la intención de los interlocutores o las interlocutoras.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos socio-culturales más significativos de los países de lengua inglesa.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales. - Reconocimiento de la lengua extranjera, para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Los contenidos procedimentales son los de más peso en el área de las lenguas y, por lo tanto, serán muy importantes a la hora de organizar el proceso de trabajo en el aula.

Por otra parte, es necesario organizar un recorrido didáctico en el que estos procedimientos se trabajen en relación a situaciones de comunicación lingüística en torno a la profesión de que se trata.

Así pues, el desarrollo de las competencias lingüísticas básicas —comprensión oral, comprensión escrita, expresión oral, interacción oral y expresión escrita (PEL)— es el objetivo a conseguir siempre en relación a las situaciones que este puesto profesional presenta.

2) Aspectos metodológicos

Se sugiere que el profesorado base el enfoque metodológico en el aula abordando situaciones reales de comunicación como medio de adquisición del complejo global de conocimiento que supone una lengua.

La lengua inglesa será el instrumento de comunicación en el aula y se animará al alumnado a utilizarla, aunque su expresión no sea correcta.

El objetivo es que desarrollen las cinco competencias lingüísticas, citadas en el anterior apartado (PEL), y, en cuanto a los contenidos conceptuales, estos se trabajarán supeditados a las necesidades lingüísticas que vayan surgiendo paulatinamente.

Así pues, uno de los objetivos más importantes es que el alumnado aprenda a aprender. Es decir, que sea autónomo para planificar las tareas y los proyectos, lo que significa que sea capaz, en última instancia, de:

- marcar objetivos de aprendizaje.
- elegir materiales, métodos y tareas.
- llevar a cabo el trabajo.
- establecer criterios de evaluación y utilizarlos.

Todo esto, tanto individualmente como en grupo, porque, no podemos olvidar el factor social en el aprendizaje. Para conseguir esto, tendremos que dar a los alumnos y las alumnas la oportunidad real de aprender a planificar, desarrollar el trabajo y evaluarlo. Esto supondrá un proceso de implicación y protagonismo paulatino del alumnado en el aula.

En relación a la propia organización del espacio en el aula, lo ideal parece ser una clase fácilmente adaptable al trabajo en grupo, parejas o individual. Una clase donde se pueda tener material, ordenadores con conexión a Internet, cañón de video, corchos para colocar pósters con los planes de trabajo de los grupos, etc.

En cuanto a los materiales, se recomiendan recursos diferentes y material auténtico: revistas, páginas web, folletos, catálogos, documentos, material audiovisual...

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Haremos una descripción de un banco de actividades e ideas que puedan ser útiles para el desarrollo de este módulo.



- ✓ Elaboración de proyectos. A la hora de comenzar un nuevo tema, se puede hacer un *brainstorming* en grupos pequeños donde muchas veces sirve la fórmula: “qué sabes, qué dudas tienes y qué quieres aprender o saber hacer sobre el tema en cuestión”. Los alumnos y las alumnas, en grupos pequeños o en parejas, eligen qué aspecto del tema les interesa más desarrollar. Una vez elaborado el trabajo, los diferentes proyectos se presentan oralmente y se comparte con el resto de la clase el contenido del tema, el vocabulario o las expresiones aprendidas y los procedimientos utilizados en la elaboración del mismo.

Una variante de la actividad anterior es la resolución de problemas que se pueden plantear en torno a quejas en el lanzamiento de un producto. Este puede ser el proceso a seguir:

- Identificación del problema.
 - Familiarización con el problema (qué es lo que sabemos acerca de cualquier aspecto de este problema).
 - Planificación y desarrollo de las tareas (resolución de cuestiones a través de la discusión e investigación).
 - Intercambio de resultados con los demás, oralmente o por escrito.
 - Reflexión sobre lo aprendido y sacar conclusiones para posteriores proyectos (qué ha estado bien y qué tengo que mejorar).
- ✓ Debates sobre un tema. Procedimiento: los alumnos y las alumnas leen diferentes textos relacionados con el tema y contestan las preguntas a debatir. Se nombra un coordinador o una coordinadora en cada grupo y se hace una puesta en común. El moderador o la moderadora, por último, recoge las conclusiones.
 - ✓ Desarrollo de una página web o blog a lo largo del curso, donde cada alumno y alumna podrá recoger las actividades, el diccionario, las ideas y los enlaces web que le puedan servir en el futuro.
 - ✓ Tarjetas de conversación: cada alumno o alumna escribe en una tarjeta un tema o situación con varias preguntas (preguntas de un cliente o una clienta, reclamaciones, explicaciones puntuales, informaciones breves etc.). Cada semana se saca una tarjeta y cada grupo habla o escenifica la situación.
 - ✓ Interpretación y elaboración de documentos relacionados con el sector: cartas comerciales, folletos, catálogos, reservas, traducciones, informes, currículo...
 - ✓ Actividades relacionadas con contenidos conceptuales del idioma. Al evaluar las tareas, si se detectan problemas relacionados con contenidos conceptuales, se dedicará un periodo delimitado de tiempo para que cada alumno o alumna trabaje sobre lo que necesita, utilizando gramáticas, páginas web, audios. Los alumnos y las alumnas harán una puesta en común y compartirán lo que han aprendido con los demás.
 - ✓ Auto-evaluación del proceso de trabajo. Al finalizar las tareas, los alumnos y las alumnas rellenarán una hoja de auto-evaluación y sacarán conclusiones sobre lo que han aprendido y sus necesidades futuras.

Módulo Profesional 111

SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA

a) Presentación

Módulo profesional:	Segunda lengua extranjera
Código:	0180
Ciclo formativo:	Dirección de Servicios en Restauración
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	120 horas
Curso:	2º
Nº de Créditos:	7
Especialidad del profesorado:	Lengua extranjera (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Asociado a la unidad de competencia: UC1111_2: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.
Objetivos generales:	10 / 15

b) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- Se ha leído de forma comprensiva textos específicos de su ámbito profesional.



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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

c) Contenidos básicos

1. COMPRESIÓN DE MENSAJES ORALES	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos. - Identificación de mensajes directos, telefónicos, grabados. - Diferenciación de la idea principal y las ideas secundarias. - Reconocimiento de otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, expresión de la condición y duda, y otros. - Identificación de la actitud y la intención del interlocutor o de la interlocutora: exigencia, enfado, ironía. - Determinación de los roles profesionales de los y las participantes en un diálogo o situación de comunicación.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Terminología específica del sector. - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones preposicionales y adverbiales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y otros. - Diferentes niveles de lengua oral (coloquial, protocolaria) según la profesión.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de conciencia de la importancia de la lengua extranjera en el mundo profesional. - Respeto e interés por comprender y hacerse comprender. - Respeto por las normas y los protocolos socio-profesionales.

2. INTERPRETACIÓN DE MENSAJES ESCRITOS	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos. - Diferenciación de la idea principal y las ideas secundarias. - Reconocimiento de las relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado. - Diferenciación de las relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad. - Interpretación de una oferta de trabajo aparecida en prensa. - Utilización de diccionarios y otros materiales y fuentes de consulta.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Terminología profesional propia del sector. - Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax. Páginas web.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto e interés por comprender y hacerse comprender. - Muestra de interés por aspectos profesionales de otras culturas.

3. PRODUCCIÓN DE MENSAJES ORALES	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Selección de registros utilizados en la emisión de mensajes orales. - Mantenimiento y seguimiento del discurso oral: apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración y otros, respondiendo a preguntas breves e intercambiando informaciones específicas.



	<ul style="list-style-type: none"> - Entonación como recurso de cohesión del texto oral. - Expresión de preferencias laborales del sector. - Producción adecuada de sonidos y fonemas para una comprensión suficiente. - Selección y utilización de marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Terminología propia de la profesión, de las actividades y de su entorno laboral próximo. - Sonidos y fonemas vocálicos y consonánticos. Combinaciones y agrupaciones. - Normas de protocolo en presentaciones sencillas propias de su nivel. - Estructuras sencillas para preguntar y responder con coherencia.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Participación activa en el intercambio de información. - Toma de conciencia de la propia capacidad para comunicarse en la lengua extranjera. - Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

4. EMISIÓN DE TEXTOS ESCRITOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de textos sencillos profesionales del sector y cotidianos. - Adecuación del texto al contexto comunicativo. - Uso de los signos de puntuación. - Selección léxica, selección de estructuras sintácticas, selección de contenido relevante para una utilización adecuada de los mismos. - Elaboración de textos coherentes. - Elaboración de su curriculum vitae acompañado de carta de presentación y/o motivación.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Registros de la lengua escrita profesional. - Modelo de presentación de un currículo. - Modelos de cartas comerciales: pedidos, facturas, reservas, fichas de inscripción.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto ante los hábitos de otras culturas y sociedades, y su forma de pensar. - Valoración de la necesidad de coherencia en el desarrollo del texto. - Valoración de la exactitud en la cumplimentación de documentos.

5. COMPRENSIÓN DE LA REALIDAD SOCIO-CULTURAL PROPIA DEL PAÍS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Interpretación de los elementos culturales más significativos para cada situación de comunicación. - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socio profesional, con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos culturales y protocolos más significativos de los países de lengua extranjera. - Aspectos socio-profesionales propios del sector en los diferentes países.

actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales. - Respeto para con otros usos y maneras de pensar.
----------------------	---

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Dado que la presentación de los bloques de contenidos no tiene como finalidad la ordenación del proceso de formación, es necesario organizar con ellos un recorrido didáctico que priorice el logro de las capacidades comprensivas y expresivas necesarias para resolver una situación de comunicación lingüística en contexto laboral.

Para organizar la programación de este módulo, se propone que sean los procedimientos quienes dirijan el proceso de enseñanza dada la importancia que tienen en el aprendizaje de una lengua como herramienta de comunicación y la motivación que provoca su utilidad inmediata. Una situación de comunicación propia de la profesión implica unos procedimientos que hay que controlar para poder resolverla eficazmente. Los contenidos lexicales, morfológicos y sintácticos no tendrían sentido si no vehiculan un mensaje que ha de ser comprendido o expresado.

Así pues, el desarrollo de las cuatro capacidades lingüísticas básicas —comprensión oral, comprensión escrita, expresión oral y expresión escrita— es el objetivo a conseguir.

El alumnado deberá desenvolverse con cierta seguridad en el uso de la lengua extranjera, ante las situaciones que su puesto profesional le presente.

Al margen de la metodología y los materiales que utilice el profesorado, la elección de una situación sencilla, propia de la profesión, servirá para involucrar al alumnado en su propio aprendizaje. En torno a dicha situación, se organizarán las estructuras gramaticales (tiempo verbal, vocabulario, etc.) pertinentes junto con el registro de lengua, las normas o protocolos sociales y/o profesionales adecuados. Todo ello, constituirá las unidades didácticas que figurarán en la programación con su consiguiente temporalización.

Tal vez, sería conveniente, en la presentación inicial del módulo al alumnado, reflexionar junto con ellos y ellas para deducir cuáles serán las situaciones más comunes a las que se enfrentarán en su futura vida profesional, la imperiosa necesidad de una lengua extranjera en el sector productivo en el que trabajarán, así como la apertura a otras costumbres y culturas. Esta reflexión debería afianzarles en sus posibilidades de aprender, para ser cada vez más autónomos y capaces de resolver sus propios problemas cuando estén en sus puestos de trabajo. Conviene no dejar de insistir en la relación transversal que la lengua extranjera tiene con otros módulos del ciclo, para que sean conscientes del perfil profesional para el que se preparan.

En la medida en que se encuentren deficitarias algunas capacidades comunicativas o se vea la necesidad de homogeneizar los conocimientos básicos en la diversidad del grupo, se procederá a complementar o reforzar los conocimientos pertinentes. Para ello, se definirán las unidades didácticas necesarias.



2) Aspectos metodológicos

Conociendo la lengua como un instrumento de comunicación en el mundo profesional, se utiliza un método activo y participativo en el aula.

En clase se utiliza siempre la lengua inglesa y se anima, constantemente, al alumnado a utilizarla, aunque su expresión no sea correcta. El o la enseñante deberá infundir confianza a cada estudiante para que sea consciente de sus posibilidades de comunicación, que las tiene. Se primará la comprensión del mensaje sobre su corrección gramatical, haciendo hincapié en la pronunciación y fluidez, condicionantes para que el mensaje pase al receptor.

El trabajo en equipo ayuda a vencer la timidez inicial de los y las jóvenes. Así mismo, se utilizarán las grabaciones audio y vídeo para que la auto-observación y el propio análisis de sus errores ayude a mejorar el aprendizaje en su aspecto más costoso: la producción de mensajes orales. El aprendizaje de una lengua requiere la movilización de todos los aspectos de la persona dado que es una actividad muy compleja.

La metodología comunicativa aplicada en el proceso de enseñanza/aprendizaje puede verse enriquecida con visitas a empresas del sector o invitaciones a trabajadoras y trabajadores en activo, para que ellos y ellas, que provienen del entorno profesional y tienen una experiencia laboral, expliquen a los futuros profesionales su visión del puesto de trabajo, sus dificultades y sus ventajas.

Además de utilizar un método/libro de texto con el material audio-vídeo que el propio método aporte, se utilizarán otros soportes audio y vídeos de que disponga el centro, siempre centrados en situaciones profesionales. Asimismo, se trabajará con material auténtico (cartas, facturas, guías, folletos...) y se consultarán páginas web.

La adquisición de una lengua es el producto de muchos factores internos del aprendiz y cada individuo tiene necesidades, estilos, ritmos e intereses diferentes, por ello, hay que ofrecer materiales de diferente tipo que se adapten a sus necesidades (escrito, oral, imagen, música, nuevas tecnologías, etc.)

Las nuevas tecnologías no pueden estar ausentes en el aprendizaje, ya que, no lo estarán tampoco en el mundo laboral y social: Internet, e-mail, burofax, etc.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

El profesorado ejercerá de dinamizador y facilitador para la utilización de la lengua extranjera oral en el aula, para que las situaciones sean lo mas creíbles posibles, implicando al máximo al alumnado en su propio aprendizaje y en la búsqueda o utilización del material.

- ✓ Uso preferente de materiales referidos al entorno profesional: manuales de uso, folletos, croquis de piezas o productos, practicando los números, fechas, horas, características descriptivas del producto o servicio ofertados.
- ✓ Análisis de materiales publicitarios en la lengua extranjera sobre empresas del sector o productos y servicios, comprendiendo el vocabulario técnico y los adjetivos utilizados.
- ✓ Resolución de problemas sencillos: preguntas de un cliente o una clienta, instrucciones ante pequeños accidentes, explicaciones puntuales.

- ✓ Informaciones breves sobre la empresa o el puesto de trabajo a un supuesto cliente extranjero o clienta extranjera que llegue de visita.
- ✓ Elaboración de notas puntuales para dejar un recado a alguien o de alguien, precisiones de la tarea a realizar, fechas o cantidades de entrega, problemas surgidos.
- ✓ Presentación y explicación de una factura/nota de pago o de una aceptación de envío/entrega.
- ✓ Grabaciones en vídeo de conversaciones en clase de un grupo de alumnos y de alumnas que simulan una situación de la profesión para su análisis posterior.



Módulo Profesional 12

PROYECTO DE DIRECCIÓN DE SERVICIOS EN RESTAURACIÓN

a) Presentación

Módulo profesional:	Proyecto de Dirección de Servicios en Restauración
Código:	0513
Ciclo formativo:	Dirección de Servicios en Restauración
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	50 horas
Curso:	2º
Nº de Créditos:	5
Especialidad del profesorado:	Hostelería y Turismo (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria) Servicios en Restauración (Profesora Técnica o Profesor Técnico de Formación Profesional)
Tipo de módulo:	Asociado al perfil del título
Objetivos generales:	Todos

b) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Identifica necesidades del sector de la restauración, relacionándolas con proyectos tipo que las puedan satisfacer.

Criterios de evaluación:

- Se han clasificado las empresas del sector por sus características organizativas y el tipo de producto o servicio que ofrecen.
- Se han caracterizado las empresas tipo, indicando la estructura organizativa y las funciones de cada departamento.
- Se han identificado las necesidades más demandadas a las empresas.
- Se han valorado las oportunidades de negocio previsibles en el sector.
- Se ha identificado el tipo de proyecto requerido para dar respuesta a las demandas previstas.
- Se han determinado las características específicas requeridas al proyecto.
- Se han determinado las obligaciones fiscales, laborales y de prevención de riesgos, y sus condiciones de aplicación.
- Se han identificado posibles ayudas o subvenciones para la incorporación de nuevas tecnologías de producción o de servicio que se proponen.

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha recopilado información relativa a los aspectos que van a ser tratados en el proyecto.
- b) Se ha realizado el estudio de viabilidad técnica del mismo.
- c) Se han identificado las fases o partes que componen el proyecto y su contenido.
- d) Se han establecido los objetivos que se pretenden conseguir, identificando su alcance.
- e) Se han previsto los recursos materiales y personales necesarios para realizarlo.
- f) Se ha realizado el presupuesto económico correspondiente.
- g) Se han identificado las necesidades de financiación para la puesta en marcha del mismo.
- h) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para su diseño.
- i) Se han identificado los aspectos que se deben controlar para garantizar la calidad del proyecto.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido el procedimiento de evaluación de las actividades o intervenciones.
- b) Se han definido los indicadores de calidad para realizar la evaluación.
- c) Se ha definido el procedimiento para la evaluación de las incidencias que puedan presentarse durante la realización de las actividades, su posible solución y registro.
- d) Se ha definido el procedimiento para gestionar los posibles cambios en los recursos y en las actividades, incluyendo el sistema de registro de los mismos.
- e) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la evaluación de las actividades y del proyecto.



- f) Se ha establecido el procedimiento para la participación en la evaluación de los usuarios y usuarias o clientela, y se han elaborado los documentos específicos.
- g) Se ha establecido un sistema para garantizar el cumplimiento del pliego de condiciones del proyecto cuando éste existe.

5. Presenta y defiende el proyecto, utilizando eficazmente las competencias técnicas y personales adquiridas durante la elaboración del proyecto, y durante el proceso de aprendizaje en el ciclo formativo.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha elaborado un documento-memoria del proyecto.
- b) Se ha preparado una presentación del mismo, utilizando las NTIC.
- c) Se ha realizado una exposición del proyecto, describiendo sus objetivos, principales contenidos y justificando la elección de las diferentes propuestas de acción contenidas en el mismo.
- d) Se ha utilizado un estilo de comunicación adecuado en la exposición, haciendo que ésta sea organizada, clara, amena y eficaz.
- e) Se ha realizado una defensa del proyecto, respondiendo razonadamente a preguntas relativas al mismo planteadas por el equipo evaluador.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

El objetivo de este módulo es el refuerzo y consolidación de las competencias profesionales, personales y sociales, que se han venido trabajando a lo largo de todo el ciclo formativo, a través del desarrollo en grupo de un proyecto.

El primer paso será, por tanto, la conformación de equipos de dos o tres alumnos y alumnas que permitan la implicación de todo el alumnado en el desarrollo del proyecto, tratando de establecer grupos homogéneos y con capacidades complementarias.

La elección del proyecto a desarrollar será la primera tarea del equipo. Como este módulo coincide en el tiempo con la FCT, la empresa donde se realizan las prácticas bien puede ser una fuente de ideas para el proyecto. No obstante, será conveniente que el tutor o la tutora disponga de una serie de proyectos técnicamente viables que sean susceptibles de ser desarrollados.

Posteriormente, y siguiendo una plantilla de desarrollo del proyecto, se irán elaborando las distintas fases del mismo:

- Diseño.
- Planificación.
- Ejecución y seguimiento.
- Cierre y evaluación.

Por último, cada equipo preparará y realizará la presentación y defensa del proyecto, utilizando para ello distintas técnicas de presentación y apoyándose en las TIC.

2) Aspectos metodológicos

A la hora de organizar este módulo, se propone la utilización de metodologías activas de enseñanza-aprendizaje como el trabajo en equipo y el PBL-ABP (*Problem Based Learning*, Aprendizaje Basado en Problemas). En concreto, puede utilizarse la metodología PBL centrada, específicamente, en el desarrollo de proyectos integradores de las competencias de diferentes módulos del ciclo, de forma transversal. Estas metodologías obligan al alumnado a identificar problemas, buscar alternativas para su resolución, movilizar los recursos necesarios para ello y realizar una adecuada gestión de la información.

Además, estas metodologías promueven momentos de trabajo individual que son importantes para que cada uno de los alumnos y alumnas que integran el equipo adquiera conocimientos y competencias que luego deberá demostrar en la defensa del proyecto.

Por otro lado, el trabajo en equipo desarrolla en el alumnado competencias relacionales y le familiariza con el funcionamiento de los equipos, como herramienta de trabajo en sí misma, y lo que ello conlleva: organización del equipo, reparto de roles y tareas, comunicación interpersonal, resolución de conflictos, etc.

Para complementar el autoaprendizaje del alumnado, se propone la realización de seguimientos periódicos con cada equipo de proyecto, para guiar el aprendizaje y mantener al equipo dentro de los objetivos marcados. Además, se recomienda que, en función de las necesidades que vayan surgiendo, se programe alguna explicación de apoyo o seminario que cubra los déficits de conocimientos respecto a contenidos específicos o metodologías necesarios para desarrollar el proyecto.

Finalmente, se propone que cada equipo realice una exposición del proyecto elaborado, con un doble objetivo:

- Evaluar las competencias técnicas adquiridas por cada alumno o alumna durante el desarrollo del proyecto.
- Evaluar las competencias personales y sociales del alumnado relativas a comunicación.

Para la preparación y desarrollo de la exposición, se propondrá al alumnado el uso de las nuevas tecnologías, utilizando aplicaciones informáticas para la elaboración de presentaciones en diapositivas, formatos de página web, etc. Para ello, utilizarán, también, cañones de proyección y ordenadores, familiarizándose con herramientas que les resultarán útiles en su futuro desempeño laboral.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

A la hora de evaluar el módulo, se considera importante realizar una evaluación del proyecto como producto final y del proceso de elaboración seguido, recogiendo información sobre el funcionamiento del equipo de trabajo, la implicación de cada miembro en las tareas y el proyecto en general, las dificultades surgidas en el equipo, las competencias personales y sociales adquiridas por cada alumno o alumna, etc.

También se propone que una parte de la calificación refleje la valoración del profesorado en relación a la exposición y defensa del proyecto. En concreto, algunos de los indicadores de evaluación de la exposición pueden ser los siguientes:

- o Calidad de diseño de la presentación del proyecto.
- o Utilización de recursos de apoyo en la presentación: recursos informáticos, modelos o maquetas, etc.
- o Claridad de la exposición.



- Organización de la exposición.
- Dinamismo de la exposición.
- Eficacia de la exposición.
- Habilidades de comunicación demostradas: tono de voz, expresión verbal, comunicación no verbal...
- Capacidad de responder a preguntas planteadas por el equipo de profesores evaluadores.

Es necesario que todos los alumnos y alumnas del equipo participen activamente en la defensa del proyecto, ya que, ello supondrá poder realizar una evaluación individual en la que cada alumno o alumna demuestre que ha alcanzado los resultados de aprendizaje relacionados con el módulo. Así, se intentará garantizar que todas las personas que integran el equipo han colaborado en el desarrollo del proyecto.

Por último, se recomienda entregar a cada equipo de proyecto una respuesta detallada, resaltando los puntos fuertes y débiles de la evaluación del producto, el proceso y la exposición del proyecto, ayudando, de este modo, a los alumnos y las alumnas a identificar posibles mejoras en sucesivos proyectos que deban realizar y exponer a lo largo de su carrera profesional.

Módulo Profesional 13

FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

a) Presentación

Módulo profesional:	Formación y Orientación Laboral
Código:	0514
Ciclo formativo:	Dirección de Servicios en Restauración
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	99 horas
Curso:	1º
Nº de Créditos:	5
Especialidad del profesorado:	Formación y Orientación Laboral (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Módulo transversal
Objetivos generales:	11 / 13 / 14 / 16 / 17 / 20

b) 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:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.
- b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.
- c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de la Seguridad Social.
- d) Se han identificado las obligaciones de la figura de empresario o empresaria y trabajador o trabajadora dentro del sistema de Seguridad Social.
- e) Se han identificado, en un supuesto sencillo, las bases de cotización de un trabajador o una trabajadora y las cuotas correspondientes a la figura del trabajador o de la trabajadora y del empresario o de la empresaria.
- f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos.

- g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo.
- h) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.
- b) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador o de la trabajadora.
- c) Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos.
- d) Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo asociados al perfil profesional del título.
- e) Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.
- f) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional.
- g) 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.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- b) 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.
- c) Se han determinado las formas de representación de los trabajadores y de las trabajadoras en la empresa en materia de prevención de riesgos.
- d) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- e) 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.
- f) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del titulado o de la titulada.
- g) Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación de una pequeña o mediana empresa.

7. 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.

c) Contenidos básicos

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, curriculum 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 de la 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.

	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de los distintos tipos de conflicto, de los 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. - 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.

3. 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 de 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.
----------------------	---

4. 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. - 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.

5. 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.

6. 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. - 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 SL. - 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.

7. 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.



d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Esta propuesta de secuenciación y organización de los contenidos se basa en la lógica del itinerario de inserción laboral que seguirá el alumnado al finalizar el ciclo formativo que esté realizando, es decir, los pasos que tendrá que dar desde que finalice el ciclo hasta que acceda a un empleo y se establezca en dicho empleo o finalice la relación laboral.

El itinerario que seguirá el alumnado tendrá 4 momentos:

- a) Búsqueda de empleo.
- b) Incorporación a la empresa y periodo de adaptación.
- c) Desempeño del puesto de trabajo.
- d) Finalización de la relación laboral y salida de la empresa.

a) Búsqueda de empleo:

La propuesta de desarrollar al inicio del módulo de FOL estos contenidos se debe a que, tras la finalización del ciclo formativo, lo primero que deberá hacer el alumnado es buscar empleo. En concreto, se desarrollarán los contenidos referentes a:

- Proyecto y objetivo profesional.
- Oportunidades de empleo y aprendizaje en Europa.
- Acceso al empleo público, privado o por cuenta propia.
- Fuentes de información relacionadas con la búsqueda de empleo.

b) Incorporación a la empresa y periodo de adaptación:

A continuación, si el alumnado ha tenido éxito en su proceso de búsqueda de empleo, llegará el momento de incorporarse a la empresa. En este periodo de su vida laboral, deberá utilizar capacidades relacionadas con los siguientes contenidos:

- El derecho del trabajo y sus fuentes.
- Derechos derivados de la relación laboral.
- Modalidades de contratación y medidas de fomento de la contratación.
- El Sistema de la Seguridad Social.
- Convenios colectivos de trabajo.
- Fuentes de información relacionadas con la incorporación a la empresa.

c) Desempeño del puesto de trabajo:

Superado el periodo inicial de incorporación y adaptación al nuevo puesto de trabajo, continuará el periodo de desempeño del puesto hasta la finalización de la relación laboral por cualquiera de los supuestos legalmente contemplados. Los contenidos relacionados con este periodo son:

- Condiciones de trabajo: salario, tiempo de trabajo y descanso laboral.
- El recibo de salario o nómina y sus contenidos.
- La Seguridad Social: prestaciones y trámites.
- Modificación y suspensión del contrato.

- Asesoramiento de los trabajadores y de las trabajadoras respecto a sus derechos y deberes.
- La representación de los trabajadores y de las trabajadoras.
- La negociación colectiva.
- Los conflictos colectivos de trabajo.
- Trabajo en equipo.
- El conflicto.
- Nuevos entornos de organización del trabajo.
- Beneficios para los trabajadores y para las trabajadoras en las nuevas organizaciones.
- Riesgos profesionales.
- Planificación y aplicación de medidas de protección y prevención.

d) Finalización de la relación laboral y salida de la empresa:

En el caso de que finalice la relación laboral, el alumnado deberá tener las competencias necesarias para afrontar este periodo. Los contenidos a desarrollar son:

- Extinción del contrato de trabajo y sus consecuencias.
- La liquidación de haberes o finiquito.
- Trámites relacionados con la Seguridad Social: bajas.
- Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.
- Sistemas de asesoramiento de los trabajadores y de las trabajadoras respecto a sus derechos y deberes.

En los casos en los que el alumnado no continúe en la empresa por finalización de la relación laboral, deberá comenzar nuevamente el proceso de búsqueda de empleo, vendrá un nuevo periodo de incorporación a la empresa, etc.

2) Aspectos metodológicos

En principio, parece apropiado que el profesor o la profesora realice una presentación y desarrollo de los contenidos del módulo, siempre, teniendo como referente el entorno socio-económico más cercano.

En una segunda fase, se dará un mayor peso a la participación activa del alumnado mediante el desarrollo de diversas actividades, individualmente o en grupo, que permitan concretar los conceptos y desarrollar las habilidades y destrezas: exposición de las experiencias personales del alumnado, utilización de noticias de prensa, uso de las TIC (Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

A la hora de abordar el apartado de trabajo en equipo y los conflictos que se generan, se pueden utilizar conflictos que se dan en el entorno del aula, relaciones alumnado-profesorado, conflictos en el ámbito familiar, cuadrillas... para analizar comportamientos de las partes y su posible solución.

En el desarrollo del módulo, parece pertinente recurrir a la colaboración de expertos (miembros de comités de empresa, delegados y delegadas sindicales, abogados y abogadas laboristas, etc.), para conocer de cerca situaciones y conflictos laborales.

En el ámbito de la Prevención de Riesgos Laborales, parece conveniente desarrollar prácticas de primeros auxilios, técnicas de extinción, visitas a centros de trabajo... para lo cual, sería necesaria la colaboración de organizaciones como: Cruz Roja, Osalan, Inspección de trabajo, Servicios de extinción de incendios... Se ha de tener presente que, tras la superación del módulo, el alumnado adquiere las responsabilidades



profesionales equivalentes a las que precisen las actividades de nivel básico en prevención de riesgos laborales.

Además, a nivel metodológico, se recomienda desarrollar los contenidos del módulo mediante metodologías activas como el trabajo en equipo y el aprendizaje basado en problemas ABP-PBL.

Por último, para un adecuado desarrollo de las técnicas de búsqueda de empleo, sería conveniente la realización de un caso práctico, simulando una búsqueda de empleo real por parte del alumnado: elaboración de documentos generalmente utilizados para esta actividad (currículo, carta de presentación) y selección de ofertas de empleo en los medios de comunicación más habituales.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Descripción del sector productivo de referencia:
 - Análisis de la evolución del sector productivo de referencia.
 - Identificación del nivel de empleabilidad del sector.
 - Utilización e interpretación de estadísticas y cuadros macroeconómicos.
- ✓ Identificación de los distintos tipos de relaciones laborales y las distintas modalidades de contratación laboral:
 - Análisis de las fuentes del derecho laboral.
 - Identificación de las distintas formas de contratación laboral.
 - Identificación de los derechos y deberes resultantes del contrato de trabajo (incluyendo el sistema de protección social).
- ✓ Determinación de los distintos grupos de trabajo y técnicas de resolución de conflictos:
 - Identificación de la tipología de grupos de trabajo.
 - Análisis de conflicto y sus modalidades de resolución.
- ✓ Identificación de los distintos tipos de riesgos derivados del ejercicio de la profesión:
 - Evaluación de los riesgos que se derivan del ejercicio de la profesión.
 - Identificación de las técnicas de prevención de riesgos laborales.
- ✓ Diseño de un determinado plan de prevención y comparación con otros existentes:
 - Identificación de las distintas técnicas utilizadas en primeros auxilios.
- ✓ Descripción de los diversos tipos de mecanismos utilizados en la búsqueda de empleo:
 - Identificación de las distintas fases en el proceso de búsqueda de empleo.
 - Cumplimentación de la documentación necesaria para conseguir un empleo.
 - Utilización de las TIC como herramienta de búsqueda de empleo.
 - Valoración de la importancia del aprendizaje a lo largo la vida.

Módulo Profesional 14

EMPRESA E INICIATIVA EMPRENDEDORA

a) Presentación

Módulo profesional:	Empresa e Iniciativa Emprendedora
Código:	0515
Ciclo formativo:	Dirección de Servicios en Restauración
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	60 horas
Curso:	2º
Nº de Créditos:	4
Especialidad del profesorado:	Formación y Orientación Laboral (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Módulo transversal
Objetivos generales:	12 / 13 / 14 / 18 / 19

b) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación:

- Se ha identificado el concepto de “innovación” y su relación con el progreso de la sociedad y el aumento en el bienestar de las personas.
- Se ha analizado el concepto de “cultura emprendedora” y su importancia como fuente de creación de empleo y bienestar social.
- Se ha valorado la importancia de la iniciativa individual, la creatividad, la formación y la colaboración como requisitos indispensables para tener éxito en la actividad emprendedora.
- Se ha analizado la capacidad de iniciativa en el trabajo de una persona empleada en una “pyme”.
- Se ha analizado el desarrollo de la actividad emprendedora de un empresario o una empresaria que se inicie en el sector.
- Se ha analizado el concepto de “riesgo” como elemento inevitable de toda actividad emprendedora.
- Se ha analizado el concepto de “empresario” o “empresaria” y los requisitos y las actitudes necesarios para desarrollar la actividad empresarial.

2. Define la oportunidad de creación de una pequeña empresa, seleccionando la idea empresarial y realizando el estudio de mercado que apoye la viabilidad, valorando el impacto sobre el entorno de actuación e incorporando valores éticos.



Criterios de evaluación:

- a) Se ha desarrollado un proceso de generación de ideas de negocio.
- b) Se ha generado un procedimiento de selección de una determinada idea en el ámbito del negocio relacionado con el título.
- c) Se ha realizado un estudio de mercado sobre la idea de negocio seleccionada.
- d) Se han elaborado las conclusiones del estudio de mercado y se ha establecido el modelo de negocio a desarrollar.
- e) Se han determinado los valores innovadores de la propuesta de negocio.
- f) Se ha analizado el fenómeno de la responsabilidad social de las empresas y su importancia como un elemento de la estrategia empresarial.
- g) Se ha elaborado el balance social de una empresa relacionada con el título y se han descrito los principales costes y beneficios sociales que producen.
- h) Se han identificado, en empresas del sector, prácticas que incorporan valores éticos y sociales.
- i) Se ha llevado a cabo un estudio de viabilidad económica y financiera de una “pyme” relacionada con el título.

3. Realiza las actividades para elaborar el plan de empresa, su posterior puesta en marcha y su constitución, seleccionando la forma jurídica e identificando las obligaciones legales asociadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las funciones básicas que se realizan en una empresa y se ha analizado el concepto de “sistema” aplicado a la empresa.
- b) Se han identificado los principales componentes del entorno general que rodea a la empresa, en especial, el entorno económico, social, demográfico y cultural.
- c) Se ha analizado la influencia en la actividad empresarial de las relaciones con la clientela, con los proveedores y las proveedoras, y con la competencia, como principales integrantes del entorno específico.
- d) Se han identificado los elementos del entorno de una “pyme” del sector.
- e) Se han analizado los conceptos de “cultura empresarial” e “imagen corporativa”, y su relación con los objetivos empresariales.
- f) Se han analizado las diferentes formas jurídicas de la empresa.
- g) Se ha especificado el grado de responsabilidad legal de los propietarios o las propietarias de la empresa en función de la forma jurídica elegida.
- h) Se ha diferenciado el tratamiento fiscal establecido para las diferentes formas jurídicas de la empresa.
- i) Se han analizado los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución de una “pyme”.
- j) Se ha realizado una búsqueda exhaustiva de las diferentes ayudas para la creación de empresas del sector en la localidad de referencia.
- k) Se ha incluido en el plan de empresa todo lo relativo a la elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económico-financiera, trámites administrativos, ayudas y subvenciones.
- l) Se han identificado las vías de asesoramiento y gestión administrativa externas existentes a la hora de poner en marcha una “pyme”.

4. Realiza actividades de gestión administrativa y financiera básica de una “pyme”, identificando las principales obligaciones contables y fiscales, y cumplimentando la documentación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado los conceptos básicos de contabilidad, así como las técnicas de registro de la información contable.
- b) Se han descrito las técnicas básicas de análisis de la información contable, en especial, en lo referente a la solvencia, liquidez y rentabilidad de la empresa.
- c) Se han definido las obligaciones fiscales de una empresa relacionada con el título.
- d) Se han diferenciado los tipos de impuestos en el calendario fiscal.

- e) Se ha cumplimentado la documentación básica de carácter comercial y contable (facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cheques y otros) para una “pyme” del sector, y se han descrito los circuitos que dicha documentación recorre en la empresa.
- f) Se ha incluido la anterior documentación en el plan de empresa.

c) Contenidos básicos

1. INICIATIVA EMPRENDEDORA	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de las principales características de la innovación en la actividad del sector relacionado con el título (materiales, tecnología, organización del proceso, etc.) - Análisis de los factores clave de los emprendedores o de las emprendedoras: iniciativa, creatividad, liderazgo, comunicación, capacidad de toma de decisiones, planificación y formación. - Evaluación del riesgo en la actividad emprendedora.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Innovación y desarrollo económico en el sector. - La cultura emprendedora como necesidad social. - Concepto de “empresario” o “empresaria”. - La actuación de los emprendedores o de las emprendedoras como empleados o empleadas de una empresa del sector. - La actuación de los emprendedores como empresarios o empresarias. - La colaboración entre emprendedores o emprendedoras. - Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial. - La idea de negocio en el ámbito de la familia profesional. - Buenas prácticas de cultura emprendedora en la actividad económica asociada al título y en el ámbito local.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración del carácter emprendedor y la ética del emprendizaje. - Valoración de la iniciativa, creatividad y responsabilidad como motores del emprendizaje.

2. IDEAS EMPRESARIALES, EL ENTORNO Y SU DESARROLLO	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de herramientas para la determinación de la idea empresarial. - Búsqueda de datos de empresas del sector por medio de Internet. - Análisis del entorno general de la empresa a desarrollar. - Análisis de una empresa tipo de la familia profesional. - Identificación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades. - Establecimiento del modelo de negocio partiendo de las conclusiones del estudio de mercado. - Realización de ejercicios de innovación sobre la idea determinada.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Obligaciones de una empresa con su entorno específico y con el conjunto de la sociedad (desarrollo sostenible). - La conciliación de la vida laboral y familiar. - Responsabilidad social y ética de las empresas del sector. - Estudio de mercado: el entorno, la clientela, los competidores o las competidoras y los proveedores o las proveedoras.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento y valoración del balance social de la empresa. - Respeto por la igualdad de género. - Valoración de la ética empresarial.



3. VIABILIDAD Y PUESTA EN MARCHA DE UNA EMPRESA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento del plan de marketing: política de comunicación, política de precios y logística de distribución. - Elaboración del plan de producción. - Elaboración de la viabilidad técnica, económica y financiera de una empresa del sector. - Análisis de las fuentes de financiación y elaboración del presupuesto de la empresa. - Elección de la forma jurídica. Dimensión y número de socios y socias.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de “empresa”. Tipos de empresa. - Elementos y áreas esenciales de una empresa. - La fiscalidad en las empresas. - Trámites administrativos para la constitución de una empresa (Hacienda, Seguridad Social, entre otros). - Ayudas, subvenciones e incentivos fiscales para las empresas de la familia profesional. - La responsabilidad de los propietarios o las propietarias de la empresa.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Rigor en la evaluación de la viabilidad técnica y económica del proyecto. - Respeto por el cumplimiento de los trámites administrativos y legales.

4. FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la información contable: tesorería, cuenta de resultados y balance. - Cumplimentación de documentos fiscales y laborales. - Cumplimentación de documentos mercantiles: facturas, cheques, letras, entre otros.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de “contabilidad” y nociones básicas. - La contabilidad como imagen fiel de la situación económica. - Obligaciones legales (fiscales, laborales y mercantiles) de las empresas. - Requisitos y plazos para la presentación de documentos oficiales.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la organización y orden en relación con la documentación administrativa generada. - Respeto por el cumplimiento de los trámites administrativos y legales.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Sería conveniente iniciar este módulo con la mentalización del alumnado hacia la actitud emprendedora, tanto como trabajador o trabajadora por cuenta propia como por cuenta ajena de una organización.

Posteriormente, se le hará reflexionar sobre las ideas empresariales y se le facilitarán las metodologías adecuadas para seleccionarlas. Preferiblemente, se desarrollará en el entorno de la familia profesional que corresponda, aunque no se descartan otros sectores profesionales.

Se continuará con el desarrollo de la idea empresarial, realizando el estudio de mercado, la idea de negocio y diseñando la empresa que soporte dicha idea, valorando el impacto que produce en su entorno desde el punto de vista social, ético y ambiental.

Se acometerá la realización del plan de empresa abordando su viabilidad técnica, económica y financiera, así como otros aspectos como el plan de marketing, recursos humanos, forma jurídica, etc.

Finalmente, se le proporcionará al alumnado conceptos básicos de contabilidad, fiscalidad y gestión administrativa.

2) Aspectos metodológicos

En este módulo la labor del profesor o de la profesora se asemeja más a la desarrollada por un entrenador. Debe realizar la tutorización de los proyectos ejerciendo de facilitador según las necesidades del grupo.

Con la explicación, por su parte, de los objetivos y una breve introducción de los conocimientos necesarios para comenzar el camino, es el alumnado el que va realizando el proyecto de empresa para adquirir las capacidades de emprendizaje, bien por cuenta propia, bien por cuenta ajena.

A medida que el alumnado va avanzando en su proyecto, el profesor o la profesora introducirá los conocimientos necesarios por medio de explicaciones o mediante actividades desarrolladas en clase. Incluso, induciendo a leer ciertos libros o artículos con posterior trabajo de adaptación de su contenido al proyecto del curso.

El profesor o la profesora deberá realizar un seguimiento cercano e individualizado del proceso de aprendizaje de cada alumno o alumna, realizando anotaciones sistemáticas de avances y dificultades en una lista de control.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Sensibilización de mentalización emprendedora:
 - Identificación del tejido empresarial del País Vasco. Sectores, dimensión, forma jurídica, etc.
 - Elaboración del retrato que determina las características y capacidades de un empresario o una empresaria.
 - Generación de un cuadro con las ventajas e inconvenientes de ser empresario o empresaria.
 - Identificación de pequeños aspectos innovadores en el sector.
 - Análisis de las diferencias y semejanzas entre el emprendedor o la emprendedora por cuenta ajena, por cuenta propia o social, a través de técnicas inductivas de trabajo en equipo.
- ✓ Desarrollo de ideas empresariales:
 - Realización de una tabla con ideas de negocio que respondan a necesidades del mercado.
 - Creación de los grupos de trabajo y elección de las ideas a desarrollar por éstos.
 - Realización de un estudio de mercado, observando el entorno, utilizando Internet, etc.



- Realización de una matriz DAFO para el negocio seleccionado.
 - Aplicación de aspectos creativos e innovadores en la idea.
 - Elaboración del modelo de negocio teniendo en cuenta los aspectos éticos, sociales y ambientales.
- ✓ Viabilidad y puesta en marcha de una empresa:
- Elaboración de un plan de empresa, siguiendo un modelo establecido.
 - Solicitud de préstamo en entidad financiera (a ser posible, mediante tramitación real).
 - Cumplimentación de impresos de constitución de empresas.
 - Búsqueda y análisis de ayudas y subvenciones, apoyándose en Internet.
 - Puesta en común y defensa de los diferentes planes de empresa.
- ✓ Análisis y cumplimentación de trámites administrativos:
- Análisis de un plan de tesorería, cuenta de resultados y balance de situación.
 - Cumplimentación de documentos fiscales y laborales.
 - Cumplimentación de documentos mercantiles: facturas, cheques, letras, entre otros.

Módulo Profesional 15

FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

a) Presentación

Módulo profesional:	Formación en Centros de Trabajo
Código:	0516
Ciclo formativo:	Dirección de Servicios en Restauración
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	360 horas
Curso:	2º
Nº de Créditos:	22
Especialidad del profesorado:	Hostelería y Turismo (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria) Servicios en Restauración Cocina y Pastelería (Profesora Técnica o Profesor Técnico de Formación Profesional)
Tipo de módulo:	Asociado al perfil profesional
Objetivos generales:	Todos

b) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:



- a) Se han reconocido y justificado:
- La disponibilidad personal y temporal necesaria en el puesto de trabajo.
 - Las actitudes personales (puntualidad y empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza y responsabilidad, entre otras) necesarias para el puesto de trabajo.
 - Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos, en la actividad profesional.
 - Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad, en la actividad profesional.
 - Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías establecidas en la empresa.
 - Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.
 - Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional.
- b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales que hay que aplicar en la actividad profesional y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- c) Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.
- d) Se ha mantenido una actitud clara de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas y aplicado las normas internas y externas vinculadas a la misma.
- e) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.
- f) Se han interpretado y cumplido las instrucciones recibidas, responsabilizándose del trabajo asignado.
- g) Se ha establecido una comunicación y relación eficaz con la persona responsable en cada situación y miembros de su equipo, manteniendo un trato fluido y correcto.
- h) Se ha coordinado con el resto del equipo, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o imprevisto que se presente.
- i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la adaptación a los cambios de tareas asignadas en el desarrollo de los procesos productivos de la empresa, integrándose en las nuevas funciones.
- j) Se ha comprometido responsablemente en la aplicación de las normas y los procedimientos en el desarrollo de cualquier actividad o tarea.

3. Ejecuta los procesos de servicios de restaurante y bar, utilizando medios, equipos e instrumentos de control y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y/o normas establecidas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado y caracterizado las fórmulas y tipos de servicios que ofrece la empresa en cada área o departamento.
- b) Se ha gestionado el aprovisionamiento, la distribución, el almacenamiento y/o la conservación de materias primas en las áreas de preparación y servicio, siguiendo los protocolos establecidos.
- c) Se han realizado y controlado las operaciones de puesta a punto y montaje de las áreas de producción y servicio.
- d) Se han realizado las operaciones de servicio y atención al cliente en sus diversos ámbitos y fases, reconociendo y aplicando técnicas y siguiendo normas establecidas.
- e) Se han elaborado bebidas, cócteles y combinados, identificando y aplicando técnicas de preparación, presentación y decoración, según protocolos establecidos.

- f) Se han realizado elaboraciones o manipulaciones de alimentos a la vista de la clientela en sus diversos ámbitos, reconociendo y aplicando técnicas y siguiendo normas establecidas.
- g) Se han ejecutado los procedimientos de cobro y facturación de los servicios realizados, siguiendo las pautas de actuación marcadas por la empresa y utilizando de forma eficaz los medios y recursos existentes a tal efecto.
- h) Se han seguido los protocolos de gestión de calidad y gestión ambiental de la empresa.
- i) Se han realizado todas las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

4. Ejecuta actividades relacionadas con el control y servicio de vinos y bebidas utilizando medios, equipos e instrumentos de control y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y/o normas establecidas.

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado y caracterizado las áreas de los departamentos relacionados con los servicios de alimentos y bebidas.
- b) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los servicios o eventos ofertados por el establecimiento.
- c) Se ha participado activamente en las tareas de planificación y organización de las áreas del establecimiento.
- d) Se ha participado activamente en el diseño de instalaciones para eventos de catering.
- e) Se ha participado activamente en las tareas de planificación y organización del servicio.
- f) Se ha participado en las operaciones de control en cada una de las fases del servicio:
 - Operaciones de puesta a punto y montaje de servicios.
 - Recepción y atención al cliente.



- Elaboración y servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Recogida y cierre del establecimiento.

- g) Se han establecido y aplicado los elementos de protocolo en los servicios y eventos.
- h) Se ha proporcionado a la clientela la información requerida, aplicando las diferentes técnicas de comunicación y de habilidades sociales.
- i) Se han seguido los protocolos de gestión de calidad y gestión ambiental de la empresa.
- j) Se han realizado todas las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

c) Situaciones de aprendizaje en el puesto de trabajo

Se relacionan a continuación una serie de situaciones de trabajo que representan posibles actividades a desarrollar por el alumnado durante su estancia en el centro de trabajo.

- ✓ Identificación de la estructura y de la organización de la empresa.
- ✓ Identificación de los tipos de ofertas y servicios que ofrece la empresa en cada área o departamento, y asociación con los sistemas de producción/distribución de la empresa.
- ✓ Ejecución correcta de las instrucciones que recibe y comunicación eficaz con los miembros del equipo y con otros equipos.
- ✓ Aplicación de hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional.
- ✓ Control de los procedimientos de aprovisionamiento, almacenamiento, conservación y distribución interna de mercancías.
- ✓ Planificación y organización de las áreas del establecimiento y de los distintos eventos y servicios.
- ✓ Determinación de las necesidades de recursos materiales y humanos necesarios para el desarrollo de eventos y servicios.
- ✓ Preparación, presentación y decoración de bebidas, cócteles y combinados y manipulación de alimentos a la vista de la clientela, siguiendo los protocolos establecidos por la empresa.
- ✓ Realización del servicio y atención al cliente siguiendo las normas establecidas y control de todas las fases del proceso (puesta a punto y montaje de servicios; recepción, atención y asesoramiento a la clientela; elaboración y servicio de alimentos y bebidas; facturación y cobro, y recogida y cierre del establecimiento).
- ✓ Utilización de recursos idiomáticos adecuados en las relaciones con la clientela.
- ✓ Cumplimentación, control y registro de la documentación relacionada con el desarrollo de servicios y eventos.
- ✓ Utilización correcta de equipos, maquinaria y utillaje, y control de su puesta a punto, limpieza y mantenimiento.
- ✓ Desempeño laboral según los protocolos establecidos por la empresa y según las normas higiénico-sanitarias, de seguridad laboral y de protección ambiental.
- ✓ Aplicación de medidas de prevención y protección laboral en la empresa.
- ✓ Identificación y aplicación, en su caso, de las pautas de actuación a adoptar en situaciones de emergencia y en caso de accidente.
- ✓ Identificación de las medidas de control relacionadas con el sistema APPCC implantado por la empresa, cumplimiento de la documentación asociada y registro de la misma.
- ✓ Cálculo de costes de materias primas y costes de producción, elaboración de escandallos, determinación de rendimientos y fijación de precios.
- ✓ Realización de catas de vinos y participación en el diseño de la oferta de vinos y bebidas.
- ✓ Actitud positiva y adaptación eficaz a los cambios de tareas.

4. ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS MÍNIMOS

4.1 Espacios:

ESPACIO FORMATIVO	SUPERFICIE M ² / 30 ALUMNOS O ALUMNAS	SUPERFICIE M ² / 20 ALUMNOS O ALUMNAS
Aula polivalente	60	40
Taller de Catas	90	60
Taller de Bar-Cafetería	120	100
Taller de Restaurante	180	120

4.2 Equipamientos:

ESPACIO FORMATIVO	EQUIPAMIENTO
Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos audiovisuales. - PCs instalados en red. - Cañón de proyección. - Internet.
Taller de Catas	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios auxiliares de agua y energía eléctrica. - Paredes y suelos, barra y desagües, según normativa técnico-sanitaria vigente. - Equipos de frío (eurocave, armarios y cámaras de frío). - Puestos individuales con pila y grifo de agua corriente, y mobiliario de cata. - Utillaje de cata. - Copas de cata normalizadas. - Pizarra. - Estanterías. - Armarios de custodia de material. - Kit degüelle de oportos. - Kit aromas del vino. - Kit aromas de defectos del vino. - Luz blanca artificial. - Fichas normalizadas de cata. - Impresos. - CPU con conexión a Internet. Cañón y pantalla.
Taller de Bar-Cafetería	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios auxiliares de agua y energía eléctrica. - Paredes y suelos, barra y desagües, según normativa técnico-sanitaria vigente. - Mobiliario de Bar-Cafetería (mesas, sillas, muebles auxiliares). - Generadores de frío (cámaras de refrigeración, de congelación, fuente de soda). - Mobiliario de apoyo de acero inoxidable (mueble cafetero, para la plancha, estanterías para la barra y almacenillo). - Fregadero de acero inoxidable con escurridor. - Maquinaria de bar-cafetería (cafetera de, al menos, dos grupos, molinillos de café, termos, chocolatera, batidoras de sobremesa, trituradoras, exprimidoras, picadora de hielo, fabricadora de hielo, lavavajillas de barra, envasadora al vacío).



	<ul style="list-style-type: none"> - Generadores de calor (plancha de cafetería eléctrica con un fogón y campana extractora, tostadora con estantes, microondas, freidora). - Vitrinas expositoras de cafetería con sistemas de mantenimiento de temperatura e iluminación. - Utensilios para la plancha con pequeña batería de cocción. - Utensilios para coctelería (cocteleras, vasos mezcladores con accesorios, biteros, rallador de nuez moscada...) - Cristalería para bar-cafetería. - Vajilla para bar-cafetería. - Cubertería para bar-cafetería. - Útiles para bar-cafetería (lecheras, cafeteras, teteras, tablas de corte, cuchillos, exprimidores manuales, bandejas de limonada, portapajas, cubiteras, pinzas, servilleteros, coladores, boles, azucareros). - Taquillas para vestuarios. - Equipo de facturación (tpv táctil, con comanderos electrónicos). - Cubos de basura seleccionada. - Ropa de bar-cafetería (tiras, paños y otros). - Deberán estar físicamente delimitados: <ul style="list-style-type: none"> - Almacenillo de bar-cafetería. - Vestuarios. - Sanitarios. - Office.
<p style="text-align: center;">Taller de Restaurante</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de energía eléctrica. - Paredes y suelos según normativa técnico-sanitaria vigente. - Mobiliario de restaurante (mesas, tableros plegables, sillas, muebles auxiliares, otros). - Generadores de frío. - Eurocave. - Carros de restaurante (caliente, infiernillo, de entremeses, de postres, de quesos, de bebidas...) - Útiles de restaurante (prensa de jugos para restaurante, <i>rachead</i> con bombonas de gas, <i>sauteuse</i>, <i>fondues</i>, calienta fuentes, calentaplatos, baños maría, cepo jamonero, tabla de salmón). - Útiles de trinchaje. - Vajilla de restaurante. - Cristalería de restaurante. - Cubertería de restaurante. - Utillaje de restaurante (cubertería especial, platos decorativos, cestillas paneras y fruteras, cestillas para vinos reserva, objetos para decantar, cubiteras, pinzas hielo, jarras, saleros y pimenteros, números de mesa, ceniceros, palilleros, convoyes, molinillos de pimienta, carpetas y cartas, decoración mesas). - Equipo de facturación (tpv con comanderos electrónicos). - Ropa de restaurante (muletones, manteles, cubremanteles, servilletas, tiras, paños). - Deberán estar físicamente delimitados: <ul style="list-style-type: none"> - Almacenillo de restaurante. - Office. - Vestuarios. - Sanitarios.

5. PROFESORADO

5.1 Especialidades del profesorado, y atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de Dirección de Servicios en Restauración.

MÓDULO PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
0496. Control del aprovisionamiento de materias primas	<ul style="list-style-type: none"> Cocina y Pastelería Servicios en Restauración 	<ul style="list-style-type: none"> Profesora Técnica o Profesor Técnico de Formación Profesional
0509. Procesos de servicio en bar-cafetería	<ul style="list-style-type: none"> Servicios en Restauración 	<ul style="list-style-type: none"> Profesora Técnica o Profesor Técnico de Formación Profesional
0510. Procesos de servicios en restaurante	<ul style="list-style-type: none"> Servicios en Restauración 	<ul style="list-style-type: none"> Profesora Técnica o Profesor Técnico de Formación Profesional
0511. Sumillería	<ul style="list-style-type: none"> Servicios en Restauración 	<ul style="list-style-type: none"> Profesora Técnica o Profesor Técnico de Formación Profesional
0512. Planificación y dirección de servicios y eventos en restauración	<ul style="list-style-type: none"> Servicios en Restauración 	<ul style="list-style-type: none"> Profesora Técnica o Profesor Técnico de Formación Profesional
0501. Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentaria	<ul style="list-style-type: none"> Hostelería y Turismo 	<ul style="list-style-type: none"> Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
0502. Gastronomía y nutrición	<ul style="list-style-type: none"> Hostelería y Turismo 	<ul style="list-style-type: none"> Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
0503. Gestión administrativa y comercial en restauración	<ul style="list-style-type: none"> Hostelería y Turismo 	<ul style="list-style-type: none"> Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
0504. Recursos humanos y dirección de equipos en restauración	<ul style="list-style-type: none"> Hostelería y Turismo 	<ul style="list-style-type: none"> Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
0179. Inglés	<ul style="list-style-type: none"> Inglés 	<ul style="list-style-type: none"> Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
0180. Segunda lengua extranjera	<ul style="list-style-type: none"> Lengua extranjera 	<ul style="list-style-type: none"> Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria



0513. Proyecto de Dirección de Servicios en Restauración	• Servicios en Restauración	• Profesora Técnica o Profesor Técnico de Formación Profesional
	• Hostelería y Turismo	• Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
0514. Formación y Orientación Laboral	• Formación y Orientación Laboral	• Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
0515. Empresa e Iniciativa Emprendedora	• Formación y Orientación Laboral	• Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
0516. Formación en Centros de Trabajo	• Cocina y Pastelería	• Profesora Técnica o Profesor Técnico de Formación Profesional
	• Servicios en Restauración	• Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
	• Hostelería y Turismo	

6. CONVALIDACIONES ENTRE MÓDULOS PROFESIONALES

MÓDULOS PROFESIONALES DEL CICLO FORMATIVO (LOGSE 1/1990) RESTAURACIÓN	MÓDULOS PROFESIONALES DEL CICLO FORMATIVO DIRECCIÓN DE SERVICIOS EN RESTAURACIÓN (LOE 2/2006)
Procesos de servicio	- 0509. Procesos de servicios de bar-cafetería - 0510. Procesos de servicio en restaurante
Administración de establecimientos de restauración	- 0503. Gestión administrativa y comercial en restauración
Marketing en restauración	
Lengua extranjera	- 0179. Inglés
Segunda lengua extranjera	- 0180. Segunda lengua extranjera
Formación en centro de trabajo del título de Técnico Superior en Restauración	- 0516. Formación en Centros de Trabajo

7. RELACIONES DE TRAZABILIDAD Y CORRESPONDENCIA ENTRE MÓDULOS PROFESIONALES DEL TÍTULO Y UNIDADES DE COMPETENCIA

7.1 Correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales para su convalidación o exención

UNIDADES DE COMPETENCIA ACREDITADAS	MÓDULOS PROFESIONALES CONVALIDABLES
<p>UC1098_3: Definir y planificar procesos de servicio en restauración.</p> <p>UC1104_3: Gestionar departamentos de servicio de restauración.</p> <p>UC1105_3: Aplicar las normas de protocolo en restauración.</p>	0512. Planificación y dirección de servicios y eventos en restauración
<p>UC1103_3: Supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración.</p> <p>UC1048_2: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.</p> <p>UC1110_3: Realizar los procesos de servicio especializado de vinos.</p>	0510. Procesos de servicios en restaurante.
<p>UC1047_2: Asesorar sobre bebidas distintas a vinos, prepararlas y presentarlas.</p> <p>UC1106_3: Catar vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos.</p>	0509. Procesos de servicios en bar-cafetería
<p>UC0711_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.</p> <p>UC1100_3: Realizar la gestión de calidad, ambiental y de seguridad en restauración.</p>	0501. Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentaria
<p>UC1107_3: Diseñar ofertas de vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos.</p> <p>UC1108_3: Realizar análisis sensoriales de productos selectos propios de sumillería y diseñar sus ofertas.</p> <p>UC1109_3: Gestionar el funcionamiento de bodegas de conservación y maduración de vinos para restauración y asesorar en su puesta en marcha.</p>	0511. Sumillería
<p>UC1111_2: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.</p>	0180. Segunda lengua extranjera (*)



UC1064_3: Gestionar procesos de aprovisionamiento en restauración. UC1062_3: Catar alimentos para su selección y uso en hostelería.	0496. Control del aprovisionamiento de materias primas
UC1097_3: Dirigir y gestionar una unidad de producción en restauración.	0504. Recursos humanos y dirección de equipos en restauración
UC1099_3: Realizar la gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración. UC1101_3: Diseñar y comercializar ofertas de restauración. UC1063_3: Diseñar ofertas gastronómicas.	0503. Gestión administrativa y comercial en restauración
UC1051_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.	0179. Inglés(*)

(*) Podrá convalidarse de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 66.4 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación.

7.2 Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación

MÓDULOS PROFESIONALES SUPERADOS	UNIDADES DE COMPETENCIA ACREDITABLES
0496. Control del aprovisionamiento de materias primas	UC1062_3: Catar alimentos para su selección y uso en hostelería. UC1064_3: Gestionar procesos de aprovisionamiento en restauración.
0509. Procesos de servicios en bar-cafetería	UC1047_2: Asesorar sobre bebidas distintas a vinos, prepararlas y presentarlas. UC1106_3: Catar vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos.
0510. Procesos de servicios en restaurante	UC1103_3: Supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración. UC1048_2: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos. UC1110_3: Realizar los procesos de servicio especializado de vinos.
0511. Sumillería	UC1107_3: Diseñar ofertas de vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos. UC1108_3: Realizar análisis sensoriales de productos selectos propios de sumillería y diseñar sus ofertas. UC1109_3: Gestionar el funcionamiento de bodegas de conservación y maduración de vinos para restauración y asesorar en su puesta en marcha.

MÓDULOS PROFESIONALES SUPERADOS	UNIDADES DE COMPETENCIA ACREDITABLES
0512. Planificación y dirección de servicios y eventos en restauración	UC1098_3: Definir y planificar procesos de servicio en restauración. UC1104_3: Gestionar departamentos de servicio de restauración. UC1105_3: Aplicar las normas de protocolo en restauración.
0501. Gestión de la calidad y la seguridad e higiene alimentaria	UC0711_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.
	UC1100_3: Realizar la gestión de calidad, ambiental y de seguridad en restauración.
0504. Recursos humanos y dirección de equipos en restauración	UC1097_3: Dirigir y gestionar una unidad de producción en restauración.
0503. Gestión administrativa y comercial en restauración	UC1099_3: Realizar la gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración. UC1101_3: Diseñar y comercializar ofertas de restauración. UC1063_3: Diseñar ofertas gastronómicas.
0179. Inglés	UC1051_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.
0180. Segunda lengua extranjera	UC1111_2: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.



*Instituto Vasco del Conocimiento
de la Formación Profesional*

*Lanbide Heziketaren
Ezagutzaren Euskal Institutua*

Vía Galindo Kalea, 14
48910 – Sestao, Bizkaia

T. 944 47 40 37
F. 944 47 38 62

www.ivac-eei.eus
web@ivac-eei.eus



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA SAILA
Lanbide Heziketako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
Viceconsejería de Formación
Profesional