

Consejería de Educación

793 *DECRETO 16/2009, de 26 de febrero, del Consejo de Gobierno, por el que se establece para la Comunidad de Madrid el currículo de ciclo formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico en Servicios de Restauración.*

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, define la Formación Profesional como el conjunto de las acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las diversas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica. Asimismo, establece que la Administración General del Estado, de conformidad con lo que se dispone en el artículo 149.1.30 y 7 de la Constitución española y previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determinará los títulos de Formación Profesional y los certificados de profesionalidad que constituirán las ofertas de Formación Profesional referidas al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales creado por la propia Ley, cuyos contenidos podrán ampliar las Administraciones educativas en el ámbito de sus competencias.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, dispone en el artículo 39 que el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establecerá las titulaciones correspondientes a los estudios de Formación Profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada una de ellas.

El Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación de la Formación Profesional del sistema educativo, dispone que sean las Administraciones educativas las que, respetando lo previsto en dicha norma y en las que regulen los títulos respectivos, establezcan los currículos correspondientes a las enseñanzas de Formación Profesional.

El Gobierno ha aprobado el Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico en Servicios de Restauración y se fijan sus enseñanzas mínimas.

El currículo del ciclo formativo de Servicios de Restauración que se establece por la Comunidad de Madrid en este Decreto pretende dar respuesta a las necesidades generales de cualificación de los recursos humanos para la incorporación a su estructura productiva. Dicho currículo requiere una posterior concreción en las programaciones que el equipo docente ha de elaborar, las cuales han de incorporar el diseño de actividades de aprendizaje y el desarrollo de actuaciones flexibles que, en el marco de la normativa que regula la organización de los centros, posibiliten adecuaciones particulares del currículo en cada centro docente de acuerdo con los recursos disponibles, sin que en ningún caso suponga la supresión de objetivos que afecten a la competencia general del título.

En el proceso de elaboración de este Decreto ha emitido dictamen el Consejo Escolar de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con el artículo 2.1.b) de la Ley 12/1999, de 29 de abril, del Consejo Escolar de la Comunidad de Madrid.

En virtud de todo lo anterior, a propuesta de la Consejera de Educación, el Consejo de Gobierno, previa deliberación, en su reunión del día 26 de febrero de 2009

DISPONE

Artículo 1

Objeto

El presente Decreto establece el currículo de las enseñanzas de Formación Profesional correspondientes al título de Técnicos en Servicios de Restauración, para su aplicación en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid.

Artículo 2

Referentes de la formación

Los aspectos relativos a la identificación del título, el perfil y el entorno profesionales, las competencias, la prospectiva del título en el sector, los objetivos generales, los espacios necesarios para su desarrollo, los accesos y vinculación con otros estudios, la correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia incluidas en el título, y las titulaciones equivalentes a efectos académicos,

profesionales y de docencia, son los que se definen en el Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Artículo 3

Módulos profesionales del ciclo formativo

Los módulos profesionales que constituyen el ciclo formativo son los siguientes:

1. Los incluidos en el Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre, es decir:
 - a) El vino y su servicio.
 - b) Formación y orientación laboral.
 - c) Operaciones básicas en bar-cafetería.
 - d) Operaciones básicas en restaurante.
 - e) Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.
 - f) Técnicas de comunicación en restauración.
 - g) Empresa e iniciativa emprendedora.
 - h) Inglés.
 - i) Ofertas gastronómicas.
 - j) Servicios en bar-cafetería.
 - k) Servicios en restaurante y eventos especiales.
 - l) Formación en centros de trabajo.
2. El siguiente módulo profesional propio de la Comunidad de Madrid:
 - Francés.

Artículo 4

Currículo

1. La contribución a la competencia general y a las competencias profesionales, personales y sociales, los objetivos expresados en términos de resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y las orientaciones pedagógicas del currículo para los módulos profesionales relacionados en el artículo 3.a) son los definidos en el Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre.

2. Los contenidos de los módulos profesionales "El vino y su servicio", "Formación y orientación laboral", "Operaciones básicas en bar-cafetería", "Operaciones básicas en restaurante", "Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos", "Técnicas de comunicación en restauración", "Empresa e iniciativa emprendedora", "Inglés", "Ofertas gastronómicas", "Servicios en bar-cafetería", "Servicios en restaurante y eventos especiales", se incluyen en el Anexo I de este Decreto.

3. Los objetivos expresados en términos de resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación, los contenidos y las orientaciones pedagógicas del módulo profesional relacionado en el artículo 3.b), son los que se especifican en el Anexo II de este Decreto.

Artículo 5

Organización y distribución horaria

Los módulos profesionales de este ciclo formativo se organizarán en dos cursos académicos. La distribución en cada uno de ellos, su duración y la asignación horaria semanal se concretan en el Anexo III.

Artículo 6

Evaluación, promoción y acreditación

La evaluación, promoción y acreditación de la formación establecida en este Decreto se atenderá a las normas que expresamente dicte la Consejería de Educación.

Artículo 7

Profesorado

1. Las especialidades del profesorado de los Cuerpos de Catedráticos de Enseñanza Secundaria, de Profesores de Enseñanza Secundaria y de Profesores Técnicos de Formación Profesional, según proceda, con atribución docente en los módulos profesionales relacionados en el artículo 3.a) son las establecidas en el Anexo III.A) del Real Decreto 1690/2007. Las titulaciones requeridas al profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de

otras administraciones distintas de las educativas para impartir dichos módulos son las que se concretan en el Anexo III.C) del referido Real Decreto.

2. Las especialidades y, en su caso, las titulaciones del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales incluidos en el artículo 3.b) son las que se determinan en el Anexo IV de este Decreto.

Artículo 8

Definición de espacios

La superficie mínima de los espacios necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo se establece en el Anexo V de este Decreto.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

Normas de desarrollo

Se autoriza a la Consejería de Educación para dictar las disposiciones que sean precisas para la aplicación de lo dispuesto en este Decreto.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

Calendario de aplicación

En cumplimiento de lo establecido en la Disposición Final Segunda del Real Decreto 1690/2007, de 15 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico en Servicios en Restauración y se fijan las enseñanzas mínimas, en el año académico 2009-2010 se implantarán las enseñanzas correspondientes al curso primero del currículo que se determina en el presente Decreto, y en el año 2010-2011 las del segundo curso. Paralelamente, en los mismos años académicos, dejarán de impartirse las correspondientes al primero y segundo cursos de las enseñanzas establecidas en el Real Decreto 148/1994, de 4 de febrero, que definió el currículo del ciclo formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico en Servicios de Restaurante y Bar.

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA

Entrada en vigor

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Dado en Madrid, a 26 de febrero de 2009.

La Consejera de Educación,
LUCÍA FIGAR DE LACALLE

La Presidenta,
ESPERANZA AGUIRRE GIL DE BIEDMA

ANEXO I

RELACIÓN DE LOS CONTENIDOS Y DURACIÓN DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES DEL CURRÍCULO

Módulo Profesional 01: El Vino y su Servicio (Código 0154)

CONTENIDOS (DURACIÓN 100 HORAS)

Recepción de Vinos

- Análisis de necesidades.
- Recepción y almacenaje del vino.
- La bodega. Ubicación y espacio necesario.
- Condiciones de conservación. La luz, temperatura, la humedad y el ruido.
- Equipos de conservación. Puesta a punto y limpieza.
- El libro de bodega.
- Bodega de día.
- Reserva de vinos.
- Vales de pedido.
- La rotación de los vinos.

Identificación de vinos

- Legislación aplicable en el sector.
- La vid y su fruto. Definición y morfología.
- Variedades de uva.
- Caracterización de los vinos.
- Factores que influyen en el perfil del vino.
- El terreno y el clima. El año vitícola.
- Vinificación. Los diferentes procesos de elaboración de los vinos.
- Vinos espumosos. El cava. El champagne.
- Vinos jóvenes y vinos destinados a crianza.

- Identificación y clasificación de los vinos dulces y licorosos, oportos y generosos.
- Vinos internacionales. Identificación.
- Denominaciones de origen. Consejo Regulador.
- La botella. Tipología. La cápsula y el corcho. Etiqueta y Contraetiqueta.

Realización de catas sencillas

- La sala de cata. Ubicación y equipamiento. La luz y la ventilación
- La cata.
- Metodología de la cata.
- Herramientas, materiales y útiles propios de la cata. La copa de cata.
- Temperatura de los vinos para catar.
- Análisis sensorial. Las diferentes fases de la cata.
- Series aromáticas y cromáticas de los vinos.
- Fichas técnicas de cata.
- Vocabulario técnico del vino.

Definición de cartas sencillas de vinos

- La carta de vinos.
- Estructuras de las cartas.
- Confección y diseño de cartas de vinos sencillas.
- Selección de los vinos de la carta, según la tipología del establecimiento, su ubicación y el modelo de cliente.
- Nuevas tendencias. Los vinos de autor. Los vinos con crianza inferior a un año.
- Maridaje de vinos y platos.

Servicio de Vinos

- Operaciones de preparación y puesta a punto del servicio de vinos.
- Herramientas de servicio: Sacacorchos, decantadores, copas, termómetros y otros.
- Temperatura de servicio.
- La decantación y la oxigenación.
- Servicio de vinos. Fases y procedimientos habituales.
- Proceso de apertura de una botella de vino, en sus diferentes modalidades. (Cestilla, enfriador de botellas y mesa auxiliar).
- Normas de protocolo en el servicio de vinos.
- Procesos de servicio especial. Espumosos, Oportos y otros.
- Operaciones de preparación y procesos de servicio de vinos en banquetes y eventos especiales.

Módulo Profesional 02: Formación y Orientación Laboral (Código 0157)

CONTENIDOS (DURACIÓN 90 HORAS)

Orientación profesional y búsqueda activa de empleo

- El ciclo formativo: Normativa reguladora, nivel académico y profesional.
- Identificación de itinerarios formativos relacionados con el título del ciclo formativo: Acceso, convalidaciones y exenciones. Formación profesional del sistema educativo y formación profesional para el empleo.
- La formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del titulado: Valoración de su importancia.
- Opciones profesionales: Definición y análisis del sector profesional del título del ciclo formativo.
- Empleadores en el sector: Empleadores públicos, empleadores privados y posibilidad de autoempleo.
- Proceso, técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo y selección de personal en empresas pequeñas, medianas y grandes del sector.
- Sistema de acceso al empleo público en puestos idóneos para los titulados del ciclo formativo.
- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.
- Recursos de Internet en el ámbito de la orientación.
- Carrera profesional en función del análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales: Autoconocimiento y potencial profesional.
- El proceso de toma de decisiones: Definición y fases.
- Asociaciones Profesionales del sector.

Gestión del conflicto y equipos de trabajo

- Equipos de trabajo: Concepto, características y fases del trabajo en equipo.
- La comunicación en los equipos de trabajo: Escucha activa, asertividad y escucha interactiva (feedback).
- La inteligencia emocional.
- Ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.
- Equipos de trabajo en el sector en el que se ubica el ciclo formativo según las funciones que desempeñan. Características de eficacia de un equipo de trabajo.
- La participación en el equipo de trabajo: Los roles grupales.
- Dinámicas de trabajo en equipo.
- Conflicto: Características, fuentes y etapas.
- Tipos de conflicto.
- Métodos para la resolución o supresión del conflicto: Conciliación, mediación, negociación y arbitraje.
- La negociación como medio de superación del conflicto: Tácticas, pautas y fases.

Contrato de trabajo y relaciones laborales

- El derecho del trabajo: Fuentes y principios.
- Análisis y requisitos de la relación laboral individual.
- Derechos y deberes derivados de la relación laboral.
- El contrato de trabajo: Concepto, capacidad para contratar, forma y validez del contrato.
- Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación. El fraude de ley en la contratación laboral.
- El período de prueba, el tiempo de trabajo y otros aspectos relevantes: Análisis en el convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del título del ciclo formativo.
- La nómina. Condiciones económicas establecidas en el convenio colectivo aplicable al sector del título.
- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo: Causas y efectos.
- Medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar.
- Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: Flexibilidad y beneficios sociales, entre otros.
- Representación de los trabajadores: Unitaria y sindical.
- Derecho procesal social:
 - Plazos de las acciones.
 - Conciliación y reclamación previa.
 - Órganos jurisdiccionales.
 - La demanda y el juicio oral.
- Gestiones a través de Internet en el ámbito laboral.

Seguridad Social, empleo y desempleo

- Estructura del Sistema de la Seguridad Social: Modalidades y regímenes de la Seguridad Social.
- Principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: Afiliación, altas, bajas y cotización.
- Acción protectora de la Seguridad Social: Introducción sobre contingencias, prestaciones económicas y servicios.
- La protección por desempleo: Situación legal de desempleo, prestación y subsidio por desempleo.

Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo

- Valoración de la relación entre trabajo y salud.
- Análisis de factores de riesgo.
- Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas: Accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, otras patologías derivadas del trabajo.
- Marco normativo básico de la prevención: Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- Principios y técnicas de prevención de riesgos laborales.
- Responsabilidades y sanciones.

*Evaluación de riesgos profesionales:
Riesgos generales y riesgos específicos*

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

- Los riesgos generales:
 - Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
 - Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.
 - Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psicosociales.
- Los riesgos específicos:
 - Riesgos específicos en el sector profesional en el que se ubica el título.
 - Consideración de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de los riesgos específicos del sector profesional.

Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa

- Aplicación de las medidas de prevención.
- Medidas de protección:
 - Medidas de protección colectiva. La señalización de seguridad.
 - Medidas de protección individual. Los equipos de protección individual.
 - Especial protección a colectivos específicos: Maternidad, lactancia, trabajadores de una empresa de trabajo temporal, trabajadores temporales.

Planificación de la prevención de riesgos en la empresa

- El Plan de Prevención de Riesgos Laborales:
 - Evaluación de riesgos.
 - Organización y planificación de la prevención en la empresa:
 - El control de la salud de los trabajadores.
 - El plan de autoprotección: Plan de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
 - Elaboración de un plan de emergencia en una pyme.
 - Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.
- Elementos básicos de la gestión de la prevención en la empresa:
 - La gestión de la prevención en la empresa: Definición conceptual.
 - Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
 - Representación de los trabajadores en materia preventiva.
 - Funciones del prevencionista de nivel básico.

Primeros auxilios

- Urgencia médica y primeros auxilios: Conceptos básicos.
- Clasificación de los heridos según su gravedad.
- Aplicación de las técnicas de primeros auxilios según el tipo de lesión del accidentado.

Módulo Profesional 04: Operaciones Básicas en Bar-Cafetería (Código 0150)

CONTENIDOS (DURACIÓN 280 HORAS)

Ubicación de las áreas de bar-cafetería

- Definición, clasificación y características.
- Otros establecimientos que ofrecen servicios de bebidas.

Identificación de la brigada del bar-cafetería

- Organigrama de la brigada.
- Categorías profesionales.
- Funciones y responsabilidades.
- Uniformidad.
- Deontología del profesional.
- Higiene postural y buenos hábitos.

Recepción de materias primas

- Categorías comerciales y etiquetado.
- Zona de recepción, limpieza y mantenimiento.
- Equipamiento de control, pesos y medidas:
 - Báscula de gran pesaje.
 - Balanza de pequeños pesos.
 - Termómetro con sonda.
 - Laboratorio de análisis.
- Operaciones en la recepción de géneros, inspección y control.
- Clasificación y distribución de mercancías, según su almacenamiento y consumo: FIFO y Media Ponderada.
- Aplicaciones informáticas.
- Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y de protección del Medio Ambiente.

Acopio de materias primas

- Ubicación de las instalaciones y organización del economato y bodega.
- Descripción y características de las operaciones de aprovisionamiento y distribución interna de materias primas.
- Formalización y confección de formularios.
- Procedimientos de aprovisionamiento interno y distribución de materias primas.
- Gestión de stocks:
 - Stock operativo.
 - Stock de seguridad.
 - Stock máximo y mínimo.
- Análisis y confección de inventarios.

Preparación de equipos, útiles y materiales

- Maquinaria, material y mobiliario propio de las áreas de bar-cafetería. Descripción, clasificación y características.
- Ubicación y distribución.
- Funcionalidad y uso correcto de cada uno de los equipos, utensilios y material del bar-cafetería.
- Puesta a punto y control de la maquinaria.
- Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y de protección del medio ambiente.

Realización de actividades de montaje

- Tipología de servicios en las áreas de bar-cafetería.
- Operaciones de preservicio características:
- Limpieza, repaso y puesta a punto de los diferentes equipos, materiales y útiles.
- Interpretación de las diferentes ordenes de servicio para la valoración de necesidades.
- Ejecución de las operaciones de montaje. Secuenciación del montaje de una mesa. Control valoración de resultados.
- Normas básicas del servicio de alimentos.
- Caracterización y usos de la comanda, formalización y flujo de movimientos. Nuevas tecnologías asociadas a estos usos.

Preparación de bebidas calientes sencillas

- Cafés, chocolates, infusiones y otros. Definiciones, clasificaciones, tipos y características.
- Cafés especiales. Clasificación y características.
- Presentaciones comerciales y etiquetado.
- Almacenamiento y conservación.
- Fases y técnicas de preparación, decoración, presentación y servicio.

Preparación de batidos, zumos, refrescos y aguas

- Batidos, zumos, refrescos y aguas. Definiciones, clasificaciones, tipos y características.
- Identificación y características de las diferentes frutas que intervienen en la elaboración de batidos y zumos naturales.
- Recetario y fichas técnicas.
- Ubicación y conservación.
- Técnicas de preparación y presentación de batidos y zumos. Decoración. Conservación.
- Procedimientos de ejecución y servicio. Control y valoración de resultados.

Servicio de bebidas alcohólicas simples

- Aperitivos y cervezas. Definiciones, clasificaciones, tipos y características.
- Ubicación y conservación.
- Técnicas de servicio de aperitivos y cervezas. Procedimientos de ejecución, control y valoración de resultados.
- Vinos. Clasificación e identificación. Almacenamiento y conservación. Temperaturas de servicio. Operaciones elementales de servicio.

Realización de las operaciones de postservicio en el bar-cafetería

- Operaciones de postservicio en áreas de bar-cafetería. Descripción y caracterización.
- Secuenciación de fases y aplicación de técnicas.
- Adecuación de los espacios para su siguiente utilización.
- Control y reposición de materiales y materias primas.
- Documentos asociados.

- Partes de incidencias. Pérdidas y roturas.
- Análisis y detección y necesidades. Procedimientos de control.
- Identificación de materiales y productos de limpieza. Formas de uso y precauciones.
- Procedimientos de ejecución de las operaciones de postservicio.
- Control y valoración de resultados.
- Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad en el trabajo y protección del medio ambiente.

Módulo Profesional 05: Operaciones Básicas en Restaurante (Código 0151)

CONTENIDOS (DURACIÓN 310 HORAS)

Preparación de material, equipos y mobiliario

- Material, equipos y mobiliario propios del área de restaurante en los diferentes tipos de servicio en el sector comercial (restauración tradicional; neo-restauración y restauración complementaria) y en el sector institucional (restauración social y restauración social comercial).
- Determinación del material, equipos y mobiliario para cada tipo de establecimiento según sus características.
- Aprovisionamiento del material, equipos y mobiliario. Chequeo del estado y devolución si procede.
- Utilización de la documentación más apropiada para el acopio, vales de pedido, albaranes.
- Ubicación, distribución y funcionalidades de los materiales, equipos y mobiliario.
- Operaciones de repasado, puesta a punto y adecuación de material, equipos y mobiliario en el restaurante y en office.
- Las órdenes de servicio como instrumento para identificar las necesidades tanto cualitativas como cuantitativas.

Realización del montaje de mesas

- Tipología de servicios en el área de restaurante.
- Determinación del montaje del esqueleto. Aplicación del protocolo y normas establecidas.
- Montaje de mesas y otros elementos. Caracterización y adecuación al tipo de servicio. Secuenciación de fases y técnicas asociadas.
- Decoración de mesas. Teoría de los colores, utilización de elementos decorativos naturales y artificiales. Tallaje de frutas y verduras para decoración de mesas de buffet.
- Ejecución de operaciones de montaje y presentación de mesas. Control y valoración de resultados.
- Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad laboral y de protección ambiental.

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

- Tipos y métodos de servicio de alimentos.
- Normas básicas de emplatado de alimentos.
- Procedimientos para el transporte de platos, fuentes, bandejas y otros.
- Normas básicas del servicio de alimentos. Marcaje de platos. Recogida y desbarasado de manera limpia y ordenada.
- Caracterización y usos de la comanda, formalización y flujo de movimientos.
- Preparación de mesas auxiliares y carros de servicio de apoyo al servicio de alimentos en sala.
- Control de tiempo y temperatura de servicio de alimentos.
- Normas de atención al cliente durante el desarrollo de todas las operaciones de servicio.
- Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad laboral y de protección ambiental.

Ejecución de operaciones de apoyo en el servicio de bebidas en sala

- Material de uso específico en el servicio de bebidas en sala. Caracterización, usos y aplicaciones.
- Control de temperatura de servicio de los diferentes tipos de bebidas.
- Normas básicas del servicio de bebidas en sala respetando proporciones, ingredientes, fases y técnicas.
- Operaciones de apoyo al servicio de bebidas en sala. Utilización del carro de bebidas y/o licores.

- Servicio de café e infusiones. Elaboración a la vista del cliente: La cocina.
- Transporte y servicio de bebidas con bandeja respetando el orden establecido.
- Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad laboral y de protección ambiental.

Ejecución de las operaciones de postservicio y cierre de las áreas de sala

- Operaciones de postservicio en áreas de sala. Adecuación del área de preparación y servicio para su uso posterior.
- Secuenciación de fases y aplicaciones de técnicas.
- Control y reposición de materiales y materias primas. Revisión del etiquetado de los productos.
- Determinación del almacenaje y conservación más apropiada de las materias primas teniendo en cuenta la rotación de stock.
- Devolución a los diferentes departamentos de los productos que lo requieran, para su adecuación a usos posteriores.
- Análisis y detección de necesidades. Procedimientos de control.
- Procedimientos de ejecución de las operaciones de postservicio. Control y valoración de resultados.
- Determinación de los diferentes productos y materiales de limpieza, su utilización y aplicaciones.
- Caracterización de los diferentes documentos a utilizar para incidencias, averías o posibles anomalías de los equipos e instalaciones.
- Aplicación de las normas higiénico-sanitarias, de seguridad laboral y de protección ambiental.

Módulo Profesional 06: Seguridad e Higiene en la Manipulación de Alimentos (Código 0031)

CONTENIDOS (DURACIÓN 65 HORAS)

Limpieza y desinfección de equipos e instalaciones

- Condiciones estructurales y sanitarias de locales, instalaciones y equipos.
 - Los materiales de construcción.
 - Distribución en planta por zonas.
 - Cocina: Equipos, instalaciones, superficies de trabajo. Instalaciones para almacenamiento de alimentos y otros usos.
- Conceptos y niveles de limpieza.
 - Limpieza.
 - Desinfección.
 - Esterilización.
- Legislación y requisitos de limpieza generales de utillaje, equipos e instalaciones.
- Peligros sanitarios asociados a aplicaciones de limpieza y desinfección o desratización y desinsectación inadecuados.
 - Medidas de vigilancia y prevención.
 - Medidas de tratamiento y erradicación.
 - Desratización.
 - Desinfección.
 - Desinsectación.
- Procesos y productos de limpieza.
 - Características de los desinfectantes.
 - Utilización de productos adecuados.
- Aplicación de las técnicas de limpieza y desinfección.
 - Plan de limpieza y plan de desinfección.
 - Procedimientos de limpieza. Periodicidad y registro.
 - Plan de desinfección. Periodicidad y registro.

Mantenimiento de buenas prácticas higiénicas

- Normativa general de higiene aplicable a la actividad.
 - Certificado de manipulador de alimentos.
- La higiene personal, hábitos y salud.
 - Uso de indumentaria adecuada y objetos personales.
 - Cuidado e higiene personal y de las manos.
 - Otras medidas higiénico-sanitarias.
 - Uso de paños de cocina.
 - Estornudar, toser, trabajar enfermo.
 - Fumar, comer, mascar chicle.
 - Protección de cortes, quemaduras y heridas del manipulador.

- Sanidad: Reconocimiento médico.
- Peligros asociados a la manipulación de alimentos.
 - Peligros asociados al consumo de alimentos contaminados.
- Tipos de peligros:
 - Peligro químico.
 - Peligro físico.
 - Peligro biológico.
 - Formas generales de contaminación.
- Guías de prácticas correctas de higiene en los siguientes procesos en los que intervienen alimentos:
 - Almacenamiento y conservación.
 - Manipulación.
 - Elaboración en frío.
 - Elaboración en caliente.

Aplicación de las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos

- Normativa general de manipulación de alimentos.
- Alteración y contaminación de los alimentos debido a prácticas de manipulación inadecuadas.
- Peligros asociados a prácticas de manipulación inadecuadas.
 - Recepción de materias primas. Control de proveedores.
 - Conservación y almacenamiento.
- Métodos de conservación de los alimentos.
 - Conservación por acción del calor.
 - Conservación por medio del frío.
 - Conservación por modificación de la actividad del agua.
 - Uso de aditivos.
 - Los tratamientos con radiaciones.
 - Otros métodos de conservación: Modificación del pH, en atmósfera controlada, eliminación del oxígeno (vacío)...

Aplicación de sistemas de autocontrol

- Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC) en la higiene alimentaria.
 - Historia y legislación.
- Implantación y desarrollo del sistema.
- Medidas de control relacionadas con los peligros alimentarios en la manipulación de los alimentos.
- Prerrequisitos del sistema de autocontrol APPCC.
- Trazabilidad.
 - Concepto y tipos.
 - Responsabilidad y obligatoriedad.
 - Objetivos y ventajas.
 - Bases necesarias para su cumplimiento.
 - Información y registro.
- Los siete principios del sistema de autocontrol APPCC.
 - Definición del proceso.
- Normas implantadas en el sector alimentario.

Utilización eficaz de recursos

- Impactos ambientales en la hostelería.
- Concepto y filosofía de las 3 R-s: Reducción, Reutilización y Reciclado.
- Metodologías para la reducción del consumo de los recursos.
 - Ahorro de agua en el departamento de limpieza y restaurante.
 - Buenas prácticas medioambientales en el consumo de energía.
 - Buenas prácticas medioambientales en la cocina.
 - Ventajas en la utilización de energías alternativas.
 - El ruido.

Recogida selectiva de residuos

- Legislación ambiental.
 - Normativa medioambiental en España y Europa en las empresas de hostelería.
 - La legislación medioambiental en el ámbito de la hostelería.
- Descripción de los residuos generados y sus efectos ambientales.
 - Residuos urbanos.
 - El PVC.
 - Residuos especiales.
 - Residuos tóxicos y peligrosos.
 - Residuos propios de las empresas de hostelería.

- Técnicas de recogida, clasificación y eliminación o vertido de residuos.
- Parámetros para el control ambiental en los procesos de producción de los alimentos.

Módulo Profesional 07: Técnicas de Comunicación en Restauración (Código 0155)

CONTENIDOS (DURACIÓN 65 HORAS)

Información al cliente

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Comunicación verbal en la restauración. Emisión y recepción de mensajes orales y escritos.
- La escucha activa como agente facilitador de la comunicación.
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.
- Comunicación no verbal. Imagen personal. El aspecto físico, afectivo e intelectual del emisor.
- Empatía, receptividad, asertividad.
- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Atención personalizada como base de la fidelización del cliente.
- Importancia de la atención al cliente en los procesos de calidad en restauración.

Venta de productos y servicios

- El cliente. Tipología del cliente.
- Tratamiento y normas de cortesía.
- Técnicas de venta en restauración.
- Tipos de venta: Directa, indirecta, silenciosa, telefónica.
- Componentes de la venta: Contexto, emisor, mensaje, canal, receptor y retroalimentación.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
- Modelo de actuación en el proceso de venta en restauración: Planificación, acogida, presentación de la oferta, seguimiento, despedida y evaluación.
- Relaciones con los clientes. Actitudes básicas que el vendedor debe transmitir al cliente: Accesibilidad, profesionalidad, cortesía y capacidad de respuesta.

Aplicaciones del protocolo en restauración

- Tipos y objetivos de los actos protocolarios.
- Definición y elementos de protocolo en restauración.
- Tipos de presidencias en actos protocolarios. Sistema francés y sistema inglés. Método del reloj y método cartesiano.
- Protocolo y colocación de banderas en actos protocolarios oficiales.
- Tratamiento de los títulos nobiliarios. Tratamientos oficiales y abreviaturas.
- Documentación del acto a organizar.
- Valoración de la imagen corporativa. Logotipos y anagramas.

Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias

- Concepto de calidad y su evolución histórica en el sector de la restauración. Modelos de sistemas de calidad. Modelo EFQM.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Técnicas utilizadas en la actuación ante las reclamaciones.
- Gestión de reclamaciones.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. La hoja de reclamaciones.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.
- La protección del consumidor y el usuario en España y la Unión Europea. El arbitraje de consumo. Oficina municipal de información al consumidor.OMIC.

Módulo Profesional 08: Empresa e Iniciativa Emprendedora (Código 0158)

CONTENIDOS (DURACIÓN 65 HORAS)

Iniciativa emprendedora

- Innovación y desarrollo económico. Principales características de la innovación en el sector del ciclo formativo.
- Factores claves de los emprendedores: Iniciativa, creatividad y formación.

- La actuación de los emprendedores como empresarios y empleados de una pyme del sector en que se enmarca el ciclo formativo.
- El empresario. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.
- La estrategia de la empresa, los objetivos y la ventaja competitiva.
- Plan de empresa: La idea de negocio en el ámbito del sector del ciclo formativo.

La empresa y su entorno

- Funciones básicas de la empresa.
- La empresa como sistema.
- Análisis del entorno general y específico de una pyme del sector del ciclo formativo.
- Relaciones de una pyme del sector del ciclo formativo con su entorno y con el conjunto de la sociedad.
- Cultura empresarial e imagen corporativa.
- Concepto y elementos del balance social de la empresa: Empleo, remuneraciones, medio ambiente y programa de acción social.

Creación y puesta en marcha de una empresa

- Tipos de empresa.
- La fiscalidad en las empresas.
- Elección de la forma jurídica.
- Trámites administrativos para la constitución de una empresa: En Hacienda, en la Seguridad Social, en los Ayuntamientos, en el notario, en el Registro Mercantil y en otros organismos.
- Apartados del plan de empresa:
 - Presentación de los promotores.
 - Estrategia, ventaja competitiva y análisis de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades (DAFO) en la creación de una empresa.
 - Forma jurídica.
 - Análisis del mercado.
 - Organización de la producción de los bienes y/o servicios.
 - Organización de los Recursos Humanos.
 - Plan de marketing.
 - Análisis económico y financiero de la viabilidad de la empresa.
 - Gestión de ayuda y subvenciones.
 - Documentación de apertura y puesta en marcha.

Función económico-administrativa

- Concepto de contabilidad y nociones básicas. Las cuentas anuales.
- Análisis de la información contable.
- Obligaciones fiscales de las empresas. El calendario fiscal.
- Gestión administrativa de una empresa del sector del ciclo formativo.
- Aplicación del análisis de la viabilidad económica y financiera a una pyme del sector del ciclo formativo.

Función comercial

- Concepto de mercado. Oferta. Demanda.
- Análisis del mercado en el sector en que se enmarca el ciclo formativo.
- Marketing mix: Precio, producto, promoción y distribución.

Los recursos humanos en la empresa

- Categorías profesionales en las pymes del sector del ciclo formativo de acuerdo con lo establecido en el convenio colectivo correspondiente.
- Necesidades de personal en las pymes del sector del ciclo formativo. Organigrama.
- El coste del personal de acuerdo con los salarios de mercado en el sector en que se enmarca el ciclo formativo.
- Liderazgo y motivación. La comunicación en las empresas del sector.

Módulo Profesional 09: Inglés (Código 0156)

CONTENIDOS (DURACIÓN 120 HORAS)

Comprensión oral

- Mensajes estándar y profesionales del sector.
- Acentos distintos de los hablantes.

- Mensajes telefónicos.
- Mensajes grabados.
- Diferentes registros de formalidad.
- Instrucciones sobre operaciones y tareas propias del trabajo.
- Expresiones de preferencia y gusto.
- Horarios, fechas y cantidades.
- Solicitudes de información específica y general.
- Terminología específica de su sector: Material y utillaje.
- Recursos gramaticales.
 - Tiempos verbales.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Voz pasiva.
 - Imperativo.
- Recursos lingüísticos.
 - Expresión de la condición.
 - Expresión de gustos y preferencias.
 - Expresión de sugerencias y recomendaciones.
 - Comprensión de distintos acentos y registros de formalidad.
 - Expresión de la secuenciación.

Producción oral

- Fórmulas de cortesía.
- Fórmulas de saludo, acogida y despedida.
- Toma de comanda.
- Descripción física del local.
- Descripción de: Tipos de montaje y mise en place; tipos de comidas; una carta-menú; una carta de vinos; modos de elaboración de platos; la composición de los platos; contenidos caloríficos de los alimentos; los elementos dietéticos; los puestos de trabajo en el sector; las tareas propias de cada puesto de trabajo; la oferta del establecimiento; los ítems de una factura.
- Recomendación de platos de la carta.
- Recomendación del maridaje de comida y bebida.
- Información sobre: Localización, acceso y transporte al establecimiento; la oferta de servicios del establecimiento; elementos y condiciones de las reservas; horarios; precios y formas de pago; atracciones turísticas de la localidad y la región; lugares y cómo se va; seguridad, sanidad, transporte y tiendas de la localidad y de la región; usos y costumbres sociales de la región.
- Recomendaciones sobre establecimientos, eventos, menús, bebidas.
- Tratamiento de quejas y reclamaciones del cliente.
- Recursos gramaticales.
 - Tiempos verbales.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Adjetivos: Comparativos y superlativos.
 - There is/are.
- Recursos lingüísticos.
 - Expresión de la condición.
 - Expresión de relaciones lógicas: Concesión, causa, consecuencia, finalidad.
 - Dar direcciones para llegar a lugares.
 - Expresión de sugerencias y recomendaciones.
 - Comprensión de distintos acentos y registros de formalidad.
 - Expresión de la secuenciación.
 - Expresión de relaciones temporales: Simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
 - Combinación y agrupaciones de fonemas vocálicos y consonánticos.
 - Terminología específica del sector.
 - Marcadores lingüísticos de las relaciones sociales: Normas de cortesía y registros de formalidad.
 - Marcadores de seguimiento del discurso oral: Apoyo, comprensión, aclaraciones, etc.
 - La entonación como recurso de cohesión del discurso oral.
 - El body language como recurso de cohesión del discurso oral.

Interpretación de mensajes escritos, en soporte papel y telemático

- Comprensión global de textos no especializados sobre el día a día.
- Comprensión detallada de textos básicos profesionales del sector que empleen la terminología específica fundamental.
- Comprensión detallada de ofertas de trabajo en el sector.
- Comprensión detallada de instrucciones, avisos, reservas, comandas, memos, facturas.
- Comprensión operativa de e-mail, fax, burofax.
- Recursos gramaticales.
 - Tiempos verbales.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Voz pasiva.
 - Oraciones de relativo.
 - Estilo indirecto.
- Recursos lingüísticos.
 - Comprensión de las relaciones lógicas: Concesión, causa, consecuencia, finalidad.
 - Comprensión de las relaciones temporales: Simultaneidad, anterioridad, posterioridad.

Emisión de textos escritos

- Producción de textos sencillos, cotidianos y profesionales.
- Redacción de avisos, comandas, reservas y facturas básicas.
- Formalización de documentos sencillos asociados a la prestación de los servicios ofertados por el establecimiento.
- Redacción de cartas-menú.
- Redacción de "currículum vitae" y cartas de presentación.
- Redacción de fax y e-mail.
- Recursos gramaticales.
 - Tiempos verbales.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Voz pasiva.
 - Oraciones de relativo.
 - Estilo directo e indirecto.
 - Signos de puntuación.
- Recursos lingüísticos.
 - Adecuación básica del texto al contexto comunicativo.
 - Selección básica de léxico, de estructuras sintácticas y de registro adecuada al contenido y al contexto situacional.
 - Coherencia básica en el desarrollo del texto.
 - Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de habla inglesa.
 - Valoración de las normas culturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
 - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

Módulo Profesional 10: Ofertas Gastronómicas (Código 0045)

CONTENIDOS (DURACIÓN 80 HORAS)

Organización de las empresas en restauración

- Concepto de restauración en hostelería.
- Normativa de clasificación.
- Clasificación de los subsectores de la restauración.
 - Restauración pública o comercial.
 - Cautiva o institucional.
 - Social-comercial.
- Diferenciación y características de los segmentos de restauración.
 - Food delivery.
 - Fast food.
 - Cátering.
 - Vending.
 - Alimentación hospitalaria.
- Fórmulas de restauración, tipos de establecimientos y características determinantes.
- Tendencias actuales y evolución del sector en restauración.
- Características de las empresas, volumen y crecimiento.
- Estructuras organizativas más comunes.
- La dirección de la organización.

- Relaciones interdepartamentales. Circuitos documentales.
- Perfiles profesiográficos.
- Valoración de las aptitudes y actitudes de los miembros del equipo.

Interpretación de las propiedades dietéticas y nutricionales básicas de los alimentos

- Alimentación, nutrición y dietética. Analogías y diferencias.
- Los alimentos: Agrupación y clasificación.
- Función y degradación de nutrientes. Transformación de los alimentos en nutrientes.
- Composición de los alimentos. Sustancias nutritivas.
- Necesidades nutricionales.
- Dietas tipo. Dieta mediterránea.
- Caracterización de dietas para personas con necesidades alimenticias específicas.

Determinación de ofertas gastronómicas

- Composición del producto restauración.
 - Elementos determinantes y variables en la oferta.
 - Variables de las ofertas.
- Descripción, caracterización y clases de ofertas.
 - Desayunos: Continental o europeo, americano, español, buffet.
 - Brunch.
 - Almuerzo o cena.
 - Cóctel.
 - Vino español.
 - Lunch.
- Ofertas gastronómicas. Descripción y análisis:
 - Menú fijo.
 - Menú-carta.
 - Menú degustación.
 - Menú largo y estrecho.
 - Menú de banquetes.
 - Jornadas gastronómicas.
 - Menú dietético.
- El buffet: Concepto y evolución.
 - Teoría y técnica en la presentación.
 - Distribución, circulación y abastecimiento.
 - Tipos.
- Self-service (autoservicio).
 - Teoría y técnica en presentación.
 - Distribución, circulación y abastecimiento.
- Realización de ofertas básicas y valoración de resultados.
- La carta del restaurante:
 - Planificación y estructuración.
 - Presentación y redacción del nombre de los platos.
 - Aspectos gastronómicos en consideración.
 - Sugerencias comerciales para la elaboración de la carta.
- La carta de vinos.
- La carta de room-service.
- La baraja de menús de banquetes.
- La oferta del autoservicio o self-service. Composición, distribución y presentación.
- La dieta mediterránea como composición de las ofertas gastronómicas.
- Informatización para la estructuración y presentación de las ofertas gastronómicas.

Determinación de compras

- Realización de compras.
 - Aprovisionamiento externo.
 - Ámbito de actuación y contenidos.
 - Función de compras y sus objetivos.
- Proceso de la función de compras. Ciclo de compras.
 - Identificación de necesidades.
 - Establecimiento de estándares.
- Perfil del responsable de compras.
 - Organización del departamento de compras.
- La recepción de mercancías.
 - Inspección.
 - Control.
 - Distribución.
 - Almacenamiento.

- Registros documentales.
 - Solicitud de pedidos.
 - Albarán.
 - Parte diario de compras.
 - La factura.
 - Vale de pedidos internos.
 - Parte de consumos o imputación departamental.
- Departamento de economato-bodega.
 - Características de las instalaciones.
 - Organización del almacén.
 - Procesos y operaciones básicas.
 - Gestión de stocks:
 - Stock operativo.
 - Stock de seguridad.
 - Stock máximo.
 - Stock mínimo.
 - Rotura de stock.
 - Documentos de control.
 - Ficha de inventario permanente.
 - Inventario físico. Sistemas de valoración de consumos.
- Informatización en las compras, aprovisionamiento y su control.

Cálculo de los costes globales de la oferta

- Los costes: Definición y clases.
- Componentes del precio.
- Cálculo de los costes y determinación de los márgenes de rentabilidad.
 - Ventas o ingresos.
 - Coste de materias primas o de alimentos.
 - Margen bruto de explotación.
 - “Prime cost” o coste de fabricación.
 - Costes de personal.
 - Costes generales o gastos de explotación.
- Cálculo del coste de las materias primas.
 - Escandallo o test de rendimiento.
 - Ficha técnica u hoja de coste del plato.
 - Ficha técnica de producción o fabricación.
- Determinación del coste o rendimiento de ventas de un plato.
- Costes de un banquete y su rendimiento.
- Estructura de la cuenta de explotación.
- Análisis del umbral de rentabilidad o punto muerto.
- Precio de venta de las ofertas gastronómicas.
 - Políticas de precios.
 - Criterios de consideración.
 - Factores psicológicos.
- Métodos para el cálculo del precio.
 - El precio en función de los costes.
 - Métodos de fijación de los precios.
- Márgenes y análisis de rentabilidad de la oferta gastronómica. Técnica del menú “engineering”.
- Informatización para el cálculo del coste de materia prima, determinación del precio de venta y rentabilidades en la cuenta de explotación.
- Posibilidades de ahorro energético o suministros: Agua, gas, electricidad, teléfono.

Módulo Profesional 11: Servicios en Bar-Cafetería
(Código 0152)

CONTENIDOS (DURACIÓN 165 HORAS)

Atención al cliente en bar-cafetería

- Tipología de clientes y normas generales de actuación. Cliente VIP.
- Identificación de los puntos clave de la buena atención al cliente.
- El contacto directo como modalidad de atención al cliente.
- Procedimientos de acogida, estancia y despedida al cliente en bar-cafetería.
- Presentación de la oferta en bar-cafetería. Exposición de productos y servicios, atención a las demandas y expectativas de los clientes, sugerencias y adecuación de la oferta.
- Tratamiento de sugerencias, quejas y/o reclamaciones.

Servicio de bebidas alcohólicas excepto el vino

- Aguardientes y licores. Caracterización de los procesos habituales de elaboración. La destilación, principios básicos y tipos de alambique.
- Diferenciaciones fundamentales entre aguardientes y licores.
- Presentación comercial. Identificación y características. Ubicación y conservación.
- Normas básicas de preparación.
- Procedimientos de ejecución, control y valoración de resultados.

Elaboración de cócteles y combinaciones alcohólicas

- Cócteles. Definición, origen y evolución de la coctelería.
- Materiales y utillaje de uso específico en coctelería.
- Preservicio en coctelería. Montaje y puesta a punto de la estación central.
- División de la coctelería según el método de elaboración.
- Elementos habituales para la presentación/decoración.
- Normas básicas para la elaboración de cócteles.
- Identificación de las diferentes series de coctelería.
- Procedimientos de preparación, decoración/presentación y servicio de cócteles y otras combinaciones.
- Recetario y fichas técnicas.
- Nuevas tendencias en coctelería.

Elaboración de platos y aperitivos propios del bar-cafetería

- Maquinaria, batería, útiles y herramientas específicos en las áreas de preparación de alimentos en el bar-cafetería.
- Materias primas de uso habitual en estas áreas.
- Procedimientos de conservación y regeneración de alimentos.
- Documentación relacionada.
- Puesta a punto en las áreas de prelación de alimentos en el ámbito del bar-cafetería.
- Operaciones de preelaboración, regeneración y conservación de materias primas.
- Elaboración de productos culinarios propios del bar-cafetería.
- Nuevas tendencias: "Free flow", "take away", etcétera.
- Procedimientos básicos de decoración, presentación y servicio de las preparaciones culinarias propias de esta área.
- Exposición de alimentos y preparaciones culinarias propias del área de bar-cafetería.
- Normas básicas de seguridad e higiene, en la elaboración y exposición de alimentos y preparaciones propias del bar-cafetería.

La realización de la facturación y el cobro de los servicios

- Definición y confección de la factura, conceptos fundamentales de la misma.
- Materiales de asistencia y documentos propios de la facturación.
- Procesos de facturación.
- Sistemas de cobro.
- Procedimientos de facturación y cobro.
- Cierres de caja.
- Aplicaciones informáticas relacionadas. TPV (Terminales de punto de venta).

Módulo Profesional 12: Servicios en Restaurante y Eventos Especiales (Código 0153)

CONTENIDOS (DURACIÓN 200 HORAS)

Atención al cliente en mesa y eventos especiales

- Funciones del personal de servicio en sala.
- La restauración en establecimientos de alojamiento. Relaciones interdepartamentales en hostelería y restauración. Organigramas.
- El servicio de desayunos.
- Servicio de habitaciones. Documentación relacionada y control. Minibares.
- Procedimientos de acogida, estancia y despedida al cliente en mesa y servicios especiales aplicando el protocolo establecido.
- Normas generales de servicio en el comedor.
- Técnicas y métodos para la ubicación de los comensales. Sistemas de presidencias en eventos especiales.
- La venta en restauración. "Roll play" de las diferentes etapas.

- Presentación de cartas y minutas. La carta de vinos. Jornadas gastronómicas. Sugerencias o recomendaciones del chef.
- Comandas. Nuevas tecnologías asociadas a estos procesos. Terminología propia de las comandas. La hoja de servicios.
- Servicio de cafés, infusiones, licores y tabaco.
- La factura. Presentación y cobro según las instrucciones y normas establecidas.
- Sugerencias, quejas y/o reclamaciones. La hoja de reclamaciones.

Servicio de elaboraciones culinarias

- Tipos de servicio en restaurante y servicios especiales.
- Características del servicio de habitaciones en establecimientos de alojamiento.
- Seguridad y prevención en el área de servicio de alimentos y bebidas. Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC).
- Servicio de buffet y autoservicio.
- Ejecución de los procedimientos en mesa, desarrollo, control y valoración de resultados.
- Protocolo de servicio en el comedor y servicios especiales.
- Servicios especiales. Servicio de catering.
- Ejecución de las operaciones de preservicio, servicio y postservicio en el restaurante y en servicios especiales.
- La factura. Proceso de facturación y cobro de servicios según las normas establecidas.
- Solución de posibles quejas, reclamaciones o sugerencias con prontitud, buscando alternativas y jerarquizándolas en función de su importancia.
- Aplicación de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

Elaboración de platos a la vista del cliente

- Maquinaria, útiles y herramientas específicos para la elaboración de platos a la vista del cliente.
- Utilización de diferentes carros de servicio: De noria, de flamar, de quesos, de postres, carro caliente y carro para servicio de habitaciones.
- Operaciones de puesta a punto. Ubicación de materiales y adecuación de espacios. Importancia de los aparadores.
- Técnicas de elaboración de platos a la vista del cliente. Cocinados, salsas y flameados.
- Características especiales de preparación de postres a la vista del cliente.
- La "fondue". Características especiales de servicio.
- Control de tiempos, cocciones y temperaturas adecuadas a cada tipo de alimento.
- Emplatado y presentación de los manjares según normas establecidas.
- Aplicación de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

Realización de trinchados, racionados y desespinaos de productos y elaboraciones culinarias

- Útiles y herramientas específicas y/o habituales en estos procesos.
- Operaciones de puesta a punto de materiales y espacio ante el comensal.
- Productos culinarios y materias primas relacionadas.
- Técnicas de trinchado, desespinado, pelado y racionado. Ejecución de procedimientos con carnes, aves, pescados, mariscos, frutas y otros alimentos posibles.
- Cortes de jamón. Fileteado de ahumados. Preparación y servicio de tablas de queso.
- Aplicación de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

ANEXO II

MÓDULOS PROFESIONALES INCORPORADOS POR LA COMUNIDAD DE MADRID**Módulo profesional 03: FRANCÉS (CÓDIGO: CM08)**

<i>Resultados de aprendizaje</i>	<i>Criterios de evaluación</i>
Reconoce información profesional y cotidiana contenida en discursos orales emitidos en lengua estándar, analizando el contenido global del mensaje y relacionándolo con los recursos lingüísticos correspondientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha situado el mensaje en su contexto. • Se ha identificado la idea principal del mensaje. • Se ha reconocido la finalidad del mensaje directo, telefónico o por otro medio auditivo. • Se ha extraído información específica en mensajes relacionados con aspectos cotidianos de la vida profesional y cotidiana. • Se han secuenciado los elementos constituyentes del mensaje. • Se han identificado las ideas principales de un discurso sobre temas conocidos, transmitidos por los medios de comunicación y emitidos en lengua estándar y articuladas con claridad. • Se han reconocido las instrucciones orales y se han seguido las indicaciones. • Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.
Interpreta información profesional contenida en textos escritos sencillos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.	<ul style="list-style-type: none"> • Se han seleccionado los materiales de consulta y diccionarios técnicos. • Se han leído de forma comprensiva textos claros en lengua estándar. • Se ha interpretado el contenido global del mensaje. • Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector que se refiere. • Se ha identificado la terminología utilizada. • Se han realizado traducciones de textos en lengua estándar utilizando material de apoyo en caso necesario. • Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos: e-mail, fax, entre otros.
Emite mensajes orales claros estructurados, participando como agente activo en conversaciones profesionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje. • Se ha comunicado utilizando fórmulas, nexos de unión y estrategias de interacción. • Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones. • Se han descrito hechos breves e imprevistos relacionados con su profesión. • Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión. • Se han expresado sentimientos, ideas u opiniones. • Se han enumerado las actividades de la tarea profesional. • Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia. • Se ha justificado la aceptación o no de propuestas realizadas. • Se ha argumentado la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido. • Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.
Elabora textos sencillos en lengua estándar, relacionando reglas gramaticales con la finalidad de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> • Se han redactado textos breves relacionados con aspectos cotidianos y profesionales. • Se ha organizado la información de manera coherente y cohesionada. • Se han realizado resúmenes de textos relacionados con su entorno profesional. • Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional. • Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos. • Se han resumido las ideas principales de informaciones dadas, utilizando sus propios recursos lingüísticos. • Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento a elaborar.
Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.	<ul style="list-style-type: none"> • Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera. • Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país. • Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera. • Se han identificado los aspectos socio profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto. • Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.

CONTENIDOS: (Duración: 90 horas)**Comprensión oral**

- Mensajes estándar y profesionales del sector.
- Acentos distintos de los hablantes.
- Mensajes telefónicos, radiofónicos y televisivos.
- Mensajes grabados.
- Diferentes registros de formalidad. Formulas de cortesía. Saludo, acogida y despedida.
- Instrucciones sobre operaciones y tareas propias del trabajo.
- Expresiones de preferencia y gusto. Opinión y reclamación.
- Horarios, fechas y cantidades.
- Solicitudes de información específica y general.
- Terminología específica de su sector: material y utillaje.
- Recursos gramaticales.
 - Tiempos verbales.
 - Sustantivos y su adjetivación.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Voz pasiva.
 - Imperativo.
- Recursos lingüísticos.
 - Expresión de la condición.
 - Expresión de gustos y preferencias.
 - Expresión de sugerencias y recomendaciones.
 - Comprensión de distintos acentos y registros de formalidad.
 - Expresión de la secuenciación.

Producción oral

- Fórmulas de cortesía.
- Fórmulas de saludo, acogida y despedida.
- Toma de comanda.
- Descripción física del local.
- Descripción de tipos de montaje y mise en place; tipos de comidas; una carta-menú; una carta de vinos; modos de elaboración de platos; la composición de los platos; contenidos caloríficos de los alimentos; los elementos dietéticos; los puestos de trabajo en el sector; las tareas propias de cada puesto de trabajo; la oferta del establecimiento; los ítems de una factura.
- Recomendación de platos de la carta.
- Recomendación del maridaje de comida y bebida.
- Información sobre localización, acceso y transporte al establecimiento; la oferta de servicios del establecimiento; elementos y condiciones de las reservas; horarios; precios y formas de pago; atracciones turísticas de la localidad y la región; lugares y cómo se va; seguridad, sanidad, transporte y tiendas de la localidad y de la región; usos y costumbres sociales de la región.
- Recomendaciones sobre establecimientos, eventos, menús, bebidas.
- Tratamiento de quejas y reclamaciones del cliente.
- Recursos gramaticales.
 - Tiempos verbales.
 - Sustantivos y su adjetivación.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Adjetivos: Comparativos y superlativos.
 - C'est / il est.
- Recursos lingüísticos.
 - Expresión de la condición.
 - Expresión de relaciones lógicas: Concesión, causa, consecuencia, finalidad.
 - Dar direcciones para llegar a lugares.
 - Expresión de sugerencias y recomendaciones.
 - Comprensión de distintos acentos y registros de formalidad.
 - Expresión de la secuenciación.
 - Expresión de relaciones temporales: Simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
 - Combinación y agrupaciones de fonemas vocálicos y consonánticos.
 - Terminología específica del sector.
 - Marcadores lingüísticos de las relaciones sociales: Normas de cortesía y registros de formalidad.
 - Marcadores de seguimiento del discurso oral: Apoyo, comprensión, aclaraciones, etcétera..
 - La entonación como recurso de cohesión del discurso oral.
 - El lenguaje corporal como recurso de cohesión del discurso oral.
 - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

Interpretación de mensajes escritos, en soporte papel y telemático

- Comprensión global de textos no especializados sobre el día a día.
- Comprensión detallada de textos básicos profesionales del sector que empleen la terminología específica fundamental.
- Comprensión detallada de ofertas de trabajo en el sector.
- Comprensión detallada de instrucciones, avisos, reservas, comandas, memos, facturas.
- Comprensión operativa de e-mail, fax, burofax.
- Recursos gramaticales.
 - Tiempos verbales.
 - Sustantivos y su adjetivación.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Voz pasiva.
 - Oraciones de relativo.
 - Estilo indirecto.
- Recursos lingüísticos.
 - Comprensión de las relaciones lógicas: Concesión, causa, consecuencia, finalidad.
 - Comprensión de las relaciones temporales: Simultaneidad, anterioridad, posterioridad.

Emisión de textos escritos

- Producción de textos sencillos cotidianos y profesionales.
- Redacción de avisos, comandas, reservas y facturas básicas.
- Formalización de documentos sencillos asociados a la prestación de los servicios ofertados por el establecimiento.
- Redacción de cartas-menú.
- Redacción de currículum vitae y cartas de presentación.
- Redacción de fax y e-mail.
- Recursos gramaticales.
 - Tiempos verbales.
 - Sustantivos y su adjetivación.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Voz pasiva.
 - Oraciones de relativo.
 - Estilo directo e indirecto.
 - Signos de puntuación.
- Recursos lingüísticos.
 - Adecuación básica del texto al contexto comunicativo.
 - Selección básica de léxico, de estructuras sintácticas y de registro adecuada al contenido y al contexto situacional.
 - Coherencia básica en el desarrollo del texto.
 - Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de habla francesa.
 - Valoración de las normas culturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
 - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

Orientaciones pedagógicas

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

La atención al cliente, la información y asesoramiento, el desarrollo y seguimiento de normas de protocolo y el cumplimiento de procesos y protocolos de calidad; todo ello en francés, incluyen aspectos como:

- El uso y aplicación de las diversas técnicas de comunicación para informar y asesorar al cliente durante los procesos de servicio.
- La aplicación del protocolo institucional en la organización de actos que lo requieran.
- El desarrollo y formalización de procesos y protocolos de calidad asociados a las actividades del servicio.
- Las actividades profesionales asociadas a estas funciones, se aplican fundamentalmente en los procesos de servicio de alimentos y bebidas en los diversos ámbitos de la restauración tradicional, las colectividades/cáterin y el área de pisos en alojamientos.

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

- La descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación y las técnicas de protocolo e imagen personal utilizando el francés.
- La caracterización de los actos protocolarios y los sistemas de organización de invitados en francés.
- Los procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados a la prestación de servicios en francés.
- La identificación, análisis y procedimientos de actuación ante quejas o reclamaciones de los clientes en francés.

ANEXO III

ORGANIZACIÓN ACADÉMICA Y DISTRIBUCIÓN HORARIA SEMANAL

Familia profesional: Hostelería y Turismo						
Ciclo Formativo: SERVICIOS EN RESTAURACIÓN						
Grado: Medio			Duración: 2.000 horas		Código: HOTM02	
MÓDULOS PROFESIONALES			CENTRO EDUCATIVO		CENTRO DE TRABAJO	
Clave	Denominación	Duración del currículo (horas)	Curso 1º		Curso 2º	
			1º-2º-3º trimestres (horas semanales)	2 trimestres (horas semanales)	1 trimestre (horas)	
01	El vino y su servicio	100	3			
02	Formación y orientación laboral	90	3			
03	Francés	90	3			
04	Operaciones básicas en bar-cafetería	280	8			
05	Operaciones básicas en restaurante	310	9			
06	Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos	65	2			
07	Técnicas de comunicación en restauración	65	2			
08	Empresa e iniciativa emprendedora	65		3		
09	Inglés	120		6		
10	Ofertas gastronómicas	80		4		
11	Servicios en bar-cafetería	165		8		
12	Servicios en restaurante y eventos especiales	200		9		
13	FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO	370				370
HORAS TOTALES		2.000	30	30		370

ANEXO IV

ESPECIALIDADES Y TITULACIONES DEL PROFESORADO CON ATRIBUCIÓN DOCENTE EN LOS MÓDULOS PROFESIONALES INCORPORADOS AL CICLO FORMATIVO POR LA COMUNIDAD DE MADRID.

Módulo profesional	Cuerpo docente y especialidad (1)		Titulaciones (3)
	Cuerpo (2)	Especialidad	
• Francés	CS PS	Francés	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.

(1) Profesorado de centros públicos.

(2) CS = Catedrático de Enseñanza Secundaria. PS = Profesor de Enseñanza Secundaria. PT = Profesor Técnico de Formación Profesional.

(3) Profesorado de centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras Administraciones distintas de la educativa.

ANEXO V

ESPACIOS MÍNIMOS

Espacio formativo	Superficie (m ²) 30 alumnos	Superficie (m ²) 20 alumnos
Aula Polivalente	60	40
Aula de Catas	30	20
Taller de Bar-Cafetería	90	60
Taller de Restaurante	180	160

(03/6.459/09)