

<b>Cualificación Profesional</b>	<b>SERVICIOS DE BAR Y CAFETERÍA</b>
<b>Familia Profesional</b>	Hostelería y Turismo
<b>Nivel</b>	2
<b>Código</b>	HOT327_2
<b>Versión</b>	5
<b>Situación</b>	RD 1700/2007

### **Competencia general**

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

### **Unidades de competencia**

- UC1046\_2: Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa.
- UC1047\_2: Asesorar sobre bebidas distintas a vinos, prepararlas y presentarlas.
- UC1048\_2: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.
- UC1049\_2: Preparar y exponer elaboraciones sencillas propias de la oferta de bar-cafetería.
- UC1050\_2: Gestionar el bar-cafetería.
- UC0711\_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.
- UC1051\_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.

### **Entorno Profesional**

#### **Ámbito Profesinal**

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

#### **Sectores Productivos**

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

#### **Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes**

Barman.  
Camarero de bar-cafetería.  
Encargado de bar-cafetería.

#### **Formación Asociada** ( 630 horas )

## **Módulos Formativos**

MF1046\_2: Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa. (90 h)

MF1047\_2: Bebidas. (90 h)

MF1048\_2: Servicio de vinos. (90 h)

MF1049\_2: Elaboración y exposición de comidas en el bar-cafetería.(90 h)

MF1050\_2: Gestión del bar-cafetería. (120 h)

MF0711\_2: Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.(60 h)

MF1051\_2: Inglés profesional para servicios de restauración(90 h)

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 1 Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa.**

**Nivel** 2  
**Código** UC1046\_2

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

**RP 1: Desarrollar el proceso de preservicio en el bar- cafetería, poniéndolo a punto de acuerdo con las normas establecidas, las características del local y el tipo de servicio.**

CR 1.1 El proceso de apertura del local se realiza ejecutando, entre otras, las siguientes acciones:

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

CR 1.2 Los diferentes vales de aprovisionamiento interno se cumplimentan.

CR 1.3 El montaje o mise en place del bar-cafetería se realiza a partir de las órdenes de servicio del día o procedimiento que las sustituya, desarrollando las siguientes fases de operaciones:

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

CR 1.4 En el montaje del bar-cafetería se tiene en cuenta:

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

CR 1.5 La decoración y ambientación musical se realizan de acuerdo con el tipo de bar-cafetería, fórmula de restauración y tipo de clientela habitual.

CR 1.6 La oferta de platos, carta de bebidas, sugerencias del día, ingredientes y proceso de elaboración se analizan para informar a los clientes.

**RP 2: Acoger y atender en todo momento a los clientes del bar-cafetería, de modo que se sientan bien recibidos, se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos de la empresa.**

CR 2.1 Se saluda y atiende a los clientes con cortesía y rapidez, procurando satisfacer sus demandas, una vez conocidos sus deseos, intenciones y peticiones.

CR 2.2 La apariencia personal, la realización de las operaciones de servicio de acuerdo con las normas establecidas y la atención continua a las peticiones de la clientela permiten transmitir una buena imagen de la empresa, dar confianza a los clientes y facilitar la venta.

CR 2.3 La información se presta comprobando que los clientes tienen a su disposición la lista de precios.

CR 2.4 La venta se concreta de acuerdo con los procedimientos establecidos, asegurándose verbalmente de los pedidos de los clientes.

CR 2.5 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir la interacción y comprensión suficientes en el proceso de comunicación para prestar el servicio.

**RP 3: Servir alimentos, bebidas y otros complementos en barra y mesa de acuerdo con las normas de servicio.**

CR 3.1 El desarrollo del servicio se realiza teniendo en cuenta:

- Las normas operativas del establecimiento.
- La fórmula de restauración.
- Los medios de trabajo definidos en las normas básicas de servicio en barra y mesa.
- La secuencia lógica del servicio.

CR 3.2 El servicio de alimentos, bebidas y complementos en barra y mesa se realiza:

- Procurando en todo momento su realización con la máxima rapidez y eficacia.
- Tramitando las solicitudes según orden de petición.
- Asegurándose de que los productos servidos se corresponden con la solicitud del cliente.
- Aplicando las técnicas de servicio apropiadas o establecidas para cada producto.
- Transportando los alimentos de la cocina a la barra en la forma y momento adecuados.
- Transportando el material desbarasado al office con rapidez y eficacia.
- Manteniendo limpia y ordenada la barra en todo momento.

**RP 4:** Emitir tique de caja o factura, cobrar y despedir a los clientes según las normas establecidas, de modo que se pueda controlar el resultado económico del bar-cafetería y potenciar la materialización de futuras ventas.

CR 4.1 El tique de caja o factura se emite o confecciona al solicitarlo el cliente, según las normas y procedimientos del establecimiento.

CR 4.2 La información sobre las tarjetas de crédito que el establecimiento acepta se presta al cliente, y se comprueba, en caso de utilizar este medio de pago:

- La fecha de caducidad de la misma.
- La firma del cliente con un documento de identificación.
- La recepción del comprobante de pago por parte del cliente.

CR 4.3 La conformidad del tique o factura es objeto de verificación.

CR 4.4 Se despide a los clientes cortésmente, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando la materialización de futuras ventas.

**RP 5:** Realizar las operaciones de postservicio en el bar-cafetería de forma que se prevengan posibles riesgos y se mantengan y adecuen instalaciones, equipos y géneros para servicios posteriores.

CR 5.1 El almacenamiento y reposición de géneros se realiza teniendo en cuenta:

- Las normas operativas del establecimiento.
- El tipo de envasado.
- Las características de conservación.
- Las necesidades del servicio.
- El momento de utilización.
- La rotación de stocks.

CR 5.2 La adecuación del bar-cafetería y su material se realiza ejecutando las operaciones o teniendo en cuenta:

- Las normas operativas del establecimiento.
- La distribución de la zona según previsiones.
- La ventilación del local.
- El repaso de las instalaciones, mobiliario y equipos.

CR 5.3 El fin del servicio se realiza ejecutando las operaciones o teniendo en cuenta:

- Las normas operativas del establecimiento.
- La limpieza y desinfección de útiles y equipos.
- El traslado de material.
- La ventilación del local.
- La supervisión y desconexión de máquinas y su mantenimiento preventivo.
- El cierre de la instalación.

## **Contexto profesional**

### **Medios de producción**

Barra y mobiliario de bar-cafetería. Mobiliario auxiliar. Equipos de frío. Maquinaria y utensilios propios de bar-cafetería. Terminal de punto de venta. Ordenador e impresora. Aplicaciones informáticas específicas. Extintores y sistemas de seguridad. Bebidas, géneros y elaboraciones culinarias sencillas. Material para decoración. Vajillas, cuberterías, cristalerías. Productos de limpieza. Combustible. Uniformes y lencería apropiados.

### **Productos y resultados**

Mise en place del bar-cafetería. Decoración y ambientación del bar-cafetería. Prestación del servicio de alimentos, bebidas y complementos en barra y mesa. Limpieza y mantenimiento de equipos. Facturación y cobro de los servicios prestados. Cierre del bar-cafetería.

### **Información utilizada o generada**

Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados. Menús, cartas y sugerencias del bar-cafetería. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 2 Asesorar sobre bebidas distintas a vinos, prepararlas y presentarlas.**

**Nivel** 2

**Código** UC1047\_2

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

**RP 1: Definir la carta de bebidas distintas a vinos de modo que resulte atractiva para la clientela y potencie su venta**

CR 1.1 La carta de bebidas distintas a vinos se define teniendo en cuenta:

- Los gustos de los clientes potenciales.
- El suministro de géneros.
- Los medios físicos, humanos y económicos.
- El tipo de servicio que se va a realizar.
- Un buen equilibrio, tanto en la variedad de las bebidas ofertadas como en su precio.
- La estacionalidad.
- El tipo de establecimiento y fórmula de restauración.

CR 1.2 El sistema de rotación de la carta de bebidas se establece permitiendo cambiarla según la evolución de los hábitos y gustos de la clientela y los objetivos del establecimiento.

CR 1.3 La presentación impresa de las cartas de bebidas se formaliza teniendo en cuenta: categoría del establecimiento, objetivos económicos e imagen corporativa.

**RP 2: Determinar el grado de calidad de los géneros necesarios para la preparación, presentación y servicio de bebidas distintas a vinos, de modo que el producto ofrecido tenga el nivel de calidad que espera el cliente y se cumplan los objetivos económicos del establecimiento.**

CR 2.1 La calidad de los géneros se determina teniendo en cuenta los gustos y necesidades de los clientes y los objetivos económicos del establecimiento.

CR 2.2 Las características cuantitativas y cualitativas de cada uno de los géneros utilizados se identifican, elaborando las fichas de especificación técnica.

CR 2.3 Las fichas de especificación técnica se actualizan de acuerdo con los cambios habidos en el mercado y en la oferta de bebidas.

**RP 3: Realizar el aprovisionamiento interno de géneros y utensilios, para su utilización posterior en la preparación y presentación de bebidas distintas a vinos, en función de su tipo y de las necesidades del servicio.**

CR 3.1 El aprovisionamiento interno de bebidas, materias primas y utensilios se realiza en función de las bebidas objeto de preparación, siguiendo el plan de trabajo establecido o las necesidades de servicio.

CR 3.2 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se formalizan siguiendo instrucciones previas.

CR 3.3 Los géneros y productos necesarios para la preparación de las bebidas se disponen en los lugares previstos.

CR 3.4 El acopio de utensilios se realiza teniendo en cuenta las necesidades establecidas en el plan de trabajo o necesidades de servicio.

CR 3.5 Las existencias mínimas de géneros y bebidas se comprueban y se comunica su cantidad a la persona o departamento adecuados.

CR 3.6 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso.

**RP 4: Preparar y presentar bebidas distintas a vinos de acuerdo con la definición del producto o normas básicas de su elaboración.**

CR 4.1 Las bebidas se preparan:

- Utilizando los métodos establecidos.
- Respetando las normas básicas de manipulación.
- Ajustando las cantidades a la ficha técnica de producción.
- Utilizando el equipamiento y recipientes adecuados para racionalizar y mantener la calidad del producto objeto de preparación.

CR 4.2 En la preparación se comprueba que las bebidas están a la temperatura de servicio y que, además, no han sufrido ningún tipo de alteración o deterioro.

CR 4.3 Se comprueba que la bebida preparada se ajusta a la petición del cliente.

CR 4.4 Las operaciones de acabado y presentación de la bebida se realizan respetando:

- La decoración propia del producto.
- El tipo de servicio objeto de realización.

CR 4.5 Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

**RP 5: Asesorar sobre bebidas distintas a vinos de modo que el producto ofrecido se adapte a las**

expectativas del cliente y a los intereses económicos del establecimiento.

CR 5.1 La sugerencia de bebidas se realiza de acuerdo con el programa de ventas del establecimiento y teniendo en cuenta:

- El tipo de clientes.
- Los objetivos de ventas.
- El momento del día.
- La situación en que se encuentran los clientes y sus gustos.

CR 5.2 La apariencia personal se cuida para dar confianza a los clientes y facilitar la venta.

CR 5.3 A petición del cliente, se informa sobre las características y peculiaridades de la bebida sugerida o solicitada.

CR 5.4 La información sobre el precio de las bebidas se procura dar, verbalmente o por medio de la carta, al sugerir el consumo de las bebidas.

CR 5.5 La venta se concreta mediante la toma de la comanda o de acuerdo con otro procedimiento establecido, procurando:

- Escribir con grafía clara.
- Respetar las normas de protocolo.
- Confirmar el pedido de los clientes.

CR 5.6 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir la interacción y comprensión suficientes en el proceso de comunicación para prestar el servicio.

## **Contexto profesional**

### **Medios de producción**

Equipos informáticos. Equipos, medios y materiales de oficina. Almacenes. Equipos de frío. Mobiliario de bar-cafetería. Mobiliario auxiliar. Maquinaria y utensilios propios de un bar. Utensilios varios para preparación de bebidas. Extintores y sistemas de seguridad. Bebidas. Material para decoración de bebidas. Cristalería. Productos de limpieza. Combustible. Uniformes y lencería apropiados.

### **Productos y resultados**

Definición de la carta de bebidas. Preparación, presentación y servicio en barra y mesa de bebidas. Limpieza y mantenimiento de equipos. Atención al cliente.

### **Información utilizada o generada**

Estadísticas y estudios de mercado. Plan de comercialización. Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados. Carta de bebidas. Fichas técnicas de producción de bebidas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

### **UNIDAD DE COMPETENCIA 3 Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.**

**Nivel** 2

**Código** UC1048\_2

#### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

**RP 1:** Definir cartas sencillas de vinos de modo que resulten atractivas para la clientela, potencien su venta y se adecuen a la oferta gastronómica del establecimiento.

CR 1.1 La carta de vinos se define teniendo en cuenta:

- Las posibilidades de suministro.
- Las ofertas realizadas por los proveedores.
- Las existencias en la bodega.
- La relación calidad/precio.
- Los gustos de los clientes actuales o potenciales.
- La oferta gastronómica del establecimiento.
- Un buen equilibrio, tanto en la variedad de los vinos ofertados como en su precio.
- El tipo de establecimiento y fórmula de restauración.

CR 1.2 El sistema de rotación de la carta de vinos se establece permitiendo cambiarla según las existencias en bodega, la evolución de los hábitos, gustos de la clientela y los objetivos del establecimiento.

CR 1.3 La presentación impresa de la carta de vinos se formaliza teniendo en cuenta: categoría del establecimiento, objetivos económicos e imagen corporativa.

**RP 2:** Realizar el aprovisionamiento de vinos de consumo habitual para la bodega, en función de las características de la demanda, controlando sus existencias y consiguiendo las condiciones óptimas de conservación.

CR 2.1 Los tipos y calidades de los vinos objeto de compra se determinan, teniendo en cuenta las características de la clientela y los objetivos económicos del establecimiento.

CR 2.2 La operación de compra se establece, determinando las características de cantidad, tipo, origen, calidad y precio de los vinos que se deben controlar en la recepción, teniendo en cuenta el control de existencias y la inmovilización del capital.

CR 2.3 La disposición de los vinos en bodega se define, teniendo en cuenta los tipos, añadas, características de conservación, rotación de los vinos y factores de riesgo.

CR 2.4 La conservación y reposo de los vinos en bodega se controla, teniendo en cuenta la temperatura, humedad, olores, iluminación, vibraciones y distribución.

CR 2.5 Las existencias mínimas de vinos en bodega se comprueban y, en su caso, se comunica su cantidad a la persona o departamento adecuado.

CR 2.6 Las bajas por mal estado o rotura se notifican para que se contemplen en los inventarios.

CR 2.7 Las condiciones de limpieza, ambientales y sanitarias de la bodega se mantienen para impedir el desarrollo bacteriológico y asegurar la conservación de los vinos.

**RP 3:** Realizar el aprovisionamiento de la bodega o cava del día, para garantizar las necesidades del servicio, respetando las características de mantenimiento de los vinos.

CR 3.1 El aprovisionamiento interno de la bodega o cava del día se realiza siguiendo el plan de trabajo establecido o necesidades de servicio y sugerencias gastronómicas del día.

CR 3.2 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se formalizan siguiendo instrucciones previas.

CR 3.3 Los vinos se disponen en los lugares previstos, respetando sus temperaturas de servicio.

CR 3.4 Las existencias mínimas de vinos de la cava del día se comprueban y, en su caso, se comunica su cantidad a la persona o departamento adecuado.

CR 3.5 El funcionamiento y temperatura de los equipos y máquinas que se deben utilizar en el mantenimiento de los vinos se controla.

**RP 4:** Ofertar vinos, informando a los clientes sobre su idoneidad en función del menú elegido o degustado y tiempo, estación o momento del día, para satisfacer las expectativas de la clientela y conseguir los objetivos económicos del establecimiento.

CR 4.1 La sugerencia de vinos se realiza teniendo en cuenta:

- Programa de ventas del establecimiento.
- Tipo de cliente y gustos manifestados por éste.
- Tipo de aperitivos.
- Tipo de platos.
- Estación o tiempo atmosférico.
- Momento del día.
- Ocasión o celebración.

CR 4.2 En la información al cliente se tiene en cuenta el tipo de vino, características, origen o zona vinícola, marca de etiqueta y edad o añada.

CR 4.3 La apariencia personal permite dar confianza a los clientes y facilitar la venta.

CR 4.4 La venta del vino se concreta de acuerdo con los procedimientos establecidos:

- Asegurándose verbalmente del pedido formulado.
- Comprobando que los clientes tienen a su disposición la lista de precios.
- Mostrando la botella para que el cliente compruebe las indicaciones de su etiquetado antes de su servicio.
- Guardando las reglas de protocolo en su presentación.

CR 4.5 La comunicación con los clientes es fluida y permite conseguir la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

## **RP 5: Servir vinos de acuerdo con los tipos y normas de servicio.**

CR 5.1 La comanda se verifica antes de servir, comprobando que los vinos se corresponden con la solicitud de los clientes.

CR 5.2 El servicio de vinos se desarrolla teniendo en cuenta:

- Las normas operativas del establecimiento.
- La fórmula de restauración.
- Los medios de trabajo definidos en las normas básicas de servicio.
- El tipo de servicio.
- El desarrollo lógico del servicio.
- Las normas de protocolo en el servicio.

CR 5.3 El servicio de vinos se ejecuta:

- Procurando en todo momento su realización con la máxima rapidez y eficacia.
- Guardando las reglas de protocolo en el servicio.
- Tramitando las comandas según el orden establecido.
- Asegurándose de que el vino servido se corresponde con la solicitud del cliente.
- Aplicando las técnicas de servicio apropiadas o establecidas.
- Realizando el descorche con el sacacorchos adecuado en presencia del cliente, o sirviéndolo por copas garantizando su conservación.
- Utilizando la cristalería adecuada al vino.
- Retirando el vaso o copa cuando la bebida ha sido consumida.
- Ofertando la reposición de la consumición.
- Mostrando una actitud de servicio según lo establecido.

CR 5.4 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir la interacción y comprensión suficientes en el proceso de comunicación para prestar el servicio.

## **RP 6: Realizar catas sencillas de los tipos de vinos más significativos, identificando sus características, sabores básicos y defectos más comunes, empleando el vocabulario adecuado y formalizando las fichas de cata.**

CR 6.1 El acopio de los útiles necesarios para la cata se realiza de acuerdo al tipo de cata y número de vinos que se vayan a catar, disponiéndolos para su uso.

CR 6.2 El aspecto visual de los vinos se analiza utilizando el recipiente y las condiciones de iluminación establecidas e identificando sus características positivas o defectos.

CR 6.3 La fase olfativa de la cata de vinos se realiza en lugares exentos de aromas u olores, utilizando la copa reglamentaria, removiéndola e introduciendo la nariz en la copa para detectar los olores o aromas.

CR 6.4 En la fase gustativa de la cata se analiza el vino ingiriendo un sorbo no muy grande y detectando sus sabores en el ataque, paso en boca, impresión final y postgusto.

CR 6.5 Las fichas para la valoración de los vinos en la cata se formalizan, aplicando las normas de puntuación.

## **Contexto profesional**

### **Medios de producción**

Mobiliario y equipos propios de la bodega. Equipos de refrigeración. Maquinaria y utensilios propios de la bodega, cava o bodega del día. Termómetros. Higrómetros. Extintores y sistemas de seguridad. Carros de transporte. Botellas y envases. Sacacorchos y abrebotellas. Tastevin. Decantadores. Catavinos. Jarras para restos de catas. Frascas o jarras para decantar. Otras cristalerías. Bandejas. Champaneras. Litos y paños diversos. Productos de limpieza. Uniformes y lencería apropiados.

### **Productos y resultados**

Gestión de aprovisionamiento de vinos y control de bodega. Conservación y mantenimiento de vinos. Venta y servicio de vino y atención al cliente. Cata de vinos. Limpieza y mantenimiento de equipos.



### **Información utilizada o generada**

Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados, como inventarios, vales de pedidos, fichas de control de consumos y fichas de cata. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 4 Preparar y exponer elaboraciones sencillas propias de la oferta de bar-cafetería.**

**Nivel** 2  
**Código** UC1049\_2

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

**RP 1: Definir ofertas gastronómicas del bar-cafetería de modo que resulten atractivas, equilibradas y apropiadas para los clientes.**

CR 1.1 Las ofertas gastronómicas propias de bar-cafetería se definen teniendo en cuenta:

- Las necesidades y gustos de los clientes potenciales.
- El suministro de materias primas.
- Los medios físicos, humanos y económicos del bar-cafetería.
- El tipo de servicio que se va a realizar.
- Un buen equilibrio, tanto en la variedad como en el orden y los costes.
- El valor nutritivo de los alimentos.
- La estacionalidad de los productos.
- El tipo de local y su ubicación.

CR 1.2 La rueda de menús y las sugerencias se comprueba que se realizan teniendo en cuenta la rotación de artículos o productos de temporada.

CR 1.3 El sistema de rotación de las ofertas gastronómicas de bar-cafetería se establece permitiendo cambiarlas según la evolución de los hábitos y gustos de la clientela.

CR 1.4 Las normas de dietética y nutrición se aplican cuando es necesario.

CR 1.5 La presentación impresa de las ofertas gastronómicas de bar-cafetería se formaliza teniendo en cuenta: categoría del bar-cafetería, objetivos económicos e imagen corporativa.

**RP 2: Determinar el grado de calidad de las materias primas para que el producto ofrecido tenga el nivel de calidad que espera el cliente y se cumplan los objetivos económicos del bar-cafetería.**

CR 2.1 La calidad de las materias primas se determina teniendo en cuenta los gustos y necesidades de los clientes y los objetivos económicos del bar-cafetería.

CR 2.2 Las características cuantitativas y cualitativas de cada uno de los géneros utilizados se identifican, elaborando las fichas de especificación técnica.

CR 2.3 Las fichas de especificación técnica se actualizan de acuerdo con los cambios habidos en el mercado y en las ofertas gastronómicas.

**RP 3: Preparar y presentar desayunos, aperitivos, canapés, bocadillos, sandwiches y platos combinados de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración.**

CR 3.1 El aprovisionamiento interno de géneros y utensilios, para su utilización posterior en la preparación y presentación de comidas sencillas, se realiza en función de las necesidades del servicio.

CR 3.2 La elaboración de desayunos, aperitivos, canapés, bocadillos, sandwiches y platos combinados se realiza aplicando técnicas básicas de elaboración y respondiendo a características de presentación tales como:

- La temperatura, si son calientes o fríos.
- El sabor, si son dulces o salados.
- La complejidad, si son sencillos o múltiples.
- La naturaleza del soporte y tipo de pan utilizado, en su caso.

CR 3.3 El acabado y presentación de las elaboraciones sencillas se realiza atendiendo a su tipología, de acuerdo con las normas definidas al efecto.

CR 3.4 Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR 3.5 Las normas de manipulación de alimentos se cumplen en todo momento, evitando fuentes de contaminación.

**RP 4: Aplicar métodos sencillos de regeneración, conservación y envasado de géneros culinarios y elaboraciones culinarias propias del bar-cafetería para su posterior consumo o distribución, siguiendo instrucciones o normas establecidas.**

CR 4.1 La regeneración, conservación y envasado de géneros culinarios y de elaboraciones culinarias se realizan para su distribución siguiendo las instrucciones recibidas y presentando el producto de acuerdo con las normas definidas, teniendo en cuenta:

- Las características de la comida.
- Los procedimientos establecidos.
- Los recipientes, envases y equipos asignados.
- Las temperaturas y humedad.
- Las técnicas preestablecidas de envasado tradicional o al vacío.

CR 4.2 La regeneración de géneros y determinadas elaboraciones se realiza utilizando métodos preestablecidos.

CR 4.3 La temperatura requerida durante el proceso se mantiene actuando sobre los reguladores de los equipos de calor y de frío utilizados.

CR 4.4 Los utensilios y equipos utilizados en el proceso se limpian, aplicando los productos y métodos determinados, con la frecuencia establecida.

CR 4.5 Los equipos y medios energéticos establecidos para la realización de los procesos se utilizan de forma racional, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR 4.6 Las normas de manipulación de alimentos se cumplen en todo momento, evitando fuentes de contaminación.

**RP 5: Diseñar decoraciones sencillas para exponer las elaboraciones culinarias propias de bar-cafetería en todo tipo de expositores.**

CR 5.1 El boceto o modelo gráfico que detalla la composición de la decoración se plasma, con creatividad e imaginación, en el soporte correspondiente, teniendo en cuenta el motivo decorativo seleccionado y siguiendo, en su caso, las orientaciones recibidas del superior jerárquico.

CR 5.2 Las técnicas y elementos decorativos que mejor se adecuen a los géneros y productos gastronómicos objeto de exposición se seleccionan previamente, teniendo en cuenta el tipo de bar-cafetería, tipo de oferta gastronómica y de servicio en el bar-cafetería, tipo de clientela y sus gustos, clase de expositores, estacionalidad y programa de ventas del bar-cafetería.

CR 5.3 Los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se escogen de forma que sean aptos para la aplicación de la técnica decorativa seleccionada y la consecuente realización de la composición diseñada con antelación.

CR 5.4 El lugar y orden de colocación de los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se establece siguiendo criterios de sabor, tamaño, color, naturaleza del producto y temperatura de conservación.

CR 5.5 Las necesidades de equipos y utensilios para el montaje de todo tipo de expositores se deducen y definen.

**RP 6: Montar y decorar expositores con géneros, productos gastronómicos y demás materiales en el bar-cafetería, de modo que su colocación resulte equilibrada y sea atractiva para los clientes.**

CR 6.1 Las técnicas decorativas seleccionadas se aplican y los elementos decorativos se emplean adecuándose a la composición diseñada previamente y adaptándose al tipo de bar-cafetería, tipo de oferta gastronómica y de servicio, tipo de clientela y sus gustos, clase de expositores, estacionalidad y programa de ventas.

CR 6.2 Los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se ubican y ordenan conforme lo establecido, y ateniéndose a criterios de sabor, tamaño, color, naturaleza del producto y temperatura de conservación.

CR 6.3 Se emplean los equipos y utensilios para el montaje previamente definidos, adecuándose a las existencias y necesidades del momento.

CR 6.4 Las normas de manipulación de alimentos se cumplen en todo momento, evitando fuentes de contaminación.

## **Contexto profesional**

### **Medios de producción**

Equipos de refrigeración. Equipos de frío. Equipos generadores de ozono. Maquinaria propia del área de bar-cafetería. Expositores. Máquinas de vacío. Plancha. Equipos de cocción. Utensilios para preparación de comidas sencillas. Menaje de servicio. Géneros culinarios, productos gastronómicos, bebidas y materiales de decoración. Vajillas, cuberterías, cristalerías. Material de acondicionamiento como envases y etiquetas. Materiales de oficina. Productos de limpieza. Combustibles. Uniformes y lencería apropiados. Extintores y sistemas de seguridad.

### **Productos y resultados**

Definición de ofertas gastronómicas propias de bar-cafetería. Determinación de grado de calidad de géneros culinarios. Preparación y presentación de elaboraciones sencillas propias de la oferta de bar-cafetería. Conservación, envasado y regeneración de comidas sencillas. Montaje y decoración de expositores de bar. Limpieza y mantenimiento de equipos.

### **Información utilizada o generada**

Plan de comercialización. Documentos normalizados, como inventarios, relevés, vales de pedidos y transferencias, comandas, fichas de especificación técnica o de control de consumos. Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Fichas técnicas de fabricación. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-

sanitarias y de manipulación de alimentos.

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 5 Gestionar el bar-cafetería.**

**Nivel** 2

**Código** UC1050\_2

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

**RP 1: Valorar la posibilidad de implantación de un pequeño bar-cafetería de acuerdo con los medios disponibles y el volumen de negocio previsto.**

CR 1.1 La información sobre el mercado de la zona, las posibilidades de financiación y subvenciones y la legislación sobre los diferentes aspectos que inciden en la actividad de bar-cafetería se recaba.

CR 1.2 El análisis previo a la implantación del bar-cafetería se realiza valorando:

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

CR 1.3 Desde el punto de vista económico se tienen en cuenta para la implantación los siguientes aspectos:

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

CR 1.4 La composición de los recursos humanos necesarios se determina según las funciones y procesos propios de la actividad de bar-cafetería y de los objetivos establecidos, y atendiendo a necesidades de formación, experiencia y condiciones actitudinales.

CR 1.5 Los servicios se definen identificando sus características técnicas, los elementos innovadores y caracteres diferenciales frente a la competencia, las instalaciones y equipos, el proceso productivo y el sistema de calidad.

CR 1.6 Se determina la estrategia de precios, la política de ventas, el posicionamiento, las acciones de promoción y publicidad, los canales de distribución y el servicio post-venta.

**RP 2: Realizar la gestión de las compras y del aprovisionamiento de las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias de la producción del bar-cafetería.**

CR 2.1 La negociación con los proveedores se realiza buscando las condiciones más ventajosas en las operaciones comerciales, y teniendo en cuenta:

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

CR 2.2 En la solicitud de las mercancías necesarias para cubrir las exigencias de la producción del bar-cafetería, se tienen en cuenta las previsiones de producción y los mínimos y máximos de existencias previamente determinados.

CR 2.3 Se comprueba que los alimentos, bebidas y demás géneros recibidos cumplen con la petición de compra, en cuanto a las unidades, pesos netos y nivel de calidad, y se verifica la fecha de caducidad, el estado del embalaje, la temperatura y los registros sanitarios.

CR 2.4 Las fases de solicitud, compra y recepción de mercancías se diferencian, a fin de cumplir el proceso de control administrativo y de calidad.

**RP 3: Almacenar los alimentos, bebidas y demás géneros recibidos, de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.**

CR 3.1 Los géneros se almacenan teniendo en cuenta sus características organolépticas, temperatura y grado de humedad de conservación, normas básicas de almacenamiento y factores de riesgo.

CR 3.2 La distribución de materias primas y productos en almacenes y cámaras, se realiza de modo que se alcance un óptimo aprovechamiento del volumen de almacenamiento disponible, se asegure su integridad y se facilite su identificación y manipulación.

CR 3.3 La documentación derivada del proceso, como fichas de almacén o partes de baja por mal estado o rotura, se cumplimenta debidamente.

CR 3.4 Las condiciones de limpieza, ambientales y sanitarias de los almacenes, se verifican para impedir el desarrollo bacteriológico y asegurar la conservación de los géneros.

**RP 4: Controlar los consumos de modo que se puedan determinar los costes de alimentos, bebidas y otros géneros empleados en el proceso de producción y servicio de bar-cafetería.**

CR 4.1 Se verifica que los vales de pedido de alimentos, bebidas y otros géneros se cumplimentan según el procedimiento establecido.

CR 4.2 Los datos correspondientes a la recepción, almacenamiento, distribución y consumo se comprueban y registran en los soportes y con los procedimientos y códigos preestablecidos.

CR 4.3 A partir de las fichas de consumo se estima el coste de los productos elaborados y servidos.

**RP 5: Realizar el cierre diario de la producción y la liquidación de caja según las normas y procedimientos establecidos.**

CR 5.1 El diario de producción se confecciona al final del día, comprobando:

- La concordancia entre la producción del día y la suma de los tiques de caja o facturas.
- El desglose de bebidas, alimentos y, en su caso, otros productos.
- Los ingresos atípicos.
- Los datos de la operación tales como número de clientes, costes estándar de la producción.

CR 5.2 El arqueo y la liquidación de caja se realizan controlando los pagos y depósitos realizados.

CR 5.3 Los soportes físicos disponibles se utilizan, aplicando las normas y procedimientos administrativos establecidos.

CR 5.4 Las desviaciones y anomalías detectadas durante todo el proceso administrativo son objeto de información documental.

**RP 6: Gestionar y controlar la actividad de bar-cafetería de modo que se pueda hacer un seguimiento de los resultados de producción y económicos del establecimiento y aplicar las medidas correctoras oportunas.**

CR 6.1 El proceso de control se adapta al tipo de bar-cafetería y a su nivel de producción.

CR 6.2 Los sistemas de organización de la información adecuados para proporcionar información actualizada sobre la situación económico-financiera del bar-cafetería son objeto de aplicación.

CR 6.3 Se comprueba que la cumplimentación de los documentos generados en la actividad, como comandas, vales, facturas, albaranes, letras de cambio, cheques, recibos y otros, se realiza en el formato establecido y con los datos necesarios en cada caso de acuerdo con la legislación vigente.

CR 6.4 El método de control que permite auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja se aplica, adoptando las medidas necesarias ante los desajustes o desviaciones ocurridos durante el proceso.

CR 6.5 Los resultados de producción y económicos del establecimiento se evalúan aplicando el sistema adoptado.

CR 6.6 El precio de la oferta de productos y servicios del bar-cafetería se fija a partir del cálculo de los costes y del conocimiento del mercado.

CR 6.7 Los problemas ocasionados por los desajustes en el proceso general de producción y servicio en el bar-cafetería se resuelven, tomando las medidas que se precisen.

CR 6.8 Los métodos adoptados para la gestión y control de la calidad del servicio se aplican.

**RP 7: Valorar la necesidad de medios informáticos para el funcionamiento del bar-cafetería en función de las necesidades del establecimiento.**

CR 7.1 El hardware y el software necesarios para la actividad del bar-cafetería se propone o decide.

CR 7.2 Las aplicaciones informáticas se instalan y se utilizan de forma racional, segura y eficaz.

CR 7.3 Internet y el correo electrónico se utilizan de forma segura como fuente de información para la actividad del bar-cafetería y como vía de comunicación para la gestión del establecimiento.

CR 7.4 La posibilidad de la utilización de Internet como vía de comercialización y promoción del establecimiento se valora y, en su caso, se desarrolla.

## **Contexto profesional**

### **Medios de producción**

Equipos informáticos. Equipos, medios y materiales de oficina. Equipos e instrumentos de medida. Almacenes. Equipos de refrigeración. Material de acondicionamiento, como envases y etiquetas. Extintores y sistemas de seguridad.

## **Productos y resultados**

Estimación de la viabilidad de implantación de un pequeño bar-cafetería como negocio. Negociación con proveedores. Gestión de aprovisionamiento y almacenamiento. Control de consumos. Gestión económica del bar-cafetería. Gestión comercial del bar-cafetería. Control general de la actividad del bar-cafetería.

## **Información utilizada o generada**

Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones para recepción y almacenamiento de mercancías. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados, como inventarios, relevés, vales de pedidos y transferencias, comandas, facturas, albaranes, letras de cambio, cheques, fichas de especificación técnica y fichas de control de consumos. Documentación de organismos públicos relacionados con la actividad. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 6 Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.**

**Nivel** 2  
**Código** UC0711\_2

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

**RP 1:** Aplicar y controlar las normas de higiene personal establecidas en la normativa vigente, garantizando la seguridad y salubridad de los productos alimentarios y de las actividades de hostelería.

CR 1.1 La vestimenta y equipo reglamentarios se utilizan, conservándolos limpios y en buen estado y renovándolos con la periodicidad establecida.

CR 1.2 El estado de limpieza y aseo personal requeridos se mantienen, en especial de aquellas partes del cuerpo que pudieran entrar en contacto con los alimentos.

CR 1.3 Los procedimientos de aviso establecidos se siguen en caso de enfermedad que pueda transmitirse a través de los alimentos.

CR 1.4 Las heridas o lesiones cutáneas que pudieran entrar en contacto con los alimentos se protegen con un vendaje o cubierta impermeable.

CR 1.5 Los hábitos, gestos o prácticas que pudieran proyectar gérmenes o afectar negativamente a los productos alimentarios se evitan.

CR 1.6 La legislación vigente sobre higiene y manipulación de productos alimentarios se comprueba que se cumple comunicando en su caso las deficiencias observadas.

**RP 2:** Mantener y controlar las áreas de trabajo y las instalaciones del establecimiento de hostelería y en particular de preparación y servicio de alimentos y bebidas dentro de los estándares higiénicos requeridos por la producción y por la normativa vigente.

CR 2.1 Las condiciones ambientales de luz, temperatura, ventilación y humedad se verifica que son las indicadas para llevar a cabo de modo higiénico las actividades del establecimiento y en particular la producción y servicio de alimentos y bebidas.

CR 2.2 Las características higiénico-sanitarias de las superficies de los techos, paredes y suelos de las instalaciones y, en especial, de aquellas que están en contacto con los alimentos se comprueba que son las requeridas.

CR 2.3 Los sistemas de desagüe, extracción y evacuación se mantienen en perfectas condiciones de uso y los derrames o pérdidas de productos en curso se limpian y eliminan en la forma y con la prontitud exigida.

CR 2.4 Las puertas, ventanas y otras aberturas se mantienen, en caso necesario, cerradas o con los dispositivos protectores adecuados para evitar vías de comunicación con el exterior.

CR 2.5 Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de locales y para el control de plagas se efectúan.

CR 2.6 Los focos posibles de infección y los puntos de acumulación de suciedad se reconocen determinando su origen y tomando las medidas paliativas pertinentes.

CR 2.7 La aplicación de los sistemas de control y prevención de animales, parásitos y transmisores de enfermedades se asegura.

CR 2.8 Las operaciones de limpieza y desinfección se realizan siguiendo lo señalado en las instrucciones respecto a:

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

CR 2.9 Las áreas o zonas que se vayan a limpiar o desinfectar se aíslan y señalan hasta que estén en condiciones operativas.

CR 2.10 Los productos y equipos de limpieza y desinfección se depositan en su lugar específico para evitar riesgos y confusiones.

**RP 3:** Realizar la limpieza y controlar el buen estado de equipos, maquinaria y utillaje de hostelería de modo que se prolongue su vida útil, no se reduzca su rendimiento y su uso sea más seguro.

CR 3.1 Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de equipos, máquinas y utillaje de la actividad de hostelería se efectúan.

CR 3.2 Los equipos y las máquinas para la ejecución de las operaciones de limpieza, como parada, vaciado y protección, se comprueba que se encuentran en las condiciones requeridas.

CR 3.3 Las operaciones de limpieza manual se comprueba que se ejecutan con los productos idóneos, en las condiciones fijadas y con los medios adecuados.

CR 3.4 Las operaciones objeto de ejecución se controlan, manteniendo los parámetros dentro de los límites fijados por las especificaciones e instrucciones de trabajo.

CR 3.5 Los niveles de limpieza, desinfección o esterilización alcanzados se comprueba que se corresponden con los exigidos por las especificaciones e instrucciones de trabajo.



CR 3.6 Los equipos y las máquinas de la actividad de hostelería se verifica que quedan en condiciones operativas después de su limpieza.

CR 3.7 Los productos y materiales de limpieza y desinfección, una vez finalizadas las operaciones, se depositan en su lugar específico, para evitar riesgos y confusiones.

CR 3.8 El uso de los aparatos y equipos propios de los distintos procesos se realiza conforme a las indicaciones de uso, mantenimiento y seguridad del fabricante, resolviendo cualquier alteración en el funcionamiento, como calentamiento, chispas u otros, antes de reanudar el uso.

**RP 4: Conducir y realizar las operaciones de recogida, depuración y vertido de los residuos alimentarios y de otros materiales de hostelería, respetando las normas de protección ambiental.**

CR 4.1 La cantidad y el tipo de residuos generados por los procesos de hostelería se verifica que se corresponden con lo establecido en los manuales de procedimiento.

CR 4.2 La recogida de los distintos tipos de residuos o desperdicios se realiza siguiendo los procedimientos establecidos para cada uno de ellos.

CR 4.3 El almacenamiento de residuos se lleva a cabo en la forma y lugares específicos establecidos en las instrucciones, de acuerdo con la normativa vigente.

CR 4.4 Las condiciones de depuración y eliminación de residuos se comprueba que son idóneas y que el funcionamiento de los equipos es correcto, regulándose éstos, si fuera preciso, de acuerdo con el tipo de residuo y los requerimientos establecidos en los manuales de procedimiento.

CR 4.5 La reducción en la producción de desechos y en las cantidades de productos consumidos y la reutilización de estos últimos se procura, siempre que sea posible, durante el proceso de compra y aprovisionamiento.

**RP 5: Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y ambientales.**

CR 5.1 Los derechos y deberes del trabajador y de la empresa o entidad se reconocen en materia de seguridad.

CR 5.2 Las normas vigentes en la materia y el plan de seguridad e higiene del que disponga, en su caso, el establecimiento, se respetan y aplican, realizando acciones preventivas, correctoras y de emergencia y aplicando las medidas establecidas.

CR 5.3 Los riesgos primarios se conocen y se toman las medidas preventivas establecidas.

CR 5.4 Los equipos de protección individual y los medios de seguridad general y de control se identifican para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta.

CR 5.5 El área de trabajo, como el puesto, entorno o servidumbres, se mantiene libre de elementos que puedan resultar peligrosos y que puedan dificultar la realización de otros trabajos.

CR 5.6 Los productos químicos se manipulan con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección ambiental, conforme a lo indicado en su etiqueta.

CR 5.7 La recogida selectiva de residuos se realiza y las alteraciones detectadas en las condiciones ambientales o en el proceso de trabajo se notifican al responsable, proponiendo medidas para su corrección o mejora.

CR 5.8 Las medidas de precaución y protección, recogidas en la normativa específica, e indicadas por las señales pertinentes, se cumplen durante la actividad de hostelería.

CR 5.9 La actuación ante posibles situaciones de emergencia se efectúa siguiendo los procedimientos de control, aviso o alarma establecidos.

CR 5.10 Los medios disponibles para el control de situaciones de emergencia dentro de su entorno de trabajo, se utilizan eficazmente comprobando que quedan en perfectas condiciones de uso.

CR 5.11 La actuación en los ensayos de planes de emergencia y evacuación se realiza conforme a las pautas prescritas.

CR 5.12 Las técnicas sanitarias básicas y los primeros auxilios se aplican en caso de accidentes.

**RP 6: Valorar la importancia del agua y de la energía y realizar un uso eficiente en las actividades de hostelería reduciendo su consumo siempre que sea posible.**

CR 6.1 El mejor aprovechamiento de la luz natural se procura con el fin de ahorrar energía.

CR 6.2 La selección y adquisición de equipamientos y electrodomésticos se realiza teniendo en cuenta las normas de eficiencia energética y el consumo anual así como la adecuación de la capacidad al uso previsto.

CR 6.3 El estado de las instalaciones eléctricas y de gas se verifica y se detectan posibles disfunciones.

CR 6.4 El buen funcionamiento de los aparatos se verifica para detectar posibles disfunciones y asegurar su mantenimiento.

CR 6.5 Las políticas, objetivos, métodos y registros relativos al uso eficiente del agua y la energía del establecimiento se identifican y aplican.

CR 6.6 El consumo de agua y energía se controla y registra, detectando y analizando las áreas críticas de consumo y las posibles fugas.

CR 6.7 Las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, se gestionan de manera que no contaminen el medio ni afecten a la salud pública y se reutilicen siempre que sea factible.

### **Medios de producción**

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

### **Productos y resultados**

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

### **Información utilizada o generada**

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

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 7 Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.**

**Nivel** 2  
**Código** UC1051\_2

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

**RP 1: Comprender información oral sencilla en inglés en el ámbito de la actividad de restauración, con el objeto de atender las peticiones de los clientes.**

CR 1.1 La expresión oral del cliente en inglés formulada lenta y claramente se comprende cuando se refiere a situaciones predecibles tales como:

- Saludo y despedida.
- Petición de información sobre la oferta gastronómica.
- Petición de la oferta gastronómica.
- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Petición de facturación y petición de información de sistemas de cobro.
- Comunicación de quejas y reclamaciones.
- Petición de información variada sobre el entorno.

CR 1.2 La comprensión oral de detalles generales en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

**RP 2: Extraer información de documentos breves y sencillos escritos en inglés en el ámbito de la actividad de restauración, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.**

CR 2.1 La documentación escrita de complejidad muy reducida en inglés se comprende en su parte más relevante cuando se refiere a situaciones predecibles tales como:

- Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restaurante-bar.
- Consulta de un manual de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
- Interpretación de menús y recetas.

CR 2.2 Los condicionantes que pueden afectar a la comprensión de la comunicación escrita en inglés, tales como el canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, iluminación deficiente e impresión de baja calidad se tienen en cuenta para mejorar la comprensión del mensaje.

**RP 3: Producir mensajes orales sencillos en inglés en situaciones habituales de la actividad de restauración, con el objeto de mejorar la prestación del servicio y materializar las ventas.**

CR 3.1 La expresión oral en inglés se realiza produciendo mensajes breves y sencillos pronunciados lenta y claramente para asegurar su comprensión, referidos a situaciones propias de la actividad de restauración, tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

CR 3.2 La expresión oral en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

**RP 4: Producir o complimentar en inglés documentos escritos breves y sencillos, necesarios para la comercialización de la oferta y la gestión de las actividades de restauración.**

CR 4.1 La expresión escrita en inglés se realiza produciendo mensajes breves con un vocabulario sencillo ajustados a criterios básicos de corrección gramatical, referidos a situaciones propias de la actividad de restaurante-bar, tales como:

- Listas de distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.
- Información sobre la oferta gastronómica del establecimiento y precios de la misma.
- Horarios del establecimiento.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
- Documentos y comunicaciones sencillos para la gestión y promoción del establecimiento.

CR 4.2 La comunicación escrita básica en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Canal de comunicación.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

**RP 5: Comunicarse oralmente con uno o varios clientes en inglés, manteniendo conversaciones sencillas, para mejorar el servicio ofrecido.**

CR 5.1 La interacción en inglés se realiza produciendo y comprendiendo mensajes breves y sencillos, pronunciados lenta y claramente referidos a situaciones propias de la actividad de restauración, tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Comunicación y resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

CR 5.2 La interacción en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua, tiempo del que se dispone para la interacción y claridad de la pronunciación, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

## **Contexto profesional**

### **Medios de producción**

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de restaurante-bar. Diccionario. Material de oficina.

### **Productos y resultados**

Comunicación interactiva sencilla con clientes en inglés para la prestación del servicio de restauración. Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad de restauración.

### **Información utilizada o generada**

Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales de hostelería, catálogos, periódicos y revistas especializadas en restauración. Información publicada en las redes. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias.

<b>MÓDULO FORMATIVO</b>	<b>1 Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa.</b>
<b>Nivel</b>	2
<b>Código</b>	MF1046_2
<b>Asociado a la UC</b>	Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa.
<b>Duración horas</b>	90

### **Capacidades y criterios de evaluación**

- C1: Desarrollar el proceso de puesta a punto o mise-en-place de mobiliario, instalaciones y equipos del bar-cafetería, para adecuarlo a la posterior realización del servicio.**
- CE1.1 Distinguir los diferentes modelos de organización de un bar-cafetería, expresando ventajas e inconvenientes de cada uno.
  - CE1.2 Describir el proceso de puesta a punto del bar-cafetería.
  - CE1.3 Identificar las necesidades de mobiliario y equipos para desarrollar diferentes tipos de servicio en barra, describiendo sus características y posibles aplicaciones.
  - CE1.4 Identificar las necesidades de mobiliario y equipos para desarrollar diferentes tipos de servicio en mesa, describiendo sus características y posibles aplicaciones.
  - CE1.5 Realizar el aprovisionamiento interno de géneros, materiales y determinadas elaboraciones en el orden y tiempo preestablecidos, cumplimentando la documentación necesaria y aplicando la normativa higiénico-sanitaria.
  - CE1.6 Seleccionar y aplicar los medios decorativos idóneos según el tipo de bar-cafetería.
  - CE1.7 Realizar las operaciones de montaje de mobiliario, elementos de apoyo, utensilios y otros instrumentos necesarios, de tal manera que el bar-cafetería esté en perfectas condiciones para desarrollar el servicio en barra.
  - CE1.8 Ejecutar la exposición de alimentos en barra, incorporando las elaboraciones culinarias en el orden y lugar determinados por necesidades técnicas, calificación gastronómica y, en su caso, instrucciones preestablecidas, para obtener los niveles de calidad predeterminados.
- C2: Desarrollar el proceso de servicio de alimentos, bebidas y complementos en barra y mesa, de acuerdo con las normas de servicio y los procedimientos de organización y control propios del bar-cafetería.**
- CE2.1 Describir los procesos técnicos de servicio en barra de comidas, bebidas y complementos, y las tareas tipo asociadas a cada uno de estos procesos.
  - CE2.2 Proponer modificaciones en las técnicas y procesos de servicio, a partir de supuestos determinados, justificando ventajas económicas o de calidad.
  - CE2.3 En situaciones simuladas, seleccionar y usar los útiles, recipientes y menaje necesarios para el servicio en barra y mesa de alimentos y bebidas.
  - CE2.4 En situaciones simuladas, sugerir el consumo de alimentos y bebidas en barra y mesa, teniendo en cuenta el tipo, estado y gustos de los supuestos clientes, objetivos de ventas y momento del día, y prestando el asesoramiento oportuno sobre el producto en cuestión.
  - CE2.5 En situaciones simuladas, realizar el servicio de alimentos, bebidas y complementos en barra con rapidez, pulcritud y precisión, de acuerdo con normas de servicio predeterminadas o instrucciones definidas.
  - CE2.6 Asumir la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.
- C3: Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en barra y mesa, y diferenciar y aplicar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.**
- CE3.1 Identificar los diferentes tipos de clientes de un bar-cafetería, describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.
  - CE3.2 Identificar las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas en barra y mesa, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.
  - CE3.3 Proponer ofertas gastronómicas propias de un bar-cafetería que se ajusten a los gustos y hábitos de un tipo de demanda previamente definida.
  - CE3.4 Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan en un bar-cafetería.
  - CE3.5 Estimar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes en un bar-cafetería.
  - CE3.6 Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.
  - CE3.7 Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas en un bar-cafetería.

CE3.8 En supuestos prácticos de demanda de información o presentación de reclamaciones en un bar-cafetería:

- Identificar y seleccionar la información según la situación planteada.
- Simular la resolución de necesidades concretas de información, adaptándola según tipos de bares-cafeterías y clientes.
- Simular la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura y objetiva.
- Determinar cuándo procede el registro de la consulta o reclamación presentada.

**C4: Aplicar los diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro, analizando sus características y las ventajas e inconvenientes de cada uno.**

CE4.1 Describir el proceso habitual de facturación en un bar-cafetería.

CE4.2 Identificar los diferentes sistemas de cobro característicos de un bar-cafetería, analizando sus características, ventajas e inconvenientes.

CE4.3 En supuestos prácticos de facturación y sistemas de cobro:

- Aplicar diferentes sistemas de cobro.
- Emitir tickets de caja o factura.

CE4.4 Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en el proceso de facturación y cobro en restauración.

**C5: Desarrollar el proceso de cierre del bar-cafetería conforme a procedimientos predeterminados.**

CE5.1 Describir los procesos habituales de trabajo que se realizan en el cierre del bar-cafetería.

CE5.2 Deducir necesidades de géneros para reponer existencias de bebidas y de complementos.

CE5.3 En situaciones simuladas, desarrollar los procesos de trabajo de finalización de jornada, de acuerdo con instrucciones definidas y aplicando las normas de seguridad.

CE5.4 En situaciones simuladas, aplicar los procedimientos y medios de limpieza del local, mobiliario y equipos en el momento del cierre.

CE5.5 Cumplimentar y distribuir las comunicaciones relativas a reposición de géneros y material y posibles averías, anomalías o incidencias.

CE5.6 Identificar las operaciones habituales de supervisión y mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo**

C1 respecto a CE1.4, CE1.5, CE1.6 y CE1.7; C2 respecto a CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.8; C5 respecto a CE5.3 y CE5.4.

Otras capacidades:

Reconocer el proceso de prestación de servicio de la organización.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir con las normas de correcta prestación del servicio.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

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

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

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

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

**Contenidos**

**1. El bar-cafetería**

El bar-cafetería como establecimiento y como departamento: Definición, caracterización y modelos de

organización de sus diferentes tipos. Competencias profesionales básicas del barman. Instalaciones, mobiliario y equipos básicos para el servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa: Clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones. Ubicación y distribución. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.

## **2. Preservicio, servicio y postservicio en el bar-cafetería**

El preservicio en el bar-cafetería: Proceso y secuencia de operaciones más importantes: descripción y ejecución. Cumplimentación de documentación. Decoración y ambientación del bar-cafetería. El servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa: Tipos de servicio. Aplicación de técnicas de servicio de alimentos en barra y mesa. El servicio de bebidas en barra: clases, descripción y aplicaciones. El servicio de productos complementarios: tipos de productos y aplicaciones. Cumplimentación de comandas sencillas. El postservicio en el bar-cafetería: Tipos y modalidades de postservicio en el bar-cafetería. Secuencia y ejecución de operaciones de postservicio en el bar-cafetería según tipo y modalidad.

## **3. Atención al cliente en restauración**

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

## **4. Venta y facturación de servicios en restauración**

Técnicas, formas y procesos de merchandising y venta directa de alimentos y bebidas en el restaurante y en el bar-cafetería: descripción y aplicación. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea. Facturación y cobro en restauración: Sistemas y tipos de facturación. Sistemas de cobro: al contado y a crédito; aplicación.

## **Requisitos básicos del contexto formativo**

### **Espacios e instalaciones:**

Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.  
Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m<sup>2</sup>

### **Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con el desarrollo de los procesos de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:
  - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

<b>MÓDULO FORMATIVO</b>	<b>2 Bebidas.</b>
<b>Nivel</b>	2
<b>Código</b>	MF1047_2
<b>Asociado a la UC</b>	Asesorar sobre bebidas distintas a vinos, prepararlas y presentarlas.
<b>Duración horas</b>	90

### **Capacidades y criterios de evaluación**

**C1:** Definir cartas de bebidas distintas a vinos que resulten atractivas para clientelas potenciales y favorezcan la consecución de los objetivos de venta del establecimiento.

CE1.1 Describir cartas de bebidas, indicando elementos que las componen, características y categoría.

CE1.2 Relacionar cartas de bebidas con tipos de establecimientos y fórmulas de restauración.

CE1.3 En supuestos prácticos la carta de bebidas distintas a vinos se define y presenta teniendo en cuenta:

- Los gustos de los clientes potenciales.
- Las posibilidades de suministro de géneros.
- Los medios físicos, humanos y económicos con que se cuenta.
- El tipo de establecimiento, fórmula de restauración y servicio.
- Un buen equilibrio, tanto en la variedad de las bebidas ofertadas como en su precio.
- La estacionalidad.
- La categoría del establecimiento, sus objetivos económicos y su imagen corporativa.

CE1.4 Justificar sistemas de rotación de la carta de bebidas en función de la evolución previsible de los hábitos y gustos de la clientela, de las existencias, de las posibilidades de suministro y de los objetivos del establecimiento.

CE1.5 Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de presentación de cartas de bebidas.

**C2:** Definir características de los géneros necesarios para la preparación, presentación y servicio de bebidas distintas a vinos, estableciendo niveles de calidad en función de las expectativas de supuestas clientelas y objetivos económicos del establecimiento.

CE2.1 A partir de determinadas cartas de bebidas debidamente caracterizadas, y con los datos que fueran necesarios:

- Deducir necesidades cuantitativas y cualitativas de géneros.
- Precisar niveles de calidad de los géneros que se vayan a utilizar, teniendo en cuenta, como variables básicas: gustos y necesidades de los clientes, categoría de la oferta de bebidas, tipo de servicio, objetivos económicos y posibilidades de provisión.
- Formalizar las fichas de especificación técnica de los géneros que se vayan a utilizar, justificando posibles alternativas en función de variables estacionales, de suministro o económicas, y utilizando eficazmente los medios ofimáticos disponibles para la formalización de las fichas correspondientes.

**C3:** Caracterizar las bebidas alcohólicas y no alcohólicas más significativas, distintas a los vinos, analizando sus procesos de elaboración, aprovisionamiento y conservación y relacionando la influencia de estos procesos en sus características.

CE3.1 Explicar el proceso de elaboración de las bebidas alcohólicas y no alcohólicas más importantes, distintas a los vinos, indicando su origen, evolución y características organolépticas, y relacionando las peculiaridades del proceso con dichas características.

CE3.2 Describir las operaciones de aprovisionamiento interno y control de conservación, indicando la forma de desarrollar los procesos específicos y las fases, equipos y útiles que intervienen en función del tipo de bebida en cuestión.

CE3.3 Identificar, por medio de la degustación, las principales características organolépticas de cada bebida.

**C4:** Utilizar equipos, máquinas, útiles y herramientas necesarios para la preparación y conservación de bebidas distintas a vinos, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de un rendimiento óptimo.

CE4.1 Identificar los equipos, útiles y herramientas necesarios para la preparación, conservación y servicio de bebidas, explicando: funciones; aplicaciones específicas; normas de utilización; modos de operar característicos; resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen; riesgos asociados a su manipulación y mantenimiento de uso necesario.

CE4.2 Justificar la utilización de útiles, herramientas y equipos en función de los tipos de bebidas e ingredientes, instrucciones recibidas y volumen de producción o servicio establecido.

CE4.3 Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas y útiles para la preparación y conservación de bebidas, siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

CE4.4 Efectuar el mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones aportadas o recibidas.

CE4.5 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

**C5:** Analizar y desarrollar los procesos de preparación, presentación y conservación de las bebidas



alcohólicas y no alcohólicas, más significativas, distintas a vinos.

CE5.1 Clasificar las preparaciones de bebidas en función de: componentes básicos; técnicas aplicables; tipo de servicio; otros criterios de aplicación.

CE5.2 Describir las técnicas de preparación de distintos tipos de bebidas indicando: fases de aplicación y procesos; procedimientos y modos operativos; instrumentos base que se deben utilizar; resultados que se obtienen.

CE5.3 Calcular y solicitar las cantidades de bebidas y géneros necesarios para la provisión interna en función de planes de trabajo determinados.

CE5.4 Distribuir las bebidas y géneros en forma, lugar y cantidad adecuados para poder aplicar las técnicas de elaboración en cuestión.

CE5.5 Ejecutar las técnicas de elaboración de bebidas siguiendo las fichas técnicas o procedimientos que las sustituyan, en el orden y tiempo estipulados, utilizando los diferentes útiles y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria y de seguridad.

CE5.6 Efectuar las operaciones de decoración y presentación de las bebidas, mostrando sensibilidad y gusto artísticos.

CE5.7 Controlar cada una de las fases de elaboración y proponer posibles medidas correctivas, de acuerdo con los resultados parciales y finales obtenidos, para alcanzar niveles de calidad predeterminados.

CE5.8 Identificar y describir, por medio de la degustación, las diferentes características básicas de los combinados preparados.

CE5.9 Justificar los lugares y métodos de almacenamiento y conservación más apropiados teniendo en cuenta el destino o consumo asignado a las preparaciones de bebidas, las características que se derivan de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria y de seguridad.

#### **C6: Practicar posibles variaciones en la preparación de bebidas, ensayando técnicas, combinaciones o alternativas de ingredientes y formas de presentación y decoración.**

CE6.1 Seleccionar instrumentos y fuentes de información actualizada para obtener alternativas y modificaciones en las preparaciones de coctelería, atendiendo a las características de las bebidas alcohólicas y tendencias actuales de consumo.

CE6.2 Proponer alternativas o modificaciones en el proceso, ingredientes o formas de presentación.

CE6.3 Trasladar los procesos y resultados obtenidos a la elaboración de nuevas preparaciones, deduciendo las variaciones técnicas que implica la adaptación.

CE6.4 Valorar los resultados obtenidos en cuanto a presentación, color, sabor y mezclas por medio de la degustación y en función de factores predeterminados, comparándolos, en su caso, con las elaboraciones originales.

CE6.5 Justificar la posible oferta comercial del nuevo producto, evaluando su viabilidad económica y adaptación a la demanda potencial.

#### **C7: Desarrollar el proceso de servicio de todo tipo de bebidas en barra y mesa, de acuerdo con las normas de servicio y los procedimientos de organización y control propios del bar-cafetería.**

CE7.1 Describir los procesos técnicos de servicio en barra y mesa de diferentes bebidas distintas a vinos y las tareas tipo asociadas a cada uno de estos procesos.

CE7.2 En situaciones prácticas, sugerir el consumo de bebidas distintas a vinos, teniendo en cuenta el tipo, estado y gustos de los supuestos clientes, objetivos de ventas y momento del día, y prestando el asesoramiento oportuno.

CE7.3 Seleccionar y usar los útiles y recipientes necesarios para el servicio en barra y mesa de bebidas.

CE7.4 Realizar el servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas en barra con rapidez, pulcritud y precisión, de acuerdo con normas de servicio predeterminadas o instrucciones definidas.

CE7.5 Asumir la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo**

C1 respecto a CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.1; C5 respecto a CE5.4, CE5.5, CE5.6 y CE5.7; C7 respecto a CE7.3 y CE7.4.

Otras capacidades:

Cumplir con las normas de correcta producción.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

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

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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

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

cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

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

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

## **Contenidos**

### **1. Cartas de bebidas y aprovisionamiento**

Cartas de bebidas distintas a vinos: Comparación de distintos tipos de cartas de bebidas. Definición y diseño de cartas de bebidas. Aprovisionamiento interno de bebidas y otros géneros: Formalización de fichas de especificación técnica de bebidas y otros géneros. Cálculo de necesidades de aprovisionamiento interno de bebidas y otros géneros.

### **2. Equipos, máquinas y utensilios necesarios para la preparación, presentación, conservación y servicio de bebidas**

Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones. Ubicación y distribución. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.

### **3. Bebidas simples distintas a vinos**

Bebidas no alcohólicas: Clasificación, características, tipos. Esquemas de elaboración: fases más importantes. Aplicaciones. Conservación, presentación y servicio en barra y mesa. Aperitivos, cervezas, aguardientes, licores: Clasificación, características, tipos. Descripción de su elaboración. Identificación de las principales marcas. Conservación, presentación y servicio en barra y mesa. Cafés, infusiones, chocolates: Clasificación, características, tipos. Descripción de su elaboración. Identificación de las principales marcas. Conservación, presentación y servicio en barra y mesa.

### **4. Bebidas combinadas alcohólicas y no alcohólicas**

Clasificación. Definición y características tipo de un cóctel. Series de coctelería. Normas básicas de preparación y conservación. Combinados internacionales más característicos. Preparación, decoración, presentación y servicio en barra de cócteles. Análisis organoléptico sencillo por medio de su degustación.

## **Requisitos básicos del contexto formativo**

### **Espacios e instalaciones:**

Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m<sup>2</sup>

### **Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el asesoramiento sobre bebidas distintas a vinos, preparación y presentación, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

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

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

<b>MÓDULO FORMATIVO</b>	<b>3 Servicio de vinos.</b>
<b>Nivel</b>	2
<b>Código</b>	MF1048_2
<b>Asociado a la UC</b>	Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.
<b>Duración horas</b>	90

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Definir cartas sencillas de vinos adecuadas a diferentes ofertas gastronómicas, que resulten atractivas para clientelas potenciales y favorezcan la consecución de objetivos de venta de supuestos establecimientos.

CE1.1 Describir cartas de vinos, indicando elementos que las componen, características y categoría.

CE1.2 Relacionar cartas de vinos con tipos de establecimientos, fórmulas de restauración y ofertas gastronómicas determinadas.

CE1.3 En supuestos prácticos, la carta de vinos se define y presenta teniendo en cuenta:

- El tipo y categoría del establecimiento, fórmula de restauración, tipo de servicio, objetivos económicos e imagen corporativa.
- La oferta gastronómica del establecimiento.
- Los medios físicos, humanos y económicos con que se cuenta.
- Los gustos de los clientes potenciales.
- Las posibilidades de suministro de vinos.
- Las ofertas realizadas por los proveedores.
- Las existencias en la bodega.
- Un buen equilibrio, tanto en la variedad de los vinos ofertados como en su precio.
- La estacionalidad.

CE1.4 Justificar sistemas de rotación de la carta de vinos en función de la evolución previsible de los hábitos y gustos de la clientela, de las existencias, de las posibilidades de suministro y de los objetivos del establecimiento.

CE1.5 Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de presentación de cartas de vinos.

**C2:** Calcular necesidades de aprovisionamiento externo de vinos de consumo habitual conforme a ofertas gastronómicas y expectativas de venta predeterminadas.

CE2.1 Identificar los medios documentales y los instrumentos de comunicación para efectuar solicitudes de aprovisionamiento de vinos y describir los circuitos de las operaciones realizadas en el departamento de compras.

CE2.2 A partir de supuestas ofertas gastronómicas o planes de trabajo:

- Determinar las necesidades de suministro de vinos, indicando cantidades.
- Cumplimentar solicitudes de aprovisionamiento externo de vinos de consumo habitual.
- Valorar la importancia de la seguridad en la conservación de la documentación e información, tratándolas con rigor.

**C3:** Efectuar la recepción de los vinos para su posterior almacenaje y distribución.

CE3.1 Identificar señas y atributos de calidad de los vinos, interpretando etiquetas y documentación que los acompañan.

CE3.2 Describir métodos de control en la recepción de vinos, identificando instrumentos y medios necesarios.

CE3.3 En un supuesto práctico de recepción de vinos, efectuar operaciones de control, utilizando los medios e instrucciones aportados para tal fin.

CE3.4 En un supuesto práctico de control en la recepción, detectar posibles desviaciones entre las cantidades y las calidades de los vinos solicitados y los recibidos, proponiendo medidas para su resolución.

**C4:** Describir sistemas de almacenamiento de vinos en bodega, controlar consumos y ejecutar las operaciones inherentes a su conservación.

CE4.1 Describir diversos sistemas de almacenamiento de vinos en bodega, indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación, ventajas comparativas y documentación asociada.

CE4.2 Identificar necesidades de almacenamiento de los vinos en función de su tipología, edad o añadas, características de conservación, rotación de los vinos y factores de riesgo.

CE4.3 Relacionar las necesidades de almacenamiento de los vinos con los lugares adecuados de la bodega y con su temperatura, humedad, olores, iluminación, vibraciones y distribución óptimas para obtener su conservación.

CE4.4 En un supuesto práctico de almacenamiento, ordenar los vinos en la bodega de acuerdo con el lugar, equipamiento y sistema establecido, aplicando la normativa higiénico-sanitaria y los tiempos de consumo.

CE4.5 En un supuesto práctico de almacenamiento, detectar posibles deterioros o roturas de botellas durante el proceso, efectuando las operaciones de retirada y limpieza e indicando los posibles departamentos o personas a los que se debería informar en los distintos tipos de establecimiento.

CE4.6 Formalizar documentaciones y libros necesarios para el control de bodegas.

**C5: Desarrollar un proceso de aprovisionamiento interno de vinos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios, controlando en la bodega o cava del día su temperatura de servicio.**

CE5.1 Cumplimentar documentaciones habituales para el aprovisionamiento interno de vinos.

CE5.2 Realizar aprovisionamientos internos de vinos en el orden y tiempo preestablecidos y aplicando la normativa higiénico-sanitaria.

CE5.3 Elegir y justificar el lugar de depósito de los vinos en la bodega.

CE5.4 Controlar en la bodega la temperatura de servicio de los vinos.

CE5.5 Aplicar normas de utilización de equipos y máquinas para el mantenimiento y conservación de los vinos, siguiendo los procedimientos establecidos y obteniendo resultados predeterminados.

**C6: Realizar catas sencillas de los tipos de vinos más significativos, identificando sus características y sabores básicos, empleando el vocabulario adecuado y utilizando las fichas de cata.**

CE6.1 Identificar los distintos tipos y fases de las catas, describiendo los elementos necesarios: copas, locales, condiciones ambientales y temperaturas óptimas para su degustación.

CE6.2 Describir las diferentes características organolépticas de los vinos, empleando el vocabulario específico.

CE6.3 Describir las principales zonas vitivinícolas nacionales e internacionales, identificando las principales denominaciones de origen.

CE6.4 En ejercicios de cata, detectar diferencias de sabores básicos en vinos:

- Blancos jóvenes.
- Rosados.
- Tintos jóvenes.
- De crianza.
- Defectuosos.
- Generosos.
- Espumosos.
- De las principales denominaciones de origen.

CE6.5 Identificar y cumplimentar las fichas de cata, aplicando las normas de puntuación de los vinos.

**C7: Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de vinos más efectivas, y los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.**

CE7.1 Identificar los diferentes tipos de clientes, describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.

CE7.2 Identificar las diferentes técnicas de venta de vinos, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.

CE7.3 Proponer el vino que se ajuste a los gustos y hábitos de un tipo de demanda previamente definida.

CE7.4 Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de servicio y consumo de vinos.

CE7.5 Estimar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes.

CE7.6 Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.

CE7.7 Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

CE7.8 En supuestos prácticos, de demanda de información o presentación de reclamaciones relacionadas con el servicio o consumo de vinos:

- Identificar y seleccionar la información según la situación planteada.
- Simular la resolución de necesidades concretas de información, adaptándola según tipos de establecimientos y clientes.
- Simular la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.
- Determinar cuándo procede el registro de la consulta o reclamación presentada.

CE7.9 Argumentar la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

**C8: Desarrollar un proceso predeterminado de servicio de vinos, utilizando las técnicas más apropiadas para cada tipo y normas de servicio.**

CE8.1 Identificar las diferentes técnicas de servicio de vinos, explicando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para cada tipo y normas de servicio en concreto.

CE8.2 Realizar las operaciones previas al servicio de vinos y su preparación, teniendo en cuenta las normas específicas de cada vino y del protocolo vinícola.

CE8.3 De acuerdo con planes de trabajo y fórmulas de servicio determinados:

- Describir y simular el proceso de acogida y atención al cliente, identificando las etapas y los factores clave para conseguir su satisfacción.
- Describir y simular el proceso de venta de vinos, explicando sus fases y las diferentes maneras que existen para su concreción.
- Describir las características de una oferta de vinos determinada, de forma que resulte atractiva, sugiriendo los vinos que mejor se adecuen al menú propuesto o solicitado.
- Explicar la relación que mantiene el personal especializado en vinos con otros departamentos o profesionales durante el servicio y formalizar las comunicaciones que se requieran en supuestos prácticos.
- Seleccionar y usar los útiles e instrumentos necesarios para el servicio.
- Realizar el servicio de vinos de acuerdo con las instrucciones definidas, y aplicando las técnicas de servicio correspondientes con la máxima rapidez y eficacia, estilo y elegancia que este proceso a la vista del cliente requiere.
- Proponer modificaciones en el proceso de servicio cuando se observa algún desajuste o queja por parte del consumidor real o simulado.
- Despedir al cliente, o simular su despedida, de acuerdo con procedimientos definidos y aplicando las técnicas de comunicación adecuadas.

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo**

C1 respecto a CE1.3 y CE1.5; C2 respecto a CE2.2; C3 respecto a CE3.1, CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.4 a CE4.6; C5 respecto a CE5.1 a CE5.5; C6 respecto a CE6.4 y CE6.5; C7 respecto a CE7.3, CE7.8 y CE7.9; C8 respecto a CE8.2 y CE8.3.

Otras capacidades:

Cumplir con las normas de prestación del servicio de vinos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

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

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla en la prestación del servicio de vinos.

Demostrar un buen hacer profesional en la prestación del servicio de vinos.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

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

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

## **Contenidos**

### **1. Cartas de vinos, procesos de aprovisionamiento y conservación**

Cartas de vinos: Elementos, características y categoría. Comparación de distintos tipos. Definición. Diseño de cartas sencillas. Aprovisionamiento: Aprovisionamiento externo: El ciclo de compra. Registros documentales de compras. Transporte. Envasado. Presentación y etiquetado. Recepción, almacenamiento y conservación: La bodega. Tipos. Dimensiones. Características. Factores que se deben tener en cuenta: temperatura, humedad, olores, iluminación y vibraciones. La bodeguilla o cava del día. Inspección, control, distribución, compartimentación, almacenamiento y conservación de vinos. Registros documentales. Gestión y control de inventarios. El inventario permanente y su valoración: métodos de valoración de existencias.

### **2. Los vinos y su cata**

Geografía vitivinícola española y mundial. Definición y composición. Tipos de vinos y procesos de elaboración. El suelo y su influencia en la composición de los vinos. Componentes del vino y su influencia en la degustación. Cata o degustación sencilla: Definiciones y metodología de la cata. Técnicas y

elementos importantes de la cata: copas, locales, condiciones ambientales y temperaturas óptimas para su degustación. Tipos de cata. Fases de la cata. La vista y el examen visual. El olfato y los olores del vino. El bouquet. Aromas primarios, secundarios y terciarios en la cata. El gusto, localización de sabores. Los cuatro sabores elementales. Estímulos sensitivos. Equilibrio entre aromas y sabores. Alteraciones y defectos de los vinos. Lenguaje del catador: Vocabulario gustativo. Ficha de cata. Maneras de puntuar los vinos.

### **3. Ofertas gastronómicas y servicio de vinos**

Ofertas gastronómicas y servicio de vinos: Adecuación entre tipos de ofertas gastronómicas, platos y tipos de vinos. Tipos de servicio de vinos: características; ventajas e inconvenientes; procesos y secuencias de operaciones más importantes; puntos críticos, imprevistos y medidas correctoras. Instrumentos y recipientes para el servicio de vinos. Protocolo vinícola y normas generales en el servicio de los distintos tipos de vinos. Desarrollo de los procesos de servicio de vinos según fórmula de restauración gastronómica, tipo de servicio y tipo de vino.

### **Requisitos básicos del contexto formativo**

#### **Espacios e instalaciones:**

Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.  
Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m<sup>2</sup>

#### **Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el servicio de vinos y prestación de información básica sobre los mismos, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:
  - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

<b>MÓDULO FORMATIVO</b>	<b>4 Elaboración y exposición de comidas en el bar-cafetería.</b>
<b>Nivel</b>	2
<b>Código</b>	MF1049_2
<b>Asociado a la UC</b>	Preparar y exponer elaboraciones sencillas propias de la oferta de bar-cafetería.
<b>Duración horas</b>	90

### **Capacidades y criterios de evaluación**

#### **C1: Analizar y definir ofertas gastronómicas características de bar-cafetería, estimando sus diferencias.**

CE1.1 Analizar los grupos de alimentos, explicando sus aportaciones nutritivas.

CE1.2 Describir ofertas gastronómicas propias de bar-cafetería, indicando elementos que las componen, características y categoría.

CE1.3 Relacionar ofertas gastronómicas de elaboraciones sencillas con diferentes fórmulas de restauración de los diversos tipos de bares-cafeterías.

CE1.4 Para un tipo de bar-cafetería determinado y ofrecidos los datos necesarios:

- Identificar y analizar las variables derivadas de necesidades tipo, tales como las de índole dietético, económico, de variedad y gusto, que se deben tener en cuenta para confeccionar sus ofertas gastronómicas.
- Componer ofertas gastronómicas de elaboraciones sencillas que resulten equilibradas dietéticamente, variadas y de calidad, presentándolas en forma y términos adecuados y de acuerdo con los objetivos económicos establecidos.
- Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de presentación de ofertas gastronómicas de bar-cafetería.

#### **C2: Caracterizar las materias primas alimentarias de uso común en las elaboraciones culinarias sencillas propias de bar-cafetería, describiendo variedades y cualidades e identificando los factores culinarios o parámetros que deben conjugarse en el proceso de elaboración o conservación.**

CE2.1 Identificar las materias primas alimentarias de uso común en las elaboraciones culinarias sencillas propias del bar-cafetería, describiendo sus características físicas como forma, color y tamaño, sus cualidades gastronómicas o aplicaciones culinarias básicas y sus necesidades de preelaboración básica y de conservación.

CE2.2 Describir fórmulas usuales de presentación y comercialización de dichas materias primas culinarias, indicando calidades, características y necesidades de regeneración y conservación.

CE2.3 Identificar lugares apropiados para necesidades de conservación y técnicas aplicables a necesidades de regeneración de dichas materias primas culinarias.

CE2.4 A partir de determinadas ofertas gastronómicas de elaboraciones sencillas y con los datos que fueran necesarios:

- Deducir necesidades cuantitativas y cualitativas de materias primas.
- Precisar niveles de calidad de los géneros que se vayan a utilizar, teniendo en cuenta, como variables básicas, la categoría de la oferta, el tipo de servicio, los objetivos económicos y los proveedores.
- Formalizar fichas de especificación técnica para los géneros que se vayan a utilizar, justificando posibles alternativas en función de variables estacionales, de suministro o económicas, y utilizando eficazmente los medios ofimáticos disponibles para su formalización.

#### **C3: Utilizar equipos, máquinas y útiles que conforman la dotación básica para la preparación de elaboraciones culinarias sencillas propias de la oferta de bar-cafetería, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de un rendimiento óptimo.**

CE3.1 Identificar los equipos, máquinas y útiles de uso común para la preparación de elaboraciones culinarias sencillas, explicando: funciones, normas de utilización, resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen, riesgos asociados a su manipulación, mantenimiento de uso necesario.

CE3.2 Justificar la utilización de útiles, herramientas, equipos y maquinaria en función del tipo de género y elaboración, instrucciones recibidas y volumen de producción.

CE3.3 Efectuar mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones aportadas o recibidas.

CE3.4 Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas y útiles siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

CE3.5 Asumir el compromiso de mantener y cuidar los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

#### **C4: Preparar y presentar elaboraciones culinarias sencillas propias de la oferta de bar-cafetería de acuerdo con la definición del producto, aplicando las respectivas normas de elaboración.**

CE4.1 Realizar las operaciones de aprovisionamiento interno de géneros, interpretando fichas técnicas o procedimientos alternativos y cumplimentando los vales o documentos previstos.



CE4.2 Aplicar las técnicas correspondientes de elaboración y presentación de desayunos, aperitivos, canapés, bocadillos, sandwiches, platos combinados y otras elaboraciones sencillas, a partir de la información suministrada, siguiendo los procedimientos adecuados y cumpliendo las normas de manipulación de alimentos.

**C5: Aplicar métodos de regeneración, conservación y envasado de alimentos.**

CE5.1 Justificar los lugares y métodos de almacenamiento, regeneración, conservación o envasado de materias primas, preelaboraciones y elaboraciones culinarias más apropiados en función del destino o consumo asignado, las características derivadas de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.

CE5.2 Efectuar las operaciones necesarias para los procesos de regeneración, conservación o envasado de materias primas, preelaboraciones y elaboraciones culinarias, de acuerdo con su estado y métodos y equipos seleccionados, siguiendo un orden lógico, cumpliendo las instrucciones recibidas y la normativa higiénico-sanitaria.

**C6: Diseñar decoraciones con géneros y productos gastronómicos, aplicando técnicas gráficas y de decoración.**

CE6.1 A partir de motivos decorativos, elegir o idear formas y técnicas de decoración.

CE6.2 Seleccionar técnicas gráficas para la realización de bocetos o modelos gráficos.

CE6.3 Deducir variaciones en el diseño realizado conforme a criterios tales como tamaño, materias primas que se vayan a emplear, forma, color, entre otras.

CE6.4 Realizar los bocetos o modelos gráficos aplicando las técnicas necesarias.

CE6.5 Mostrar sensibilidad y gusto artísticos al diseñar las decoraciones.

**C7: Analizar y desarrollar el proceso de montaje de expositores y barras de degustación en el bar-cafetería, aplicando técnicas decorativas para conseguir conjuntos de elementos atractivos, equilibrados y armónicos.**

CE7.1 En supuestos prácticos y a partir de información suministrada sobre tipo de bar-cafetería, servicio y productos:

- Deducir necesidades de equipos, utensilios, materiales y elaboraciones específicas.
- Realizar el aprovisionamiento interno en el orden y tiempo establecidos.
- Describir y desarrollar el proceso de puesta a punto de expositores y barras de degustación, indicando la forma de actuar ante anomalías que suelen producirse en esta fase.
- Clasificar los productos objeto de exposición en función de variables como sabor, color, tamaño, posibilidades de asociación, temperatura de conservación y época del año.
- Efectuar la terminación del montaje de expositores y barras de degustación incorporando las elaboraciones específicas en el orden y lugar determinados por necesidades técnicas, calificación gastronómica y, en su caso, instrucciones preestablecidas, para obtener los niveles de calidad predeterminados, mostrando sensibilidad y gusto artísticos.
- Aplicar rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria y de seguridad en todas las operaciones del proceso.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo**

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.2, CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.1 y CE4.2; C5 respecto a CE5.2; C7 respecto a CE7.1.

Otras capacidades:

Cumplir con las normas de correcta producción.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

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

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

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

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

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

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Habituar al ritmo de trabajo de la empresa.

## **Contenidos**

### **1. Ofertas gastronómicas propias de bar-cafetería y materias primas alimentarias**

Ofertas gastronómicas de bar-cafetería: Grupos de alimentos. Definición de los elementos y variables de las ofertas gastronómicas características de bar-cafetería. Diseño de ofertas de comidas sencillas propias de bar-cafetería. Materias primas alimentarias: Clasificación gastronómica: variedades más importantes, caracterización, cualidades y aplicaciones gastronómicas básicas. Clasificación comercial: formas de comercialización y tratamientos que le son inherentes; necesidades de conservación y regeneración.

### **2. Equipos de cocina para bar-cafetería, aprovisionamiento interno y preelaboración**

Maquinaria y equipos básicos de cocina para elaboraciones sencillas propias de bar-cafetería: Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones. Ubicación y distribución. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación y control. Aprovisionamiento interno y preelaboración de géneros y productos para elaboraciones culinarias sencillas: Aprovisionamiento interno. Tratamientos característicos de las materias primas. Aplicaciones.

### **3. Técnicas culinarias elementales**

Clasificación, descripción y aplicaciones. Procesos de ejecución: fases, instrumentos, procedimientos, resultados y controles. Tratamiento de los géneros durante los procesos. Terminología culinaria.

### **4. Elaboración culinaria en el bar-cafetería**

Elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para preparaciones culinarias sencillas: Clasificación, descripción y aplicaciones. Obtención de elaboraciones básicas, aplicando las respectivas técnicas y procedimientos culinarios elementales. Elaboraciones culinarias sencillas propias de la oferta de bar-cafetería: Definición y tipología de aperitivos sencillos, canapés, bocadillos, sandwiches, platos combinados y otras elaboraciones sencillas. Esquemas de realización de desayunos, de elaboraciones tipo: fases, riesgos y control de resultados. Realización de elaboraciones culinarias sencillas. Justificación de posibles variaciones. Guarniciones: clases, aplicaciones y elaboración. Presentación y decoración. Justificación de posibles variaciones.

### **5. Regeneración, conservación y presentación de alimentos en el bar-cafetería**

Sistemas y métodos básicos de regeneración, conservación y presentación comercial de géneros y productos culinarios: Clases, caracterización y equipos. Técnicas. Fases de los procesos, riesgos en la ejecución, resultados y controles. Identificación de necesidades de conservación y presentación comercial. Aplicación de técnicas o métodos apropiados y ejecución de operaciones. Expositores de alimentos y barras de degustación en el bar-cafetería: Clasificación, descripción y medidas básicas. Ubicación, distribución y mantenimiento de uso. Montaje y decoración.

## **Requisitos básicos del contexto formativo**

**Espacios e instalaciones:**

Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

Taller de cocina 135 m<sup>2</sup>

Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m<sup>2</sup>

**Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la preparación y exposición de elaboraciones sencillas propias de la oferta de bar-cafetería, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

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

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

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

<b>MÓDULO FORMATIVO</b>	<b>5 Gestión del bar-cafetería.</b>
<b>Nivel</b>	2
<b>Código</b>	MF1050_2
<b>Asociado a la UC</b>	Gestionar el bar-cafetería.
<b>Duración horas</b>	120

### **Capacidades y criterios de evaluación**

- C1: Analizar el sector de la restauración y, en particular, la actividad de bar-cafetería, considerando las relaciones de estos establecimientos con otras empresas.**
- CE1.1 Distinguir los diferentes tipos de establecimientos que desarrollan la actividad de bar-cafetería, teniendo en cuenta: características fundamentales, procesos básicos, tipo de ofertas gastronómicas y de bebidas, tipologías de clientes y normativa europea, estatal y autonómica aplicables.
- CE1.2 Describir las relaciones externas con otras empresas.
- CE1.3 Describir los circuitos y tipos de información y documentación internos y externos que se producen en el desarrollo de las actividades productivas o de servicio.
- C2: Realizar proyectos de viabilidad sencillos de un pequeño bar-cafetería utilizando los canales de información existentes para la constitución y puesta en marcha de pequeñas empresas.**
- CE2.1 Diferenciar los conceptos de empresa, empresario y establecimiento mercantil.
- CE2.2 Identificar los profesionales y entidades estatales, autonómicas y locales que prestan información sobre trámites relativos a constitución de pequeñas empresas, ayudas y subvenciones para su creación, fuentes de financiación, obligaciones fiscales y proyectos de viabilidad empresarial.
- CE2.3 Esquematar, en un cuadro comparativo, las características legales básicas identificadas para cada tipo jurídico de empresario.
- CE2.4 Esquematar los requisitos legales, trámites, documentos y organismos relacionados con la creación, constitución y puesta en marcha de pequeñas empresas, de acuerdo con la forma jurídica de la figura del empresario adoptada en función de la actividad económica y los recursos disponibles.
- CE2.5 Elaborar un documento de proyecto que recoja la presentación y justificación de la idea de negocio, el estudio de mercado, el plan de marketing, la organización, recursos y la viabilidad económica y financiera del establecimiento.
- C3: Analizar sistemas de aprovisionamiento de alimentos y bebidas y ejecutar las operaciones inherentes de acuerdo con los sistemas seleccionados.**
- CE3.1 Analizar técnicas de relación con proveedores que permitan resolver situaciones comerciales tipo en pequeñas empresas dedicadas a la actividad de bar-cafetería.
- CE3.2 Calcular las necesidades de aprovisionamiento externo de géneros asociados a determinadas ofertas gastronómicas y de bebidas propias de un bar-cafetería, redactando las órdenes de petición.
- CE3.3 Efectuar la recepción de alimentos y bebidas para su posterior almacenaje y distribución.
- CE3.4 Describir diversos sistemas de almacenamiento, indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación, ventajas comparativas y documentación asociada.
- CE3.5 Identificar necesidades de almacenamiento de los alimentos y bebidas en función de su naturaleza y clase.
- CE3.6 Efectuar operaciones de control, detectando posibles deterioros o pérdidas y desviaciones entre las cantidades y las calidades de los géneros solicitados y los recibidos, y adoptando medidas para su resolución.
- CE3.7 Efectuar operaciones de almacenamiento manipulando de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, tanto los equipos de control como los propios géneros destinados a almacén o consumo inmediato.
- CE3.8 Utilizar la documentación y libros necesarios para el control del almacén.
- C4: Estimar posibles precios de las ofertas gastronómicas y de bebidas propias de bar-cafetería, calculando los costes de materias primas y demás géneros.**
- CE4.1 Describir los métodos de presupuestación y fijación de precios de acuerdo con los costes de materias primas y demás géneros.
- CE4.2 Partiendo de determinadas ofertas gastronómicas y de bebidas características de bar-cafetería, debidamente caracterizadas:
- Obtener costes de productos ofrecidos y materias primas, indicando los documentos consultados y realizando los cálculos.
  - Complimentar la documentación específica.
  - Fijar precios de la oferta gastronómica y de bebidas del bar-cafetería.
- CE4.3 Valorar la importancia de la seguridad en la conservación de la documentación e información, tratándolas con rigor.
- C5: Desarrollar los sistemas y procesos de gestión y control necesarios para el ejercicio de la actividad de bar-cafetería.**

CE5.1 Identificar los sistemas y procesos de gestión económica y financiera que mejor se adaptan a la actividad de bar-cafetería.

CE5.2 A partir de datos supuestos realizar el diario de producción y cierre de caja.

CE5.3 Aplicar métodos sencillos para auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja en el bar-cafetería.

CE5.4 Identificar los sistemas y procesos de gestión de la producción y el servicio que mejor se adaptan a la actividad de bar y a distintos niveles de producción.

CE5.5 Identificar los sistemas y procesos de gestión comercial que mejor se adaptan a la actividad de bar-cafetería y a distintos niveles de producción.

CE5.6 Comparar y aplicar sistemas de organización de la información adecuados para proporcionar información actualizada sobre la situación económico-financiera del bar-cafetería.

CE5.7 Aplicar métodos sencillos para la gestión y control de la calidad del servicio.

#### **C6: Distinguir y utilizar los equipos y programas informáticos de gestión del bar-cafetería**

CE6.1 Relacionar las necesidades de medios informáticos con la actividad de bar-cafetería.

CE6.2 Identificar las funciones y los procedimientos fundamentales de las aplicaciones de gestión del bar-cafetería y de usuario.

CE6.3 Instalar y utilizar las aplicaciones informáticas siguiendo las especificaciones establecidas.

CE6.4 Identificar las funciones de Internet como fuente de información y como vía de comercialización para la actividad de bar-cafetería.

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo**

C3 respecto a CE3.2, CE3.3, CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.2; C5 respecto a CE5.2 CE5.5 y CE5.6; C6 respecto a CE6.3.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

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

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

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

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

## **Contenidos**

### **1. El bar-cafetería: establecimiento, negocio y empresa**

El bar-cafetería como establecimiento: Tipos de establecimientos. Estructura organizativa y funcional. Plan de negocio de un bar-cafetería: Análisis de mercado. Servicios y proceso productivo. Plan de marketing del bar-cafetería. Organización y personal. Viabilidad económica y financiera del bar-cafetería. Trámites de constitución y puesta en marcha. Empresa, empresario y establecimiento mercantil: Tipo jurídico de empresario: individual y social. Distinción entre empresa, empresario y establecimiento mercantil. El empresario individual y el empresario social. Profesionales y organismos estatales, autonómicos y locales que asesoran en materia de procesos y procedimientos económico-administrativos relativos al inicio y desarrollo de la actividad empresarial. Valoración de la importancia que tiene la creación y buen funcionamiento de pequeñas empresas para el desarrollo de la economía nacional y para la integración sociolaboral.

## **2. Aprovisionamiento y control de consumos y costes de la actividad de bar-cafetería**

Gestión del aprovisionamiento en el bar-cafetería: Cálculo de necesidades de aprovisionamiento de alimentos, bebidas y demás géneros para el bar-cafetería. El ciclo de compra. El inventario permanente y su valoración: métodos de valoración de existencias. Negociación con proveedores. Recepción y almacenamiento de géneros: Inspección, control, distribución y almacenamiento de materias primas. Gestión y control de inventarios. Registros documentales. Control de consumos y costes: Definición y clases de costes. Cálculo del coste de materias primas y registro documental. Control de consumos. Aplicación de métodos. Componentes de precio. Métodos de fijación de precios.

## **3. El control general de la actividad de bar-cafetería**

Comparación y aplicación de sistemas y procesos de control de la producción y el servicio en el bar-cafetería. Análisis sencillo de la situación económico-financiera del bar-cafetería. Diario de producción y cierre de caja. Aplicación de métodos sencillos para auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja en el bar-cafetería. Comparación y aplicación de sistemas de organización de la información. Normalización y formalización de documentación que se genera en la actividad.

## **4. Gestión y control comercial, informático y de calidad en restauración**

Gestión comercial: La estrategia de precios. Las ventas. Posicionamiento del bar-cafetería. Acciones de promoción y publicidad en bares-cafeterías. Gestión y control de calidad: Características peculiares. Concepto de calidad por parte del cliente. Programas, procedimientos e instrumentos específicos. Técnicas de autocontrol. Aplicaciones informáticas para el bar-cafetería: Equipos y programas informáticos de la gestión del bar-cafetería. Instalación y uso de aplicaciones informáticas propias de la gestión del bar-cafetería. Internet como fuente de información y vía de comercialización para la actividad del bar-cafetería.

## **Requisitos básicos del contexto formativo**

### **Espacios e instalaciones:**

Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### **Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la gestión del bar-cafetería, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

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

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

<b>MÓDULO FORMATIVO</b>	<b>6 Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.</b>
<b>Nivel</b>	2
<b>Código</b>	MF0711_2
<b>Asociado a la UC</b>	Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.
<b>Duración horas</b>	60

### Capacidades y criterios de evaluación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CE3.2 Interpretar los aspectos más relevantes de la normativa y de los planes de seguridad relativos a: derechos y deberes del trabajador y de la empresa, reparto de funciones y responsabilidades, medidas preventivas, señalizaciones, normas específicas para cada puesto, actuación en caso de accidente y de emergencia.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo**

C1 respecto a: CE1.4 y CE1.9; C3 respecto a: CE3.4.

Otras capacidades:

Respetar y demostrar sensibilidad ambiental.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir con las normas de correcta prestación del servicio.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

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

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

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

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

## **Contenidos**

### **1. Higiene alimentaria y manipulación de alimentos**

Normativa general de higiene aplicable a la actividad.

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

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

Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano.

Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos; aplicaciones.

Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.

Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.

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

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

Alimentación y salud: Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos.

Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos. Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.

Personal manipulador: Requisitos de los manipuladores de alimentos. Reglamento. Salud e higiene



personal: factores, medidas, materiales y aplicaciones. Vestimenta y equipo de trabajo autorizados. Gestos. Heridas y su protección. Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos. Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.

## **2. Limpieza de instalaciones y equipos de hostelería**

Concepto y niveles de limpieza.

Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos.

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

Sistemas, métodos y equipos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos.

Procedimientos habituales: tipos y ejecución.

Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos.

## **3. Incidencia ambiental de la actividad de hostelería**

Agentes y factores de impacto.

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

Normativa aplicable sobre protección ambiental.

Otras técnicas de prevención o protección.

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

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

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

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

Compras y aprovisionamiento.

Elaboración y servicio de alimentos y bebidas.

Limpieza, lavandería y lencería.

Recepción y administración.

Mantenimiento.

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

Seguridad: Factores y situaciones de riesgo más comunes. Identificación e interpretación de las normas específicas de seguridad. Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las

instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de la actividad de hostelería. Medidas de prevención y protección: En instalaciones. En utilización de máquinas, equipos y utensilios. Equipamiento personal de seguridad. Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa. Situaciones de emergencia: Procedimientos de actuación, aviso y alarmas. Incendios. Escapes de gases. Fugas de agua o inundaciones. Planes de emergencia y evacuación. Primeros auxilios.

### **Requisitos básicos del contexto formativo**

#### **Espacios e instalaciones:**

Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.  
Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>

#### **Perfil profesional del formador:**

- 1.- Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la actividad, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Diplomado y de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- 2.- Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

<b>MÓDULO FORMATIVO</b>	<b>7 Inglés profesional para servicios de restauración</b>
<b>Nivel</b>	2
<b>Código</b>	MF1051_2
<b>Asociado a la UC</b>	Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.
<b>Duración horas</b>	90

### Capacidades y criterios de evaluación

#### **C1: Interpretar mensajes orales sencillos en inglés, emitidos en el ámbito de la actividad de restauración.**

CE1.1 Interpretar el significado global de mensajes orales emitidos en inglés pronunciados lenta y claramente y reconocer el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

- Saludo y despedida del cliente.
- Petición de información sobre la oferta gastronómica.
- Petición de la oferta gastronómica.
- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Petición de facturación e información de sistemas de cobro.
- Comunicación de una queja o reclamación.
- Petición de información variada sobre el entorno.

CE1.2 Interpretar de forma global, mensajes orales emitidos en inglés, en situaciones profesionales simuladas, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
- Comunicación formal o informal.
- Número y características de los emisores del mensaje.
- Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
- Claridad de la pronunciación.
- Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.
- Elementos no verbales.

#### **C2: Interpretar mensajes y documentos sencillos escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad de restauración.**

CE2.1 Interpretar el significado global de mensajes, instrucciones breves y documentos recibidos o utilizados en inglés y reconocer su propósito, con la precisión suficiente como para poder aplicar el contenido en situaciones profesionales, tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilios de la actividad de restauración.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.

CE2.2 Interpretar mensajes sencillos escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.

#### **C3: Producir mensajes orales sencillos en inglés, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.**

CE3.1 Expresar verbalmente en inglés, pronunciando con claridad, fórmulas de cortesía aprendidas, frases cortas enlazadas con conectores y un vocabulario compartido a nivel internacional, en situaciones profesionales tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

CE3.2 Expresar verbalmente en inglés mensajes breves y sencillos adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de restauración.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

#### **C4: Redactar en inglés documentos escritos sencillos, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.**

CE4.1 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas breves, ajustadas a criterios básicos de corrección gramatical y empleando un vocabulario sencillo, en situaciones profesionales tales como:

- Redacción de comandas.
- Redacción de documentos sencillos de promoción del establecimiento o de la oferta gastronómica.
- Redacción de información de interés para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

CE4.2 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas breves y sencillas, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.
- Nivel de iluminación para la lectura del mensaje.

**C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés, expresando e interpretando mensajes sencillos de complejidad reducida, en distintas situaciones, formales e informales, propias del servicio de restauración.**

CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales tales como:

- Saludo y despedida.
- Información sobre la oferta gastronómica.
- Petición de la oferta gastronómica.
- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación e información de sistemas de cobro.
- Atención de quejas y reclamaciones.
- Petición de información variada sobre el entorno.

CE5.2 Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

## **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo**

C5 respecto a todos sus criterios.

Otras capacidades:

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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

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

## **Contenidos**

### **1. Atención al cliente en inglés en el servicio de restauración**

Saludo, acomodo y despedida del cliente. Petición de la oferta gastronómica por parte del cliente.

Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada. Prestación del servicio de alimentos y bebidas.

Facturación del servicio. Atención de quejas y reclamaciones.

### **2. Asesoramiento al cliente en inglés sobre la oferta gastronómica e información general**

Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica y precios de la misma. Interpretación de menús y recetas. Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos. Información de sistemas de cobro. Elaboración de listas de distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración. Confección de horarios del establecimiento. Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio. Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.

Atención de demandas de información variada sobre el entorno. Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento. Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración. Consulta de un manual de aplicación informática.

### **Requisitos básicos del contexto formativo**

#### **Espacios e instalaciones:**

Aula de idiomas de 60 m<sup>2</sup>

#### **Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

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

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