

Ciclos Formativos

FORMACION PROFESIONAL

Hostelería y Turismo I



Ministerio de Educación y Ciencia
Secretaría de Estado de Educación
Dirección G. de Formación Profesional Reglada y P. Educativa

FE DE ERRATAS

TOMO I

- Pag.2.

párrafo 1º

dice: entros

debe decir: centros

párrafo 9º

dice: En el **Anexo II**, correspondiente a la segunda etapa del proceso de elaboración antes mencionado, se incluyen la composición del Grupo de Trabajo y las personas que por la administración educativa han intervenido en la elaboración de los Títulos.

debe decir: En el **Anexo II**, correspondiente a la segunda etapa del proceso de elaboración antes mencionado, se incluye la composición del Grupo de Trabajo.

- Pág. 6.

debe incluirse, (después del párrafo 3)º *el siguiente texto:*

En el **Anexo IV** se adjunta la terminología básica adoptada en la metodología de elaboración del Catálogo de Títulos, que puede contribuir a la mejor comprensión de los conceptos y términos utilizados en el título profesional.

Ciclos Formativos

FORMACION PROFESIONAL

Hostelería y Turismo I



Ministerio de Educación y Ciencia

Secretaría de Estado de Educación

Dirección G. de Formación Profesional Reglada y P. Educativa

© Ministerio de Educación y Ciencia

Edita: Ministerio de Educación y Ciencia
Dirección G. de F. Profesional Reglada y Promoción Educativa

Depósito legal: M-22977-1994

NIPO: 176-94-063-3

I.S.B.N.: 84-369-2513-0

Impreso por: Grefol, S.A.
Pol. Ind. La Fuensanta
Móstoles (Madrid)

TOMO I

PRESENTACIÓN 1

INTRODUCCIÓN:

Metodología y elementos esenciales de los títulos de Formación Profesional 3

DOCUMENTACIÓN DE LOS CICLOS FORMATIVOS DE GRADO SUPERIOR:

Agencias de Viajes 7

Alojamiento 61

Información y Comercialización Turísticas 111

Restauración 149

TOMO II

DOCUMENTACIÓN DE LOS CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO:

Cocina 7

Pastelería y Panadería 65

Servicios de Restaurante y Bar 115

ANEXOS 171

Presentación

La prosperidad de cualquier país, la competitividad de su economía y de su estructura productiva dependen de sus recursos humanos, de su creatividad, iniciativa y de sus conocimientos y aptitudes; depende, en gran medida, de la preparación profesional de su fuerza de trabajo, de sus capacidades para realizar con destreza, eficacia y calidad las funciones y actividades de la producción de bienes y servicios.

*En relación con esta finalidad corresponde a la Formación Profesional en el ámbito del sistema educativo, según establece la **Ley Orgánica General de Ordenación del Sistema Educativo (LOGSE)**, la preparación de las personas, proporcionándoles la formación necesaria para la actividad en un campo profesional y la capacitación para el desempeño cualificado de las distintas profesiones.*

Esta preparación debe lograr en los alumnos la adquisición de la competencia profesional requerida en el empleo, la adaptación al cambio en las cualificaciones, los conocimientos necesarios sobre la organización del trabajo del sector correspondiente, la preparación para las relaciones y condiciones del trabajo y la adquisición de una identidad y madurez profesional motivadora de futuros aprendizajes.

Estos objetivos y las acciones orientadas a alcanzarlos, establecidas en el Plan de Reforma de la Formación Profesional aprobado por el Ministerio de Educación y Ciencia, guían la elaboración de un nuevo Catálogo de Títulos Profesionales acorde con la nueva ordenación académica, adaptado a las necesidades de cualificaciones del sistema productivo y contrastado por los agentes sociales.

Los nuevos Títulos Profesionales previstos por la LOGSE incorporan por primera vez en el ámbito del sistema educativo la expresión de la «competencia profesional requerida en el empleo». Dicha competencia ha sido identificada mediante el correspondiente estudio del sector y el análisis riguroso de los procesos de producción, realizados conjuntamente por expertos de los sistemas productivo y educativo y que han contado con la participación efectiva de las principales organizaciones empresariales, sindicales y profesionales. Como valor añadido, las especificaciones de la competencia profesional identificadas tendrán una indudable utilidad para el sector.

Igualmente, por primera vez en el ámbito del sistema educativo se define una estructura modular de la formación deducida de la competencia profesional requerida en el empleo, que posibilita establecer las convalidaciones y correspondencias que procedan con la Formación Profesional Ocupacional y con la práctica laboral.

Las nuevas enseñanzas de formación profesional plantean, lógicamente, nuevos retos al sistema educativo, en especial en lo relativo a sus relaciones e implicaciones con el entorno de los entornos docentes: la formación permanente del profesorado, la mejora de los materiales y medios didáctico-tecnológicos y la formación de los alumnos en centros de trabajo son algunos de los instrumentos no menos importantes con los que deben afrontarse estos nuevos retos.

La documentación que se presenta en estos dos volúmenes corresponde a los Títulos de la Familia Profesional de Hostelería y Turismo. No obstante las exigencias de su ordenación jurídica en dos normas (una sobre las enseñanzas mínimas y otra sobre el currículo propiamente dicho), el Ministerio considera útil su publicación integrada a los efectos de facilitar su manejo.

Esta publicación será completada y desarrollada posteriormente con materiales didácticos más ajustados a las necesidades específicas de la práctica docente en el aula-taller o laboratorio.

De esta forma, el Ministerio de Educación pretende atender adecuadamente a las exigencias y expectativas que la renovación de la formación profesional está creando.

Gustavo SUAREZ PERTIERRA
Ministro de Educación y Ciencia

Introducción

METODOLOGÍA Y ELEMENTOS ESENCIALES DE LOS TÍTULOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL

Los Títulos de Formación Profesional constituyen un aspecto esencial del desarrollo de la Ley Orgánica de Ordenación del Sistema Educativo (LOGSE). Según se deriva de la Ley, los respectivos programas formativos deben tomar como referencia fundamental las necesidades de cualificación del sistema productivo. Dicho con más precisión: las enseñanzas profesionales, su estructura, objetivos, criterios de evaluación y contenidos, deben enfocarse desde la perspectiva de la adquisición de **la competencia profesional requerida en el empleo** (Real Decreto 676/1993 de 7 de Mayo).

A esta finalidad básica de alcanzar las capacidades que permiten desempeñar y realizar “roles” y situaciones de trabajo necesarios en el empleo obedece la estructura adoptada para los Títulos Profesionales y su proceso de elaboración; también a estos dos temas se dedica la presente introducción. Primeramente se precisan los principales conceptos y términos que intervienen en los Reales Decretos por los que se establecen los Títulos y, posteriormente, se describen los rasgos esenciales de la metodología que el Ministerio de Educación y Ciencia ha adoptado para su elaboración.

El Real Decreto de cada Título contiene un **Perfil Profesional** que ha servido como referencia fundamental para definir su formación. Este perfil está formado por un conjunto de acciones y resultados que son los comportamientos esperados de las personas en las situaciones de trabajo a las que deben enfrentarse en la producción y que se han denominado **realizaciones profesionales**.

Estas realizaciones y logros profesionales que deben ser alcanzados en el campo del trabajo técnico tienen una doble cualidad en la que radica su valor fundamental: al mismo tiempo que son consideradas satisfactorias y son aplicables a todas las organizaciones productivas del sector que tienen objetivos de producción similares, se infieren de ellas capacidades relevantes y significativas de las que, a su vez, se inferirán los programas formativos de los alumnos.

Cada realización profesional o enunciado de competencia incluye un conjunto de **“criterios de realización”** que determinan el nivel aceptable del resultado expresado por la realización y proporcionan un referente preciso para la evaluación del trabajo en contextos productivos y son también una guía para la evaluación de la competencia profesional en los centros educativos.

Las realizaciones profesionales se agrupan en “Unidades de Competencia”, cada una de las cuales tiene **valor y significado** en el empleo, esto es, tiene sentido para la mayoría de las organizaciones del sector y constituye un “rol” esencial de trabajo. En cada unidad de competencia se incluye un “**dominio profesional**” o campo de aplicación de las realizaciones profesionales que determina los equipos, materiales, información, procesos, etc. que se han identificado en el sistema productivo y que intervienen en aquéllas.

La parte formativa de cada uno de los Ciclos comprendidos en esta documentación incluye las “enseñanzas mínimas” prescritas para todo el Estado en los Reales Decretos por los que se establecen los Títulos.

Las enseñanzas del ciclo formativo se organizan en **Módulos Profesionales**, cuya finalidad es la de proporcionar a los alumnos la competencia profesional característica de cada Título. Los módulos pueden estar asociados a una unidad de competencia (los más específicos) o a varias de estas unidades (los denominados de “base o transversales”). En las enseñanzas del ciclo formativo se incluye también un módulo de formación y orientación laboral que no tiene una relación directa con la competencia profesional.

Los módulos profesionales constituyen las unidades coherentes de formación profesional específica que deben ser acreditadas y certificadas para conseguir la titulación, considerándose las equivalentes a los términos “materia” y “área” de la formación general. Los elementos curriculares que constituyen un módulo son los objetivos, expresados en términos de **capacidades terminales**, los criterios de evaluación y los contenidos. Estos componentes están formulados para que, a la vez que determinan la competencia profesional básica exigible en todo el Estado, permitan su adaptación a las características de los alumnos y del entorno productivo de los centros.

La concepción modular de la formación, atendiendo al valor y significado en el empleo de las correspondientes unidades de competencia, constituye la piedra angular del nuevo sistema de Formación Profesional ya que, además de conseguirse la adecuación de la formación de los alumnos a los requerimientos de cualificación del sistema productivo, posibilita alcanzar también otros dos objetivos trascendentales:

1º.- Establecer las correspondencias y convalidaciones con la práctica laboral y la formación profesional ocupacional, de esta forma se posibilita, de una parte, a la población adulta la “capitalización” en el sistema educativo de sus aprendizajes y experiencia profesional y, de otra, a los titulados de F.P. el ejercicio profesional en aquellas actividades que requieren la certificación de otros organismos de la Administración.

2º.- Permitir la realización de una oferta modular a la población adulta motivadora del progreso en su cualificación profesional. La posibilidad de alcanzar este objetivo deriva de que los módulos profesionales se han definido para conseguir la competencia profesional de las correspondientes unidades y éstas, a su vez, son funciones o “roles” con significado en el empleo.

Todo el proceso de definición de los Títulos Profesionales ha estado guiado por una metodología definida por el “Proyecto de Renovación de los Contenidos de F.P.” perteneciente a la Dirección General de Formación Profesional Reglada y Promoción Educativa y ha contado con las valiosas aportaciones de las Comunidades Autónomas con competencias educativas y de la Comisión Permanente del Consejo General de la Formación Profesional.

La citada metodología puede sintetizarse en las etapas siguientes:

1º.- Estudio y caracterización de los sectores productivos en los aspectos económico, tecnológico/organizativo, ocupacional y formativo. De estos estudios merece destacarse el estudio sectorial realizado por el Instituto Nacional de Empleo con la colaboración del Ministerio de Educación y Ciencia. Asimismo, es importante reseñar la utilización de la documentación relativa a la prospectiva y evolución de las actividades profesionales y las titulaciones o cualificaciones de otros países de nuestro entorno, en estos campos.

2º.- Partiendo de las conclusiones del estudio del sector se ha realizado un “**análisis funcional**” de los procesos de producción, llevado a cabo por un grupo de trabajo constituido por expertos tecnológicos del sector y por expertos educativos dirigidos metodológicamente por personas del citado Proyecto de Renovación. También se ha contado con la colaboración de expertos de otros organismos de la Administración con competencias en la normativa profesional o laboral del sector. El análisis realizado ha permitido mediante la comprensión de la lógica de los procesos de producción, identificar las funciones que deben desarrollar las personas para alcanzar las misiones y objetivos de las organizaciones productivas. Estas funciones se formulan como enunciados de competencia y se agrupan convenientemente para constituir los perfiles profesionales de los Títulos.

3º.- En la tercera etapa, tomando como referencia el perfil profesional de los diferentes Títulos, se han identificado el conocimiento, habilidades, destrezas y actitudes básicos que son necesarios para alcanzar la competencia profesional definida por el perfil y se ha expresado este “constructo” mediante las capacidades terminales y criterios de evaluación correspondientes. Asimismo, se han determinado los contenidos de cada ciclo formativo que permitan a los alumnos alcanzar las citadas capacidades.

4º.- En la cuarta etapa se ha realizado un contraste de las cualificaciones y de las titulaciones en el que han participado las organizaciones empresariales, sindicales, profesionales y otros organismos de la Administración.

En la presente publicación se recogen los elementos curriculares básicos de los ciclos formativos que constituyen la familia profesional de Hostelería y Turismo⁽¹⁾ y los perfiles profesionales que han servido de referencia para definir la formación de cada uno de ellos. Además, se ha incluido información relativa a las especialidades del profesorado necesarias para su impartición, los requisitos mínimos de espacios e instalaciones que son precisos, el acceso a estudios superiores y las convalidaciones o correspondencias con otras materias, cursos, certificaciones o la práctica laboral, correspondientes.

Completa este trabajo un conjunto de Anexos en los que se recoge una información complementaria que ayudará a comprender el contenido de la documentación del ciclo formativo y el proceso seguido para su elaboración.

En el **Anexo I** se adjunta el Real Decreto 676 por el que se establecen directrices generales sobre Títulos y las correspondientes enseñanzas mínimas de Formación Profesional y el Preámbulo de un Real Decreto “tipo” por el que se establece el currículo de los ciclos formativos. En estas dos disposiciones se encuentran la mayoría de los conceptos y términos utilizados en los Títulos Profesionales.

En el **Anexo II**, correspondiente a la segunda etapa del proceso de elaboración antes mencionado, se incluyen la composición del Grupo

(1) No se incluye un posible ciclo formativo relativo a la “Animación Turística-Hotelera”. Aunque se ha identificado y definido la competencia profesional característica de este posible título, es aconsejable esperar al resultado del estudio de las necesidades de cualificación en los campos profesionales de la animación sociocultural y deportiva, para decidir la titulación o (titulaciones) que pudieran resultar.

de Trabajo y las personas que por la administración educativa han intervenido en la elaboración de los Títulos. También se adjuntan algunos productos intermedios del análisis realizado de los procesos productivos del sector, que permitirá conocer las actividades económico-productivas relativas a los Títulos y una mejor comprensión de sus campos profesionales.

En el **Anexo III**, se relacionan las organizaciones empresariales, sindicales, profesionales, organismos e instituciones consultadas en la etapa cuarta de la metodología.

La publicación en el B.O.E. de estos títulos profesionales culmina un proceso de trabajo en el que ha participado numerosas personas de un amplio conjunto de instituciones y organizaciones del sector. La dirección técnica ha sido asumida por la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa del Gobierno de Canarias.

Hay que destacar también la colaboración de las organizaciones e instituciones a las que pertenecen los expertos del sector y los expertos educativos que han formado parte del grupo de trabajo; debe señalarse especialmente la dedicación y esfuerzo de este grupo en una tarea en cierta medida tangencial a su trabajo profesional o docente.

A todos ellos, en nombre del equipo del Proyecto de Renovación de los Contenidos de F.P. agradezco su dedicación y contribución a la renovación de la formación profesional de la familia de Hostelería y Turismo.

ANTONIO RUEDA SERÓN
*Director del Proyecto de Renovación de
los Contenidos de F. P.*

Agencias de Viajes

Denominación: AGENCIAS DE VIAJES

Nivel: FORMACIÓN PROFESIONAL DE GRADO SUPERIOR

Duración del ciclo formativo: 1.400 HORAS

REALES DECRETOS: 2215/1993 (B.O.E. 19/02/1994)
144/1994 (B.O.E. 15/03/1994)

1. REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO

1.1. PERFIL PROFESIONAL

- 1.1.1. Competencia general
- 1.1.2. Capacidades profesionales
- 1.1.3. Unidades de competencia

Vender derechos de uso de servicios turísticos y de viajes, y programar, organizar, operar y controlar viajes combinados.

Llevar a cabo la gestión administrativa interna y la externa derivada de las relaciones económicas con clientes y proveedores.

Organizar y controlar unidades de producción o departamentos específicos de Agencias de Viajes.

Organizar, ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales de la Agencia de Viajes en la unidad o departamento de su responsabilidad.

1.2. EVOLUCIÓN DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

- 1.2.1. Cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos

- 1.2.2. Cambios en las actividades profesionales
- 1.2.3. Cambios en la formación
- 1.3. POSICIÓN EN EL PROCESO PRODUCTIVO
- 1.3.1. Entorno profesional y de trabajo
- 1.3.2. Entorno funcional y tecnológico

2. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO

- 2.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO
 - 2.2. MÓDULOS PROFESIONALES ASOCIADOS A UNA UNIDAD DE COMPETENCIA
 - Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes
 - Gestión económico-administrativa en agencias de viajes
 - Organización y control en agencias de viajes
 - Comercialización de productos y servicios turísticos
 - 2.3. MÓDULOS PROFESIONALES TRANSVERSALES:
 - Lengua extranjera
 - Segunda lengua extranjera
 - Relaciones en el entorno de trabajo
 - 2.4. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTRO DE TRABAJO
 - 2.5. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL
- ## **3. ORDENACIÓN ACADÉMICA E IMPARTICIÓN**
- 3.1. MATERIAS DEL BACHILLERATO NECESARIAS PARA ACCEDER AL CICLO
 - 3.2. PROFESORADO
 - 3.2.1. Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo
 - 3.2.2. Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia
 - 3.3. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS E INSTALACIONES PARA IMPARTIR ESTAS ENSEÑANZAS

- 3.4. CONVALIDACIONES, CORRESPONDENCIAS Y ACCESO A ESTUDIOS SUPERIORES
 - 3.4.1. Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional
 - 3.4.2. Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral
 - 3.4.3. Acceso a estudios universitarios

1. REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO

1.1. PERFIL PROFESIONAL

1.1.1. Competencia general

Programar, organizar, operar y controlar viajes combinados, vender derechos de uso de servicios turísticos, administrar unidades o departamentos específicos de Agencias de Viajes, y participar en el desarrollo de sus programas comerciales.

1.1.2. Capacidades profesionales

Interpretar las demandas informativas y solicitudes de servicios que planteen los clientes. Adoptar actitudes de empatía y facilitación. Buscar, analizar e interpretar la información específica para trasladarla a los solicitantes de forma que resulte comprensible.

Reservar y vender derechos de uso de servicios y productos turísticos y de viajes, calculando y determinando tarifas y precios y emitiendo los documentos de confirmación y/o pago correspondientes.

Organizar, operar y controlar viajes combinados y otros conjuntos complejos de prestaciones como viajes de grupos, viajes de incentivos, congresos y eventos, etc.

Seleccionar servicios y elaborar ofertas que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.

Desarrollar la gestión administrativa propia de las agencias de viajes, tanto la de carácter interno como la derivada de las relaciones económicas con clientes y proveedores. Interpretar correctamente los aspectos contable-administrativos y los procesos específicos de estos establecimientos.

Analizar datos, hechos y circunstancias y sacar de ellos conclusiones que permitan hacer previsiones fundamentadas y realistas.

Administrar unidades de producción o departamentos específicos de agencias de viajes, desarrollando o ejecutando programas de actuación, organizando con eficacia los recursos y el tiempo disponible, integrando al personal a su cargo y controlando los resultados de la actividad.

Participar en la elaboración de los programas de acción comercial propios de las agencias de viajes, y en la organización, ejecución y control de su desarrollo, detectando las oportunidades del mercado.

Organizar y dirigir el trabajo de otros técnicos de nivel inferior.

Saber adaptarse a los diversos puestos de trabajo propios de estos establecimientos y otras empresas mediadoras-comercializadoras del subsector "Turismo y Viajes", debiendo responder con flexibilidad ante el entorno productivo y hacer frente de forma eficaz a las nuevas situaciones.

Comunicarse, al menos, en dos lenguas extranjeras, oralmente y por

escrito, con clientes y proveedores.

Saber conducirse en los procesos de comunicación internos y externos, debiendo tener un buen dominio de las técnicas de comunicación y de negociación, así como una capacidad de motivar y estimular a sus colaboradores.

Tener suficiente capacidad de integración para trabajar en equipo.

Saber intervenir activamente en procesos de decisión de forma creativa y positiva, desarrollando un espíritu crítico constructivo y aportando soluciones alternativas.

Aceptar un elevado grado de responsabilidad, incluso en los puestos de menor nivel de entre los que podrá ocupar este técnico, por los efectos económicos que pueden producir a la empresa los errores en el proceso de gestión. Desde el punto de vista de la gestión, esto supone ser capaz de establecer procedimientos muy bien determinados y enunciados, delimitar con precisión áreas de responsabilidad y establecer controles estrictos.

Responsabilidad y autonomía

En los puestos de trabajo de nivel inferior el Técnico Superior de Agencias de Viajes dependerá funcionalmente de jefes de departamento o unidades de producción y de responsables de ciertos departamentos "staff" específicos de las agencias de viajes.

En los niveles superiores previstos (Jefe de unidad o departamento y responsable de delegación), tendrá dependencia de directores de centros productivos, de directores de áreas funcionales y de directores divisionales.

Este técnico es autónomo en las siguientes actividades:

Asesoramiento e información a clientes.

Venta de derechos de uso de servicios turísticos y de viajes.

Programación, organización, operación y control de viajes combinados y otros conjuntos complejos de prestaciones.

Administración de unidades de producción o departamentos específicos de Agencias de Viajes.

Puede ser asistido en:

Organización, ejecución y control de acciones comerciales propias de las Agencias de Viajes.

Gestión económico-administrativa del establecimiento.

Debe ser asistido en:

Definición de objetivos, planes y presupuestos de su departamento.

Elaboración de instrucciones y procedimientos relacionados con el control de calidad.

1.1.3. Unidades de competencia

Vender derechos de uso de servicios turísticos y de viajes, y programar, organizar, operar y controlar viajes combinados.

Llevar a cabo la gestión administrativa interna y la externa derivada de las relaciones económicas con clientes y proveedores.

Organizar y controlar unidades de producción o departamentos específicos de Agencias de Viajes.

Organizar, ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales de la Agencia de Viajes en la unidad o departamento de su responsabilidad.

Unidad de Competencia 1:

Vender derechos de uso de servicios turísticos y de viajes, y programar, organizar, operar y controlar viajes combinados

REALIZACIONES

1.1. Asesorar a los clientes sobre destinos, productos, servicios y tarifas, de modo que se satisfagan sus necesidades de información, se genere confianza y se despierte el interés de compra.

1.2. Vender derechos de uso de servicios y productos turísticos y de viajes, satisfaciendo las necesidades del cliente y obteniendo ingresos y rendimientos óptimos para la empresa.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Ha interpretado e identificado acertadamente las necesidades del cliente en función de sus demandas informativas.

Ha requerido y registrado, en el soporte predeterminado por la empresa, los datos del solicitante y de su petición de información.

Ha utilizado de forma eficiente los soportes informativos y los medios de comunicación que le permiten acceder a toda la información y datos necesarios.

Ha aplicado con precisión, utilizando para ello medios informáticos, electrónicos y manuales, técnicas de cálculo y determinación de tarifas y precios, y ha comparado y considerado, con criterio profesional y en función de las demandas específicas del cliente, las características de los destinos, productos y servicios.

Ha informado al cliente de las disponibilidades existentes, aconsejándole el servicio que mejor satisface sus necesidades.

Ha utilizado con naturalidad y eficacia, a los efectos descritos anteriormente, técnicas de comunicación y de venta, prestando un servicio de calidad con el fin de conseguir la satisfacción del cliente, generar su confianza y despertar su interés de compra.

Ha registrado, en el soporte previsto para ello, los datos de la información aportada.

Ha efectuado un seguimiento del cliente encaminado a lograr la venta del servicio.

Ha utilizado, al menos, dos idiomas distintos al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.

Ha atendido las demandas de servicios, interpretando e identificando las *necesidades del cliente*.

Ha registrado, en soportes predeterminados por la empresa, los datos necesarios del cliente y de su solicitud de servicios.

Ha utilizado de forma eficiente los soportes informativos y los medios de comunicación que permiten acceder a toda la información y datos relativos a la petición del cliente.

Ha aplicado con precisión, utilizando para ello medios informáticos, electrónicos y manuales, técnicas de cálculo y determinación de tarifas y precios de los servicios y productos turísticos, y ha efectuado la previsión de gastos de gestión que originaría su venta.

Ha comparado y considerado, con criterio profesional y en función de las demandas específicas del cliente, los servicios y productos turísticos y sus tarifas, ofertándole las disponibilidades existentes e informándole de sus características así como de los posibles gastos de gestión, y le ha aconsejado lo que mejor satisface sus necesidades.

Ha utilizado con naturalidad y eficacia, técnicas de comunicación y de venta, prestando un servicio de calidad, gestionando su tiempo eficientemente y logrando la satisfacción del cliente y el cierre de la venta.

Ha incluido toda la información requerida en el soporte de registro de la venta.

Ha determinado el importe que se debe cobrar al cliente, ya sea en concepto de total debido o de depósito a cuenta.

Ha utilizado, al menos, dos idiomas distintos al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.

1.3. Elaborar viajes combinados que resulten adecuados para su oferta en el mercado o para satisfacer las demandas de la clientela.

Ha determinado el itinerario y las características del viaje combinado que va a elaborar, en función del mercado y segmento al que se destina o de las demandas específicas del cliente, aplicando para ello los conocimientos sobre los destinos, recursos y servicios turísticos.

Ha considerado y seleccionado los servicios que convenga incluir en el viaje combinado, así como los posibles prestatarios de los mismos, utilizando para ello los soportes informativos y medios de comunicación más apropiados.

Ha obtenido de los prestatarios las cotizaciones de los servicios y ha seleccionado aquellas con la mejor relación calidad/precio, aplicando en este proceso técnicas de comunicación y negociación, y manejando con profesionalidad los distintos soportes informativos.

Ha realizado el presupuesto del viaje determinando: los costes, las retribuciones a minoristas, los márgenes de beneficio, los precios de venta, los umbrales de rentabilidad, etc.

Ha establecido las características de presentación del viaje combinado, y ha diseñado su oferta final, volcándola en el soporte apropiado, ya sea para su presentación directa al cliente (en los casos de producto elaborado "a la demanda"), o para pasarla a los responsables de su comercialización (en los casos de producto "para la oferta").

1.4. Gestionar la prestación de los servicios de modo que ésta se produzca según las condiciones previstas y pactadas.

Ha gestionado de los prestatarios, utilizando para ello los medios de comunicación más eficientes en cada caso, la reserva y confirmación de los servicios cuyos derechos de uso se han vendido, aplicando las técnicas apropiadas que produzcan la mejor garantía de prestación en los términos pactados con el cliente.

Ha comunicado al cliente la situación en que queda la petición de reserva efectuada al proveedor (confirmación, denegación o situación de espera), asegurándose de que es perfectamente entendida y aceptada por aquél.

En caso de situación de espera, ha efectuado el seguimiento oportuno, manteniendo informado al cliente de las nuevas gestiones realizadas.

En caso de denegación definitiva de la reserva por el prestatario, ha ofertado al cliente servicios alternativos.

En el supuesto de confirmación del servicio, y si ello resulta conveniente para una mayor garantía de prestación o es así requerido por el proveedor, ha previsto el procedimiento de reconfirmación.

Ha informado al cliente de la situación definitiva de la reserva.

En las fechas previstas, ha ejecutado los procedimientos de reconfirmación, cumplimentando los documentos al efecto, tanto de carácter interno como externo, y requiriendo del departamento correspondiente la formalización de posibles depósitos o prepagos.

1.5. Emitir los documentos de confirmación y/o pago que acrediten convenientemente el derecho del cliente a recibir los servicios contratados.

Una vez obtenida la confirmación de los servicios vendidos ha establecido, en función de los requerimientos del cliente, de las normativas de los proveedores de los servicios y de las directrices internas, las fechas de emisión de los documentos de confirmación y/o pago con los que el cliente demostrará ante los prestatarios su derecho a recibir dichos servicios.

Con carácter previo a la emisión, ha confirmado con el cliente la modalidad de pago que va a utilizar a los efectos de inclusión de este dato en los documentos que así lo requieran.

Ha seleccionado los documentos propios y/o de proveedores que se deban emitir y que correspondan a cada tipo de servicio contratado y a la modalidad de pago elegida.

Ha consultado y confirmado, en los casos necesarios y en los soportes informativos adecuados, las características de emisión y los datos que se deban incluir en cada documento.

Ha emitido, manual, mecánicamente o por medios informáticos, los documentos previstos, aplicando las técnicas de emisión correspondientes a cada caso.

Ha comprobado la coincidencia de los datos incluidos en los documentos con los de la reserva/confirmación del servicio, y ha separado, distribuido y archivado las copias de los mismos, identificándolas y referenciándolas debidamente a efectos de control y localización.

Ha escogido el material complementario de carácter informativo que debe acompañar a los documentos emitidos, incluyendo, si lo ha considerado necesario, copias de los mensajes o documentos de confirmación de los prestatarios de los servicios.

Ha preparado la entrega de documentación utilizando soportes y material complementario apropiados, y ha procedido a su entrega o remisión al cliente.

Ha confeccionado o cumplimentado los documentos internos y/o externos previstos para el control de las prestaciones, y los ha remitido a los prestatarios de los servicios, a los guías y acompañantes de los clientes y a los responsables de control.

Ha incluido en el registro de la venta los datos de los documentos emitidos, y ha procedido al cierre de dicho registro y a la distribución y archivo de sus copias según el procedimiento establecido por la empresa.

1.6. Operar y controlar conjuntos complejos de prestaciones de servicios turísticos.

Ha determinado y organizado, con criterios de eficiencia y rentabilidad y de acuerdo con los términos pactados u ofertados, los medios humanos y materiales necesarios para el correcto desarrollo de cada operación.

Ha programado y coordinado las tareas que se deban ejecutar para la operación, asignándolas al personal responsable y estableciendo las fechas límite para la realización de las mismas.

Ha confeccionado las listas de comprobación que permiten el seguimiento y control de las tareas y de los programas.

Con la antelación necesaria, ha seleccionado a los proveedores y contratado sus servicios, asegurando las prestaciones mediante las acciones y documentos apropiados.

Ha constatado, de forma personal y directa si es posible, y con carácter previo al inicio de las prestaciones, que las características y condiciones de los servicios previstos se ajustan a lo planificado.

Durante el desarrollo del viaje ha supervisado los servicios, corrigiendo deficiencias y atendiendo y resolviendo necesidades emergentes y situaciones imprevistas.

Ha evaluado, por comparación con los objetivos fijados, la organización, desarrollo y resultados del conjunto de prestaciones de servicios, completando los expedientes contable-administrativos prescritos, y confeccionando los informes valorativos oportunos.

1.7. Planificar, organizar y controlar todo tipo de eventos (congresos, convenciones, simposios, etc.).

En colaboración con los promotores ha establecido los objetivos que se pretenden conseguir con la reunión, ha planificado y programado su desarrollo y los servicios que se van a prestar, y ha confeccionado las ofertas complementarias al evento.

Ha determinado los medios humanos y materiales necesarios para el correcto desarrollo de la operación.

Ha efectuado un estudio económico-financiero de la reunión y de los programas complementarios, determinando su viabilidad y rentabilidad, y ha confeccionado los correspondientes presupuestos, para los cuales ha obtenido la aprobación de los promotores.

Ha organizado, con criterios de eficiencia y rentabilidad y de acuerdo con los términos pactados, los medios humanos y materiales previstos, asignando y coordinando las tareas que se deben ejecutar, y estableciendo las fechas límite para la realización de las mismas.

Ha confeccionado las listas de comprobación que permiten el seguimiento y control de las tareas y de los programas.

Con la antelación necesaria ha seleccionado a los proveedores y ha contratado/reservado sus servicios, asegurando las prestaciones mediante las acciones y documentos apropiados.

Ha elaborado una base de datos de los participantes potenciales.

Ha gestionado el diseño y producción de todo el material gráfico necesario.

Ha llevado a cabo las acciones de comunicación necesarias para lograr la adecuada difusión del acto y el mayor grado posible de participación.

Ha registrado y confirmado las inscripciones recibidas, y ha clasificado y seleccionado, de acuerdo con las instrucciones de los promotores, las aportaciones y trabajos de los participantes.

Ha efectuado los controles necesarios para asegurar el cumplimiento de las acciones y tareas previstas, y ha tomado las medidas correctoras pertinentes en el caso de constatar desviaciones con relación a los programas establecidos.

Ha constatado, de forma personal y directa, y con carácter previo al inicio de las prestaciones, que las características y condiciones de los servicios, espacios y medios previstos se ajustan a lo planificado.

Ha supervisado las prestaciones de servicios por los proveedores, corrigiendo deficiencias y atendiendo y resolviendo necesidades emergentes y situaciones imprevistas.

Ha evaluado, por comparación con los objetivos fijados, la organización, desarrollo y resultados de la reunión, completando los expedientes contable-administrativos prescritos y confeccionando los informes valorativos oportunos.

DOMINIO PROFESIONAL

Medios de producción o de tratamiento de la información:

Terminales electrónicas de CRS (PC e impresora de billetes, de página o multiuso). Equipos informáticos y ofimáticos.

Materiales empleados:

Documentos de tráfico y bonos (propios y de proveedores). Impresos y documentos administrativos (propios y de proveedores). Documentos informativos. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Material de oficina diverso.

Resultados intermedios:

Mensajes de solicitud de reserva y reconfirmación y modificaciones o cancelaciones de servicios formalizados. Itinerarios, programas y presupuestos de viajes individuales y de grupos realizados. Listados de usuarios (ej. "room-list", "pax-list", etc.) formalizados. Información complementaria diversa (ej. descripción de servicios y establecimientos, información sobre destinos, "travel-tips", etc.) formalizada y trasladada. Notas de cargo (ej. facturas y albaranes) formalizadas. Registros y expedientes formalizados.

Principales resultados del trabajo:

Asesoramiento e información sobre destinos y servicios turísticos prestados. Ventas de derechos de uso de servicios turísticos y de viajes efectuadas. Control de documentos de pago o confirmación de servicios (ej. billetes aéreos, marítimos y de ferrocarril, bonos de autos de alquiler, bonos de hotel, "master-vouchers", boletines de confirmación, etc.) emitidos. Conjuntos complejos de prestaciones turísticas (ej. paquetes turísticos, "forfaits", Congresos, etc.) programados, organizados, operados y controlados.

Procesos, métodos y procedimientos:

Procedimientos de reserva, reconfirmación, modificación y cancelación de servicios. Métodos de cálculo y determinación de tarifas. Procedimientos de contratación de servicios para grupos y viajes combinados. Procesos y procedimientos de la operación y control de viajes combinados y otros conjuntos complejos de prestaciones de servicios. Procesos administrativos de la venta. Software aplicado. Información sobre los destinos y productos turísticos. Información sobre la oferta y los servicios turísticos y de viajes, y de sus precios y tarifas. Información sobre requisitos exigibles a los viajeros. Información sobre la normativa, procedimientos y métodos de los proveedores de servicios. Información interna sobre las políticas y programas de la empresa.

Soportes:

De información externa: Guías, horarios, tarifarios, catálogos, directorios, manuales operativos, manuales de venta, manuales de emisión de documentos, etc.

De información interna: Instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías, manuales, etc.

Personal y/o organizaciones destinatarias de los servicios resultantes: Clientes particulares. Empresas y entidades públicas y privadas. Agencias de viajes minoristas.

Unidad de Competencia 2:

Llevar a cabo la gestión administrativa interna y la externa derivada de las relaciones económicas con clientes y proveedores.

REALIZACIONES

2.1. Controlar e inventariar el material y documentos propios y de proveedores, y confeccionar partes de ventas de proveedores.

2.2. Cobrar o reintegrar los importes cargados o acreditados a los clientes por ventas o devoluciones de derechos de uso de servicios.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Ha determinado las necesidades de material y documentos para los períodos preestablecidos, previa consulta a los departamentos que los utilizan.

Ha efectuado los correspondientes pedidos al departamento responsable de los suministros o a los proveedores, previa conformidad de su superior jerárquico.

Ha comprobado la coincidencia de las notas de entrega con el material o documentos efectivamente recibidos, dando su conformidad o no a las mismas.

Ha registrado en el soporte previsto al efecto las cantidades y numeraciones del material o documentos recibidos.

Ha clasificado el material y documentos recibidos y los ha almacenado ordenadamente en los lugares previstos al efecto, siguiendo las normas de seguridad, almacenamiento y utilización establecidas por la empresa y por los proveedores.

Ha atendido los requerimientos de material que se le han formulado por el personal de la empresa, asegurando su utilización según las normas establecidas.

Ha entregado al comienzo de cada jornada, a las personas designadas para recibirlo, el "stock" de documentos para las emisiones del día, efectuando posteriormente las reposiciones necesarias, y recabando en cada caso la conformidad de tales personas con el "stock" o reposiciones que reciben.

Al final de la jornada ha recibido el "stock" sobrante de documentos no emitidos, efectuando el debido control y dando su conformidad o no al mismo.

Ha controlado los documentos emitidos comprobando su ingreso en los soportes de ventas, la correspondencia de los importes y el cruce de referencias, y ha distribuido y/o archivado sus copias de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Diariamente ha formalizado o solicitado la formalización de los registros de control de las emisiones y del inventario permanente de los documentos, comprobando que dichas emisiones se han efectuado según las secuencias establecidas.

Para su remisión a los proveedores que así lo hayan requerido, ha confeccionado en las fechas fijadas los correspondientes partes de ventas, adjuntando a los mismos las copias contables de los documentos emitidos y otros documentos complementarios, y los ha enviado según las instrucciones recibidas.

Ha realizado inventarios físicos periódicos cumplimentado las solicitudes de inventario formuladas por la empresa o por los proveedores.

Ha notificado a sus superiores jerárquicos las incidencias e irregularidades detectadas.

Ha adoptado las medidas necesarias para evitar pérdidas, robos y fraudes, aplicando los procedimientos de seguridad establecidos para la empresa y los proveedores.

Ha cobrado a los clientes los depósitos predeterminados por el personal de ventas, y ha emitido los recibos de depósito correspondientes, cuyas copias ha distribuido, archivado y registrado convenientemente.

Recibidos los soportes de ventas, ha comprobado las valoraciones de los servicios vendidos y los gastos de gestión, emitiendo los documentos de cargo a los clientes.

Ha cobrado las ventas de contado en efectivo o contra tarjeta de crédito y, en este último caso, ha extendido la correspondiente nota de cargo a la tarjeta de crédito, comprobando la validez de la misma y recabando la firma de su titular de acuerdo con las instrucciones de la entidad financiera.

En el caso de ventas a crédito, ha dado instrucciones al personal encargado, de la entrega al cliente de la documentación de viaje, o ha requerido personalmente la conformidad documental del cliente al documento de cargo originado.

Ha atendido las solicitudes de reembolso de los clientes por derechos de uso de servicios definitivamente no disfrutados y ya cargados, y ha extendido los documentos que reflejan la recogida de los documentos que son objeto de la solicitud.

Ha comprobado el derecho de los clientes a las devoluciones que solicitan, ha determinado el importe que se les debe abonar, y ha gestionado de los proveedores el reembolso de las cantidades que corresponden por los servicios no disfrutados, cumplimentando los documentos previstos a estos efectos.

Ha reintegrado a los clientes mediante efectivo, cheque o abono a tarjeta de crédito las cantidades a su favor por los reembolsos a que tienen derecho, o, alternativamente para los clientes con cuenta de crédito, ha originado el documento de abono que corresponda.

Ha distribuido y archivado o remitido, en la forma establecida, las copias de los documentos originados.

2.3. Controlar las cuentas de clientes con crédito y gestionar el cobro de los importes vencidos.

Con conocimiento de los términos pactados con los clientes con cuenta de crédito y de la normativa interna al respecto, ha controlado de forma continuada la evolución de las cuentas de tales clientes, comprobando que sus saldos se encuentran dentro de los límites autorizados.

Ha analizado los apuntes de cada cuenta de crédito, determinando periódicamente el volumen, la composición y la evolución de la producción de cada cliente con crédito, emitiendo y enviando a los departamentos/personas previstos los informes pertinentes.

Ha determinado, en los casos así previstos, los importes a favor de los clientes en concepto de bonificaciones y otros, generando los documentos de abono pertinentes y practicando los correspondientes apuntes en sus cuentas.

Ha elaborado y remitido a los clientes las relaciones periódicas de facturación/reembolsos.

Ha gestionado el cobro de los saldos vencidos de acuerdo con los términos de crédito pactados con los clientes, y ha resuelto o informado de las diferencias, observaciones y reclamaciones que éstos le hayan planteado.

Ha cobrado los saldos vencidos, extendiendo a favor de los clientes los documentos acreditativos del pago, y efectuando en las correspondientes cuentas de crédito los apuntes de abono de los importes cobrados.

Ha notificado a sus superiores y a otras personas designadas las distintas incidencias, especialmente los incumplimientos de pago por parte de los clientes.

2.4. Controlar las liquidaciones de ventas y facturas de proveedores, y resolver discrepancias y otras incidencias contable-administrativas.

Ha mantenido el archivo de documentos emitidos y de registros de operaciones debidamente ordenado y actualizado, referenciando todos los documentos de tal manera que se facilite su búsqueda y localización.

Ha controlado las liquidaciones de ventas y facturas de proveedores, comprobando el ingreso de los documentos relacionados, su importe, forma de pago y comisión a favor de la agencia, y ha informado de la conformidad para su pago o ha emitido los oportunos informes de incidencias.

Ha formalizado solicitudes de regularización de cargos incorrectos, remitiéndolas a los proveedores.

Ha investigado y resuelto y/o contestado los partes de incidencias y reclamaciones contables y administrativas, tanto internas como externas.

2.5. Efectuar operaciones varias de tesorería y controlar las cuentas de caja y bancos.

Ha efectuado operaciones de compra de moneda extranjera y cheques de viajero, determinando el contravalor que se deba pagar, aplicando la normativa vigente y cumplimentando los documentos y registros prescritos.

Para su abono en las cuentas corrientes bancarias, ha ingresado o remesado los documentos de pago (cheques, pagarés, letras de cambio, cargos de tarjetas de crédito, etc.), recibidos de los clientes, los recibidos a cargo de

clientes con pago mediante domiciliación bancaria, la moneda extranjera y cheques de viajero comprados, y el efectivo excedente de los límites máximos previstos para el saldo de caja.

Ha efectuado, recabando previamente la autorización prescrita y dentro de los límites predeterminados, pagos en efectivo y a través de cuenta corriente bancaria.

Ha cumplimentado los impresos administrativos y los precontables o contables previstos para el registro de las operaciones de tesorería, realizando los apuntes necesarios en los libros/registros de caja y cuentas bancarias.

Ha realizado resúmenes periódicos de los movimientos de caja, y los ha remitido, acompañados de los oportunos documentos y comprobantes, a las personas, departamentos o servicios externos predeterminados.

Ha controlado la cuenta de Caja y ha efectuado los arqueos prescritos, comprobando la coincidencia del saldo real con el determinado por los apuntes realizados, y buscando, resolviendo y/o informando las diferencias que se hayan producido.

Ha controlado las cuentas bancarias, efectuando cuadros periódicos con los extractos de los bancos, y buscando, resolviendo y/o informando las diferencias que se hayan producido.

Ha informado, con la periodicidad prescrita o atendiendo a demandas concretas, de los saldos disponibles en las cuentas bancarias, y ha registrado oportunamente los importes retirados por otros departamentos de la empresa.

Ha adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar robos y pérdidas, aplicando los procedimientos de seguridad establecidos por la empresa y determinados en las pólizas de seguros contra robos, atracos, etc.

Ha archivado, en la forma establecida, los documentos y comprobantes, y ha mantenido actualizados los diferentes registros de operaciones.

DOMINIO PROFESIONAL

Medios de producción o de tratamiento de la información:

Equipos ofimáticos e informáticos. Datáfonos o TPV.

Materiales empleados:

Material de oficina diverso. Impresos y documentos administrativos (propios y de proveedores).

Resultados intermedios:

Estados y listados de cuentas de clientes formalizados. Notas y solicitudes de regularización de incidencias formalizadas. Documentos administrativos varios originados por los procesos de ventas, reembolsos y otros, y que no implican la finalización de tales procesos (ej. recibos de depósitos, recibos por documentos para reembolsar, etc.) formalizados y listados. Inventarios y arqueos efectuados y controlados. Remesas a entidades financieras de medios de pago de los clientes efectuadas.

Principales resultados del trabajo:

Facturas y notas de abono a clientes formalizadas. Estados y listados de cuentas de clientes formalizados. Cobros efectuados y correspondientes comprobantes de cobro formalizados. Notas de reembolso de proveedores por servicios no utilizados formalizadas. Partes de ventas de proveedores formalizados. Pagos efectuados y consiguientes documentos de pago y recibos formalizados. Documentos internos de cargo/abono a otros departamentos y oficinas formalizados. Soportes de asientos contables hechos. Control de caja y bancos efectuado y consiguientes informes o registros formalizados. Reposición y control de existencias de material y documentos efectuados, y consiguientes registros formalizados. Control de las ventas y documentos emitidos efectuado.

Procesos, métodos y procedimientos:

Procesos administrativos. Proceso contable. Procedimientos y métodos de cobro. Procedimientos de notificación y liquidación de

ventas a proveedores. Procedimientos de verificación y control de cargos de proveedores. Procedimientos de devoluciones por reembolsos. Procedimientos de control y reposición de materiales y documentos. Métodos de control de caja y cuentas bancarias. Métodos de archivo.

Información:

Software aplicado. Información sobre normativa, procedimientos y métodos de los proveedores de servicios. Información interna sobre las políticas y los programas de la empresa.

Soportes:

Instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías, manuales, etc.

Personal y/o organizaciones destinatarias de los servicios resultantes:

Clientes. Proveedores. Personas y departamentos de la empresa interrelacionados.

Unidad de Competencia 3:

Organizar y controlar unidades de producción o departamentos específicos de agencias de viajes.

REALIZACIONES

3.1. Determinar las características de la oferta de servicios que se va a diseñar, así como los objetivos y planes de su área de responsabilidad, integrando todo ello en la planificación general de la empresa.

3.2. Confeccionar los presupuestos de la unidad o departamento de su responsabilidad en función de los objetivos y programas previstos.

3.3. Organizar los recursos necesarios, determinando una estructura eficiente que dé lugar a unos procesos adecuados y rentables.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Por medio de información directa y expresa ha accedido al conocimiento de los planes generales de la empresa y de los específicos que afectan a su área de actuación, comprendiendo y asumiendo el concepto empresarial, los objetivos, las estrategias y las políticas fijadas por la dirección.

A partir de la información del mercado, y teniendo en cuenta el posicionamiento de su empresa, ha fijado las características de la oferta que se va a definir y los objetivos de carácter particular para la unidad o departamento de su responsabilidad, presentándolos a sus superiores para su discusión y modificándolos si ha resultado procedente.

Para la consecución de estos objetivos de carácter particular:

Ha identificado las opciones de actuación.

Las ha evaluado con criterio de eficiencia en su relación costes/resultados. Ha seleccionado las más convenientes.

Ha planteado y desarrollado los programas para las opciones de actuación escogidas, previendo los medios humanos y materiales necesarios para ejecutarlos.

Ha cuantificado y dado periodicidad a los objetivos y sus programas, confeccionando los presupuestos económicos y de tesorería, aplicando para ello técnicas de previsión y presupuestación.

Ha planteado a sus superiores jerárquicos dichos presupuestos y ha considerado las observaciones que se hayan formulado, modificando sus términos si ha resultado procedente y obteniendo el consenso necesario para los mismos.

Ha determinado la estructura de la unidad o departamento que resulte más adecuada para conseguir la máxima eficiencia en los procesos a partir de los medios humanos, materiales y económicos disponibles.

Ha organizado físicamente la zona de trabajo teniendo en cuenta:

El volumen de operaciones previsto.

El presupuesto de inversión.

Los equipos y mobiliario disponibles.

Los medios humanos.

El espacio disponible.

Criterios basados en la Ergonomía.

La fluidez de circulación y facilidad en la comunicación del personal.

La eficiencia productiva.

El tipo y naturaleza de los servicios que se vayan a prestar.

Las normas de seguridad e higiene en el trabajo.

Ha propuesto la adquisición o contratación de los elementos materiales necesarios para los distintos procesos, considerando para ello las directrices de la empresa y la relación eficacia/coste de cada elemento.

Ha colaborado con sus superiores en la definición de los puestos de trabajo de la unidad o departamento, aportando información y propuestas sobre funciones, responsabilidades y relaciones funcionales.

Ha establecido las reglas y procedimientos específicos para los distintos procesos de la unidad o departamento en cuestión, considerando:

Las técnicas propias del área.

Los medios disponibles.

La estructura organizativa que se haya determinado.

La capacidad productiva del área.

Ha fijado, con conocimiento de las correspondientes técnicas, los sistemas de archivo, gestión interna de la información y organización de los soportes informativos que van a ser utilizados en la unidad o departamento.

Ha establecido criterios de organización de los puestos de trabajo, dotándolos de los instrumentos disponibles necesarios para que el personal que los ocupe pueda llevar a cabo su trabajo de forma eficiente.

3.4. Dirigir y coordinar al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.

Ha resuelto problemas y ha tomado decisiones de manera racional y sistematizada para llegar a resultados objetivos.

Ha identificado las necesidades de personal del establecimiento, área o departamento en función de los programas y actividades que se deban ejecutar.

Ha colaborado con sus superiores en la definición de los puestos de trabajo de su unidad o departamento, aportando información y propuestas sobre funciones, responsabilidades y relaciones funcionales.

Ha propuesto la contratación de personal para cubrir las necesidades detectadas, participando en el reclutamiento y en la selección de los candidatos.

Ha organizado y distribuido el trabajo y ha confeccionado los turnos, horarios, vacaciones y días libres del personal a su cargo.

Ha motivado al personal de la unidad o departamento y ha promovido el trabajo en equipo y la iniciativa personal.

Ha transmitido oportunamente las instrucciones/órdenes pertinentes de forma clara, asegurándose de su perfecta comprensión.

Ha delegado en el personal dependiente la autoridad necesaria para que pueda llevar a cabo su trabajo, propiciando la creatividad e iniciativa personal, exigiendo oportunamente las responsabilidades que ello conlleva y corrigiendo las actitudes y acciones incorrectas.

Ha efectuado un seguimiento de la labor del personal a su cargo estableciendo criterios de evaluación que permitan conocer su eficacia en el trabajo.

Ha propuesto a sus superiores la impartición de programas de formación, información o desarrollo personal en su unidad o departamento.

3.5. Organizar, ejecutar y controlar en la unidad o departamento de su responsabilidad la política de calidad definida.

Ha establecido un sistema de control de calidad que permite evaluar:

Los procesos y procedimientos utilizados en la agencia o establecimiento.
El grado de satisfacción de las expectativas de los clientes.
La calidad de los servicios prestados por los proveedores.

Ha organizado los medios materiales y humanos necesarios para implementar los procedimientos de control definidos.

Se ha informado y/o ha recogido directamente información de los resultados de la aplicación de los procedimientos de control definidos.

Ha analizado la información detectando posibles fallos y/o desviaciones respecto a los objetivos, informando a sus superiores y aplicando, en su caso, las medidas de corrección oportunas.

3.6. Evaluar y controlar los ingresos, costes y rendimientos de su unidad o departamento para conseguir un adecuado seguimiento económico-administrativo.

Ha establecido un sistema de control económico de su unidad o departamento con el fin de comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos económicos, teniendo en cuenta que:

La información de gestión obtenida debe ser la necesaria para tomar decisiones.

Los patrones de medida deben estar basados en los promedios del sector, los estados financieros de la empresa y la previsión de ingresos y gastos.

El método de recogida de información ha de ser sencillo pero, al propio tiempo, debe permitir la obtención de datos reales.

La implantación de medidas correctoras, una vez comparados los datos reales con los estándares, debe ser sencilla.

Se deben cumplir los objetivos empresariales.

Ha establecido los estándares y referencias necesarios para el control de los resultados parciales y finales de la actividad, determinando los puntos críticos y fijando plazos y períodos para seguimientos y revisiones presupuestarias.

Ha comprobado que el sistema de control asegura un perfecto seguimiento del ajuste entre los resultados reales de operación y los previstos, además de la optimización de los recursos disponibles.

Además ha comprobado que la información de gestión que se pueda obtener por el sistema de control, junto con la información histórica de la Agencia y las previsiones y estimaciones de su actividad empresarial, se pueden utilizar para evaluar la rentabilidad de la unidad, área o departamento.

Ha aplicado las técnicas de análisis financiero que se hayan establecido relativas a:

Determinación del fondo de maniobra.

"Ratios" financieros.

Compras, contrataciones y existencias.

Índices de actividad y rotaciones.

Rentabilidad de la unidad o departamento.

Esporádicamente ha realizado auditorías del proceso de cobro a clientes.

Ha realizado un informe de gestión normalizado, analizando la actividad del período y proponiendo medidas para corregir las posibles desviaciones.

DOMINIO PROFESIONAL

Medios de producción o de tratamiento de la información:

Equipos informáticos. Equipos ofimáticos.

Materiales empleados:

Material de informática y de oficina diverso. Impresos.

Resultados intermedios:

Ejecución o propuestas de compras y contrataciones de medios productivos efectuadas. Estructura organizativa de la unidad o departamento establecida. Criterios de organización de los puestos de trabajo, de los soportes informativos, de los archivos y del almacén fijados. Referencias y sistemas de control establecidos

Principales resultados del trabajo:

Programas (de acciones comerciales, de contratación con proveedores, de presupuestación, etc.) desarrollados.

Procesos, métodos y procedimientos:

Proceso de planificación y control. Proceso de organización. Proceso de integración y dirección de los recursos humanos. Procedimientos de compras. Procedimientos de contratación con proveedores de servicios. Métodos de presupuestación.

Información:

Software de gestión aplicado. Información interna sobre objetivos y estrategias de la empresa. Información sobre el mercado y el entorno externo.

Soportes:

Instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, estudios, etc.

Personal y/o organizaciones destinatarias de los servicios:

Personal y/o organizaciones destinatarias de los servicios: Personal a su cargo. Departamentos de la empresa interrelacionados. Clientes. Proveedores de servicios.

Unidad de Competencia 4:

Organizar, ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales de la agencia de viajes en la unidad o departamento de su responsabilidad.

REALIZACIONES

4.1. Recoger y analizar información que sea útil para la definición del Plan de Marketing de la Agencia de Viajes.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Ha identificado y seleccionado fuentes de información primarias (encuestas, reuniones y otras) que deben utilizarse para la obtención de información sobre el mercado, producto, precio y distribución de los servicios propios y de la competencia.

Ha identificado y seleccionado fuentes de información secundaria tanto internas (departamentos de la organización) como externas (organismos, publicaciones, etc.), obteniendo datos referidos al mercado, producto, precio y distribución de los servicios propios y de la competencia.

Ha seleccionado y diseñado el método para la recogida de datos.

Ha analizado la información recogida mediante la utilización de los métodos adecuados (técnicas estadísticas, contrastación de hipótesis, análisis de probabilidades, etc.).

Ha obtenido conclusiones y las ha recogido de forma clara y concisa en un informe, trasladándolo a los responsables de la definición del Plan de Marketing de la Agencia de Viajes y a los departamentos oportunos.

Ha aportado ideas y sugerencias a los responsables de la definición y desarrollo del Plan de Marketing acerca de:

La selección del público objetivo.

La selección de los canales de distribución.

Las actuaciones de promoción.

El diseño y preparación de los materiales gráficos de promoción.

Los medios y soportes publicitarios.

4.2. Organizar, preparar y controlar el desarrollo de acciones comerciales en su departamento o área de responsabilidad.

Ha organizado y preparado, siguiendo las instrucciones recibidas, las acciones comerciales que hay que desarrollar en su área de responsabilidad, determinando los recursos humanos y materiales necesarios.

Ha seleccionado personas que llevarán a cabo las acciones publi-promocionales previstas en su departamento o área de responsabilidad, y ha organizado las actividades informativas y formativas necesarias para que cuenten con los conocimientos y capacitación previstos.

Ha asignado al personal involucrado las acciones y tareas previstas en el programa, controlando el desempeño y dando las orientaciones convenientes para asegurar la ejecución de las acciones de acuerdo con el programa elaborado.

Ha realizado visitas promocionales a clientes potenciales y ha distribuido material promocional y ofertas a los clientes potenciales y/o actuales.

Ha controlado el desarrollo de la acción publi-promocional en su área de responsabilidad informando al departamento correspondiente en tiempo y forma adecuados.

DOMINIO PROFESIONAL

Medios de producción o de tratamiento de la información:

Equipos informáticos. Medios ofimáticos. Equipos audiovisuales.

Materiales empleados:

Material de oficina y de informática diverso. Impresos.

Resultados del trabajo:

Análisis y conclusiones sobre el mercado, producto, precio y canales de distribución. Bases de datos de clientes potenciales. Acciones publi-promocionales. Ofertas y propuestas de colaboración a clientes. Captación efectiva de operaciones y clientes (acuerdos de colaboración, contratos...). Informes finales sobre la ejecución y resultados de los programas publicitarios.

Procesos, métodos y procedimientos:

Procedimientos de obtención, análisis e interpretación de datos. Procedimientos de segmentación y selección del mercado. Técnicas de Márketing. Procedimientos para negociación con los proveedores de servicios turísticos y de viajes de su participación en los costes de medios y soportes previstos en los programas. Métodos de seguimiento y control del desarrollo de los programas de la acción publipromocional.

Información (naturaleza, tipo y soportes):

Software aplicado (Tratamiento de la información, autoedición y tratamiento de la imagen). Datos acerca del mercado, producto, precio y canales de distribución. Bases de datos. Reportes internos.

Personal y/u organizaciones destinatarias de los servicios:

Superiores jerárquicos. Personal a su cargo. Departamentos interrelacionados. Proveedores. Clientes actuales y potenciales.

1.2. EVOLUCIÓN DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

1.2.1. Cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos

La existencia de una función mediadora en una determinada actividad económica se justifica tanto desde el punto de vista de las necesidades de los consumidores como de los proveedores. La aparición, desarrollo y función en el mercado de las agencias de viajes responden a esta premisa, pero los factores que las justifican han variado, especialmente en los últimos tiempos, en la medida en que han venido evolucionando los medios y técnicas de información y comunicación.

Inicialmente estos factores fueron el acercamiento cliente-proveedor y el asesoramiento a los turistas. En la situación actual se añaden, como decisivos, los siguientes:

Para los clientes: La facilitación integral de conjuntos de servicios, la especialización y el abaratamiento.

Para los prestatarios de servicios: La diferenciación del resto de la oferta y la integración de los organizadores de viajes como parte del producto.

A pesar de estos argumentos, las agencias de viajes se enfrentan, cada vez más, a una frecuente comercialización directa por parte de compañías aéreas, establecimientos de alojamiento, compañías de coches de alquiler, etc.

Esta situación del mercado, agravada por el crecimiento y atomización del sector, conducen a las agencias de viajes a buscar factores diferenciales en su servicio y en el de los servicios cuyos derechos de uso venden. Es por ello por lo que se hacen necesarios planteamientos de especialización y diferenciación, así como un marketing estratégico para situarse en el mercado, que garanticen la pervivencia empresarial a largo plazo.

La situación del mercado está conduciendo, asimismo, a integraciones de diversa fórmula, horizontal o vertical. Estas integraciones tratan de dar una dimensión adecuada a las empresas o, en otros casos, garantizar la venta, por canal propio, del producto mayorista del grupo formado. En el mismo sentido, los "pools" y "joint ventures" buscan una mayor presencia en el mercado de sus integrantes, aunque en muchas ocasiones con la contrapartida indeseable, pero difícil de evitar en estos casos, de la pérdida de identidad empresarial.

Por estas y otras razones, el negocio de las agencias de viajes ha devenido en muy complejo, con alto grado de riesgo, con rendimientos apretados y altos umbrales de rentabilidad, y consecuentemente necesitado de gerentes cualificados y de técnicos con alto nivel de formación especializada.

Desde el punto de vista tecnológico, los sistemas globales de reservas y la integración en un mismo soporte informático del "front-office" y el "back-office" han modificado sustancialmente el entorno y la actividad de gran parte de los puestos de trabajo de las agencias de viajes. Además, estos sistemas globales de reservas, junto con el telefax, han resuelto de forma efectiva y progresivamente más barata la comunicación con los proveedores de los servicios.

En lo referente al aspecto organizativo, se pueden hacer las siguientes consideraciones:

Se tiende a estructuras más "planas", desaparecen direcciones regionales o de zona, se amplían los alcances administrativos y se crean y potencian autoridades funcionales.

Se producen recentralizaciones y se limitan las delegaciones de autoridad.

En las grandes y medianas empresas con importante número de oficinas, se reduce el criterio divisional geográfico, en beneficio de estructuras divisionales por cliente o servicio/producto.

Los centros y unidades de producción se configuran internamente en función del tipo de clientela o servicio.

Los puestos de contacto con la clientela se conciben de forma integral, con criterios basados en la utilización de las terminales "CRS" y sus elementos complementarios.

En definitiva, las agencias de viajes tratan de justificar su actividad y de adaptarse a un mercado cambiante mediante la diferenciación y especialización de sus funciones, la adaptación de sus estructuras a situaciones de alta competitividad y la integración de sus procedimientos internos en soportes informáticos altamente desarrollados. Sin embargo, este planteamiento sólo podrá llevarse a cabo si se cuenta con personal con un amplio conocimiento del mercado turístico y con las cualificaciones necesarias en los ámbitos de la administración, el marketing y las técnicas específicas de la actividad.

1.2.2. Cambios en las actividades profesionales

Las circunstancias expuestas han determinado modificaciones de las actividades profesionales, de las que cabe destacar:

La mayor importancia de las capacidades de comunicación -(ventas y negociación con proveedores)- en detrimento de ciertos aspectos técnicos muy complejos -(por ejemplo, la construcción de tarifas aéreas para rutas indirectas, actualmente realizada con ayuda informática).

El conocimiento de los procedimientos administrativos internos y de los establecidos por los proveedores de los servicios, que han de tener los trabajadores que ocupan puestos de contacto con el cliente, debido a la integración en un mismo soporte de las actividades de venta y de las administrativas.

La inclusión, en prácticamente todos los puestos de trabajo, de terminales "CRS" con dispositivos complementarios, ordenadores personales o terminales de redes locales.

El establecimiento, por parte de las empresas, de criterios de calidad de servicio, de productividad y de eficiencia.

1.2.3. Cambios en la formación

Resulta fácilmente deducible la importancia que adquiere la formación en áreas como la venta, la negociación y el marketing (especialmente, en el entorno de esta figura, en el aspecto operativo). Además, los itinerarios profesionales relativamente cortos hacia puestos de gestión hacen necesario, si se pretende un horizonte profesional interesante, conocimientos importantes de los fundamentos y técnicas de la administración de empresas. Por otra parte, la exclusividad en la formación que se vienen reservando los propietarios de los sistemas globales de reservas -sistemas que se han convertido en un instrumento fundamental para las agencias de viajes- da lugar a que una parte importante de la formación deba realizarse en la empresa, en situaciones de trabajo real.

Señalamos también la gran importancia que tiene para esta figura el mantenimiento y el perfeccionamiento de su nivel de idioma.

1.3. POSICIÓN EN EL PROCESO PRODUCTIVO

1.3.1. Entorno profesional y de trabajo

Esta figura ejercerá su actividad, principalmente, en el subsector "Turismo y Viajes".

Los distintos tipos de empresas o entidades en los que puede desarrollar su actividad son:

Agencias de Viajes de todo tipo y especialización (emisoras y receptoras; organizadoras, consolidadoras y tour-operadoras; mayoristas y minoristas, etc.).

Otras empresas y entidades mediadoras y comercializadoras de este subsector, tales como Centrales de Reservas, Organizadores Profesionales de Congresos (OPC,s.), Oficinas de Información Turística, Entidades de Promoción Turística, etc.

Consultores turísticos.

Empresas de transportes.

En cuanto al tamaño de las empresas, puede insertarse tanto en pequeñas y medianas empresas de carácter local o regional, como en grandes organizaciones con implantación nacional o internacional.

En gran cantidad de situaciones de trabajo en que pueda encontrarse el técnico superior de Agencias de Viajes se observan los siguientes factores comunes:

Fuerte riesgo implícito, originado por los efectos económicos (indemnizaciones por perjuicios ocasionados, etc.) que pueden producir a la empresa los errores en el proceso de gestión (emisión de documentos de pago, valoración de servicios y ofertas, manejo de dinero en efectivo y otros medios de pago, etc.).

Fuerte peso del aspecto técnico-especializado del trabajo.

Elevado número de situaciones emergentes y enorme variedad de demandas informativas y de servicios.

1.3.2. Entorno funcional y tecnológico

Esta figura se ubica fundamentalmente en las funciones/subfunciones de administración, marketing estratégico y operacional, compras/contratación, producción y/o distribución de servicios turísticos y de viajes, mediación, control de calidad y función administrativo-contable.

Las técnicas y conocimientos tecnológicos abarcan los siguientes procesos:

Información.

Ventas.

Reservas.

Programación y presupuestación de viajes combinados y otros conjuntos complejos de prestaciones de servicios.

Contratación.

Operaciones y control.

Procesos contable-administrativos.

Gestión de unidades de producción o departamentos específicos de agencias de viajes.

Organización de reuniones y eventos.

Desarrollo de acciones comerciales.

Ocupaciones, puestos de trabajo tipo más relevantes:

A título de ejemplo y con fines de orientación profesional, se enumeran a continuación un conjunto de ocupaciones o puestos de trabajo que podrían ser desempeñados adquiriendo la competencia

profesional definida en el perfil del Título:

Vendedor de agencias de viajes.
Empleado del departamento de reservas.
Programador-presupuestador, "forfetista".
Jefe de departamentos propios de las agencias de viajes.

Posibles especializaciones:

La figura profesional descrita, al insertarse laboralmente en un puesto de trabajo concreto de los relacionados anteriormente, puede conseguir diferentes especializaciones, para lo cual necesitará un período de adiestramiento y adaptación en ese puesto de trabajo. La especialización de esta figura derivará del tipo de agencia de viajes o del tipo de entidad, pública o privada, que realice actividades mediadoras, comercializadoras o de información en el subsector "Turismo y Viajes".

A título de ejemplo se enumeran a continuación algunas de estas especializaciones:

Empleado del departamento de operaciones.
Controlador de calidad.
Promotor.
Organizador profesional de congresos, ferias y otros eventos.
Delegado comercial.
Empleado de entidades de información y promoción turística.
Empleado de empresas consultoras turísticas.

2. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO

2.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO

Analizar y desarrollar los procesos de creación y prestación de servicios de las agencias de viaje identificando, describiendo y/o aplicando: la función de los recursos humanos, las principales operaciones, los medios materiales e información necesarios, los procedimientos de trabajo correctos y la rentabilidad de los procesos.

Analizar las funciones de planificación, organización y control de las unidades de producción y departamentos de agencias de viajes y aplicar los procedimientos de gestión y control de los servicios.

Evaluar diferentes estrategias de comercialización de servicios y productos específicos de agencias de viajes, estimando las acciones de comunicación que mejor se adaptan a situaciones de mercado concretas.

Identificar las características de calidad más significativas de los servicios de agencias de viajes y evaluar, definir o realizar procesos para su control.

Actuar, utilizando con autonomía los conocimientos técnicos y el saber hacer necesarios, proponiendo mejoras en los procedimientos establecidos y soluciones a las contingencias del trabajo.

Sensibilizar a los demás respecto de los efectos negativos que determinados modos operativos y condiciones de trabajo pueden producir sobre la salud personal y colectiva, proponiendo medidas correctivas y protecciones adecuadas que mejoren las condiciones de seguridad.

Comprender el marco legal, económico y organizativo que regula y condiciona las actividades profesionales del sector de Hostelería y Turismo, identificando los derechos y las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.

Dominar estrategias de comunicación para transmitir y recibir información correctamente y resolver situaciones conflictivas, tanto en el ámbito de las relaciones en el entorno de trabajo como en las relaciones con los clientes, expresándose de forma correcta, al menos, en dos lenguas extranjeras.

Analizar, adaptar y, en su caso, generar documentación técnica para la mejor información y orientación de personal colaborador dependiente.

Seleccionar y valorar críticamente las diversas fuentes de información relacionadas con el ejercicio de la profesión que posibiliten el conocimiento y la inserción en la realidad laboral, la capacidad de autoaprendizaje y la evolución y adaptación de las capacidades profesionales propias a los cambios tecnológicos y organizativos continuos que se producirán a lo largo de la vida activa.

Desarrollar la iniciativa, el sentido de la responsabilidad, la identidad y la madurez profesional que permitan mejorar la calidad del trabajo, y motivar hacia el perfeccionamiento profesional.

2.2. MÓDULOS PROFESIONALES ASOCIADOS A UNA UNIDAD DE COMPETENCIA

Módulo profesional 1:

Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes.

Asociado a la Unidad de Competencia 1: Vender derechos de uso de servicios turísticos y de viajes, y programar, organizar, operar y controlar viajes combinados

CAPACIDADES TERMINALES

1.1. Analizar los diferentes tipos de agencias de viajes, los servicios que prestan y los productos/servicios que venden en el marco de la oferta turística global.

1.2. Analizar las motivaciones de la demanda del mercado turístico para estimar su evolución.

1.3. Analizar los principales productos y destinos turísticos nacionales y la estructura de la oferta turística española.

1.4. Analizar los principales productos y destinos turísticos internacionales y la estructura de la oferta turística internacional.

1.5. Analizar los procesos de asesoramiento y de venta de derechos de uso de servicios turísticos y viajes y aplicar las técnicas y procedimientos de identificación y acopio de información, construcción de tarifas, reservas y emisión de documentación adecuadas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Analizar, con carácter general, las agencias de viajes, describiendo su evolución histórica y justificando su función en el mercado turístico.

Clasificar las agencias de viajes de acuerdo con criterios legales y funcionales.

Diferenciar y describir los servicios y productos turísticos y de viajes cuyos derechos de uso sean susceptibles de venderse por intermediación.

Describir las variables que orientan los cambios en las motivaciones de la demanda turística.

Explicar las motivaciones de la demanda nacional e internacional en el mercado turístico actual y su previsible evolución.

Distinguir los criterios que determinan el interés turístico de un producto o destino, en función de su demanda.

Identificar y describir los principales productos y destinos turísticos del mercado español.

Describir la potencialidad turística de los productos y destinos anteriormente identificados, caracterizándola adecuadamente.

Relacionar las motivaciones de la demanda con los productos y destinos turísticos españoles.

Identificar y describir los principales productos y destinos turísticos del mercado internacional.

Describir la potencialidad turística de los productos y destinos anteriormente identificados, caracterizándola adecuadamente.

Relacionar las motivaciones de la demanda española con los productos y destinos turísticos identificados.

Identificar y seleccionar la información necesaria para el asesoramiento sobre servicios turísticos y de viajes y para la venta de sus derechos de uso manejando los soportes informativos más usuales en las agencias de viajes, tanto manuales como mecanizados.

En supuestos prácticos de construcción de tarifas:

Determinar tarifas para cualquier medio de transporte, tanto para trayectos nacionales como internacionales, aplicando las normas legales y las establecidas por los supuestos proveedores, y calculando correctamente el precio final.

Reconstruir la tarifa de transporte aplicando las reglas y/o sanciones oportunas al respecto si las condiciones iniciales de cálculo varían.

En supuestos prácticos de reservas de derechos de uso de servicios turísticos y de viajes:

Justificar el procedimiento, técnicas y datos necesarios para las reservas según la naturaleza del prestatario y el tipo de servicio.

Seleccionar los medios de comunicación que se deben utilizar para formalizar las reservas.

Redactar las solicitudes de reservas.
Formalizar la documentación específica que acredite el derecho de uso de los servicios/productos contratados.

A partir de la definición de determinadas demandas de asesoramiento o venta sobre derechos de uso de servicios turísticos y de viajes:
Seleccionar las fuentes de información adecuadas.
Extraer de dichas fuentes las informaciones/sugerencias que mejor se ajusten a la demanda definida, planteando diversas alternativas.
Justificar las técnicas de venta aplicables a la situación planteada.
Argumentar la opción más adecuada para los intereses de la supuesta Agencia de Viajes y de la supuesta demanda.

1.6. Analizar el proceso de programación de conjuntos complejos de servicios turísticos (viajes combinados y realización de eventos), identificando y caracterizando las técnicas, las operaciones, las fases y los parámetros de operación y control, y definiendo los resultados que deben obtenerse.

Explicar el proceso de programación caracterizando las fases más importantes:

Selección de fuentes de información.
Diseño del itinerario.
Selección de servicios.
Negociación con proveedores.
Elaboración de presupuesto.
Presentación del producto.

y los resultados que deben obtenerse.

En supuestos prácticos de elaboración de viajes combinados y programación de eventos, y definida la demanda a que se destinan:

Identificar la legislación aplicable.
Considerar y seleccionar posibles itinerarios y características del viaje combinado.
Considerar y seleccionar los servicios que forman parte del producto que se elabora.
Seleccionar, a partir de los datos proporcionados, los prestatarios y cotizaciones de servicios que ofrezcan una mejor relación calidad/precio.
Elaborar el presupuesto determinando costes, retribuciones a minoristas, márgenes de beneficio, precios de venta, umbrales de rentabilidad y/u otros factores económicos de interés.
Proponer las características de presentación del producto elaborado, para diseñar su oferta final.

1.7. Aplicar técnicas de organización y control de conjuntos complejos de prestaciones turísticas.

Definidos supuestos viajes combinados y/o los actos, desarrollo, servicios y ofertas complementarias de supuestas reuniones, congresos o eventos en general:

Establecer las necesidades de medios humanos y materiales para el correcto desarrollo de la operación de estos conjuntos complejos de prestaciones de servicios turísticos y complementarios.
Programar las tareas que se deberán ejecutar para el desarrollo de la operación, secuenciándolas adecuadamente, determinando su asignación a los medios personales previamente definidos y elaborando las listas de comprobación que permitan su seguimiento y control.
Formalizar los documentos apropiados para asegurar las prestaciones por parte de los proveedores de servicios.
Deducir los controles necesarios para asegurar la correcta operación de los conjuntos complejos de servicios turísticos y complementarios y el cumplimiento de las acciones programadas, justificando las medidas correctivas adecuadas ante determinadas desviaciones.

1.8. Analizar los diferentes tipos de relaciones funcionales, contractuales y profesionales que mantienen las agencias de viajes con los diferentes proveedores de servicios turísticos e identificar y aplicar las técnicas de negociación y comunicación idóneas.

Diferenciar y explicar las relaciones funcionales y contractuales que habitualmente mantienen los proveedores de servicios turísticos y de viajes con las agencias de viajes, identificando la normativa reguladora de tales relaciones.

Describir las situaciones y relaciones profesionales que tienen lugar entre el personal de las agencias de viajes y los profesionales o representantes de los proveedores de servicios, clasificando por categorías los tipos de comportamiento habitual que se derivan de situaciones de negociación, contratación y/o conflicto.

Identificar las técnicas de negociación, estimando su aplicación a diferentes situaciones y relaciones con proveedores de servicios turísticos y de viajes.

Describir distintas situaciones en las que, habitualmente, pueden darse conflictos con los proveedores de servicios o sus representantes.

Describir técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

En supuestos prácticos de relaciones interpersonales con proveedores de servicios o sus representantes:

Aplicar las técnicas de negociación y comunicación adecuadas, gestionando el tiempo eficientemente.

Simular la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.

1.9. Aplicar las técnicas de venta y de atención al cliente en función de los tipos de consumidores y de las características de los productos y servicios turísticos.

Identificar los diferentes tipos de clientes, describiendo sus hábitos y su comportamiento en la compra.

Identificar las diferentes técnicas de venta de servicios turísticos y asociar la aplicación de cada una de ellas a los diferentes tipos de clientes, agencias y productos.

Distinguir los tipos de demanda de información y asesoramiento más usuales que se dan en las agencias de viajes.

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

Describir las técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

Identificar la legislación vigente aplicable en materia de protección de consumidores y usuarios.

En supuestos prácticos de demanda de información, solicitud de compra y/o presentación de reclamaciones:

Identificar las necesidades del supuesto cliente, asesorarle claramente sobre su demanda y darle un trato correcto.

Proponer, a supuestos clientes, destinos, productos y/o servicios turísticos que se adapten a sus expectativas y posibilidades económicas.

Aplicar las técnicas de venta y comunicación apropiadas, gestionando el tiempo eficientemente.

Ante la formulación de supuestas quejas o reclamaciones, 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 y/o reclamación presentada.

CONTENIDOS **(Duración 190 horas)**

Las Agencias de Viajes

Definición.
Evolución histórica.
Justificación de sus funciones.
Clasificación funcional y legal.
Los servicios/productos de las Agencias de Viajes.
Legislación aplicable.
Un destino multiproducto.

España como producto turístico

Turismo de sol y playa.
Turismo urbano.
Turismo cultural.
Turismo itinerante: grandes rutas.
Turismo rural.
Turismo verde: parques naturales.
Turismo de aventura.
Turismo deportivo.
Turismo náutico.
Turismo de salud.

| | |
|--|---|
| | <p>Turismo de invierno. Turismo joven. Otros recursos turísticos.</p> |
| Destinos turísticos internacionales | <p>Destinos de sol y playa. Destinos urbanos. Destinos culturales. Grandes rutas turísticas. Destinos de turismo rural. Destinos de turismo verde: parques naturales. Destinos de turismo de aventura. Destinos de turismo náutico. Destinos de turismo de salud. Destinos turísticos de invierno. Destinos de turismo joven. Circuitos profesionales y de negocios. Otros recursos turísticos internacionales.</p> |
| Productos turísticos nacionales e internacionales según medios de transporte | <p>Grandes rutas terrestres europeas. Trenes turísticos. Cruceiros fluviales y marítimos.</p> |
| Las fuentes de información en las agencias de viajes | <p>Fuentes manuales y mecanizadas. Fuentes internas y externas. Análisis de la información.</p> |
| Medios de transporte y construcción de tarifas | <p>Normativa reguladora. Clasificación y tipos. Aeropuertos. Puertos. Estaciones. Tarifas. Concepto y tipos. Construcción de tarifas. El trayecto: tipos de viajes. Tarifas especiales, descuentos y subvenciones. Su compatibilidad. El equipaje. Impuestos y tasas. El tratamiento de la moneda en viajes internacionales. Modificaciones y anulaciones de viajes.</p> |
| Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas | <p>Normas comunitarias, estatales y autonómicas. Divisas, cambio, cupos y trámites aduaneros. Derechos de viajero. Seguros de viajes. Prestaciones y normativa internacional. Consulados y embajadas: servicios que prestan.</p> |
| Las reservas y su gestión | <p>Concepto. Tipos. Contrato de reserva. Procedimientos de reserva. Los medios de comunicación en la gestión de las reservas. Manejo de "software" específico.</p> |
| Emisión de documentos acreditativos del derecho de uso de servicios turísticos y de viajes | <p>Tipos de documentos: billetes, bonos, otros. Composición. Normas de emisión. Reemisión. Valoración. Circuito interno.</p> |
| Planificación, organización, operación y control de conjuntos complejos de servicios turísticos | <p>Viajes combinados. Definición. Tipos. Eventos. Tipos. Fases y procedimientos en la creación del producto/prestación del servicio: Planificación/Elaboración. Organización. Operación y control.</p> |

Atención al cliente. Venta de servicios. Negociación con proveedores.

Técnicas de comunicación:

Procesos, elementos y tipos de comunicación.
Retroalimentación.

Habilidades sociales aplicadas a:

Información y venta en Agencias de Viajes.
Negociación con proveedores.

Operación de conjuntos complejos de servicios turísticos.

Técnicas de protocolo e imagen personal.

Técnicas y procesos de negociación con proveedores:

La planificación de los encuentros.

Estrategias.

Interacción agente-proveedor.

Cierre de las operaciones.

Tipos de clientes y su tratamiento.

Técnicas y procesos de venta directa:

Formas de vender.

Acogida.

Información.

Interacción vendedor-cliente.

Sugerencias y recomendaciones.

Seguimiento.

Cierre.

La protección de consumidores y usuarios en España y en la Comunidad Económica Europea.

Tratamiento de quejas.

Reclamaciones y denuncias ante las Agencias de Viajes y otras empresas turísticas.

Módulo profesional 2:

Gestión económico-administrativa en agencias de viajes

Asociado a la Unidad de Competencia 2: Llevar a cabo la gestión administrativa interna y la externa derivada de las relaciones económicas con clientes y proveedores

CAPACIDADES TERMINALES

2.1 Registrar operaciones contables propias de las agencias de viajes, atendiendo a los Principios Generales de la Contabilidad y a las normas propuestas en el Plan General Contable vigente.

2.2 Analizar y aplicar sistemas y procedimientos de gestión de registros válidos para diferentes tipologías de agencias de viajes.

2.3 Analizar y aplicar sistemas y procedimientos de almacenamiento, reposición y control de existencias (material de oficina, atenciones a clientes, documentos propios y de proveedores de servicios ...), válidos para diferentes tipologías de agencias de viajes.

2.4 Analizar y aplicar los procedimientos y operaciones que se

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Justificar la importancia de la Contabilidad como instrumento de apoyo de la gestión económica de las empresas en general y de las agencias de viajes en particular.

Identificar y describir los elementos patrimoniales propios de las agencias de viajes, proponiendo planes de cuentas ajustados al Plan General Contable vigente.

Identificar los hechos contables más usuales que se producen en las agencias de viajes, seleccionando y adecuando los documentos justificativos de los mismos.

En supuestos prácticos, y a partir de la entrega de una serie de datos:

Desarrollar el proceso contable básico aplicando las normas propuestas en el Plan General Contable.

Determinar los resultados económicos parciales y/o finales que correspondan a un período de tiempo determinado

Identificar y clasificar los distintos tipos de documentos que se utilizan habitualmente en las agencias de viajes en función de su utilidad, procedencia o destino.

Adequar, diseñar y formalizar cartas, impresos y formularios específicos de las agencias de viajes para sus relaciones internas y sus relaciones externas con clientes y proveedores, aplicando las técnicas de diseño y comunicación oportunas.

Comparar los sistemas de gestión de registros, manuales e informatizados, que habitualmente se utilizan en las agencias de viajes, y deducir los más adecuados para tipos de agencias y estructuras organizativas determinadas.

En supuestos prácticos, y a partir de la caracterización de determinados tipos de agencias y/o unidades de producción, seleccionar, adecuar y aplicar programas completos de gestión de registros que comprendan:

Gestión manual e informatizada de archivos.

Búsqueda de documentos asistida por ordenador.

Definición de archivos (centrales, departamentales, personales) y programas de retención/destrucción de documentos.

Protección de registros esenciales.

Medios de almacenamiento de la información.

Gestión de impresos y formularios.

Control de la correspondencia

Comparar los sistemas de almacenamiento, reposición y control de existencias, manuales e informatizados, que habitualmente se utilizan en las agencias de viajes, y deducir los más adecuados para tipos de agencias y estructuras organizativas determinadas.

En supuestos prácticos, y a partir de la caracterización de determinados tipos de agencias y/o unidades de producción, seleccionar, adecuar y aplicar sistemas completos de gestión de almacén que comprendan:

Procedimientos de solicitud, clasificación y reposición de existencias.

Procedimientos de entradas, salidas y distribución de existencias.

Formalización de inventarios.

Medidas de control de las emisiones de documentos acreditativos de derechos de uso de servicios turísticos y de viajes, y del inventario.

Describir los procedimientos de facturación, control de cuentas de crédito, cobro y reintegro a clientes, que habitualmente se utilizan en las agencias de

derivan de las relaciones económicas internas y externas que se producen en el ámbito de las agencias de viajes.

viajes, y seleccionar los más adecuados para tipos de agencias, estructuras organizativas y situaciones determinadas.

En casos prácticos, y a partir de la entrega de una serie de datos sobre relaciones económicas con supuestos clientes:

Comprobar valoraciones de supuestos servicios vendidos y de sus gastos de gestión.

Aplicar los sistemas de cobro al contado o a crédito de acuerdo con las instrucciones definidas en el supuesto.

Emitir los documentos justificativos de los pagos efectuados.

Comprobar el derecho a devoluciones por supuestos servicios no disfrutados y cargados, formalizando las comunicaciones a proveedores y documentos que fuesen necesarios.

Justificar las necesidades de distribución, archivo y registro de documentos que se derivan de los supuestos prácticos en cuestión.

En casos prácticos de relaciones económicas con supuestos proveedores de servicios:

Registrar en los soportes de ventas, los importes de los derechos de uso vendidos.

Formalizar las liquidaciones de ventas y facturas de proveedores indicando forma de pago y comisión a favor de la agencia.

Formalizar supuestos informes de incidencias, solicitudes de regularización de cargos incorrectos y contestaciones a reclamaciones contables y administrativas internas y externas.

Justificar las necesidades de distribución, archivo y registro de documentos que se derivan del supuesto práctico.

Aplicar la convertibilidad de monedas extranjeras y cheques de viajero:

Identificando la legislación vigente aplicable.

Identificando la fuente de información del cambio oficial.

Identificando la moneda en cuestión.

Determinando las comisiones y el contravalor que se debe pagar en pesetas.

Formalizando la documentación prescrita.

Diferenciar, describir y formalizar diferentes documentos de pago, identificando y aplicando la legislación mercantil vigente.

Explicar el funcionamiento de las cuentas corrientes, interpretando correctamente los documentos que en relación con las mismas emiten las entidades financieras, y formalizando diferentes tipos de documentos relativos a ingresos o remesas de monedas y/o otros medios de pago.

En supuestos prácticos, y a partir de la entrega de una serie de datos:

Formalizar impresos administrativos, precontables y contables para registrar operaciones de tesorería.

Realizar los apuntes que procedan en los libros/registro de caja y cuentas bancarias.

Formalizar resúmenes periódicos de movimientos de caja.

Simular controles de cuenta de caja, realizando los correspondientes arqueos y resolviendo supuestas diferencias entre saldos reales y apuntes realizados.

Simular controles de cuentas bancarias, realizando cuadros con extractos de los bancos y resolviendo supuestas diferencias entre los apuntes de las entidades financieras y los libros/registros de cuentas bancarias de la Agencia de Viajes

CONTENIDOS **(Duración 95 horas)**

Contabilidad, Matemáticas Comerciales y Estadística básicas

Concepto y objetivos de la Contabilidad.

Los libros de contabilidad.

El patrimonio.

Las cuentas.

El plan general de contabilidad.

El proceso contable básico en las agencias de viajes.

La tesorería en las agencias de viajes.

Los impuestos. Su liquidación.

Los derechos de cobro.

Las amortizaciones. Las provisiones.
Las cuentas anuales.
Instrumentos de abono en las operaciones comerciales.
Cuentas corrientes.
Créditos.
Operaciones de compra de moneda extranjera y cheques de viajero.
Documentos de pago y títulos de crédito.
Estadística básica.

Sistemas y procedimientos de gestión de registros en agencias de viajes

Documentos internos y externos utilizados en las Agencias de Viajes.
Técnicas de diseño y composición de documentos.
Gestión de impresos y formularios.
Definición y gestión de archivos.
Protección de registros.
Medios de almacenamiento y tratamiento de la información.
Control de correspondencia.

Sistemas y procedimientos de almacenamiento, reposición y control de existencias en agencias de viajes

Gestión de almacén.
Inventarios.
Control de existencias.

Procedimientos derivados de relaciones económicas con clientes y proveedores

Facturación, control de cuentas de crédito, cobro y reintegro a clientes.
Soportes y partes de ventas de proveedores.
Control de liquidaciones de ventas y facturas de proveedores.

Módulo profesional 3:

Organización y control en agencias de viajes

Asociado a la Unidad de Competencia 3: Organizar y controlar unidades de producción o departamentos específicos de agencias de viajes

CAPACIDADES TERMINALES

3.1 Analizar la estructura organizativa, funcional y el entorno de relaciones de los establecimientos y/o unidades de producción de agencias de viajes.

3.2 Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de actuación a corto, medio y largo plazo para unidades de producción o departamentos específicos de agencias de viaje.

3.3 Analizar la rentabilidad de la explotación de unidades de producción o departamentos específicos de agencias de viajes para evaluar y controlar los costes y los márgenes de beneficio.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Clasificar y caracterizar los diferentes tipos de agencias de viajes atendiendo a:

Tipo de productos y servicios.
Tipologías de clientela.
Normativa europea, estatal y autonómica aplicables.
Áreas funcionales.

Describir los factores que determinan una organización eficaz.

Describir las áreas, departamentos y subdepartamentos funcionales más característicos de los distintos tipos de agencias de viajes.

Explicar, utilizando diagramas si es necesario, las relaciones interdepartamentales típicas que se dan en el ámbito de estos establecimientos.

Identificar en un gráfico la estructura física de la agencia de viajes, unidad de producción y/o departamento, determinando los elementos materiales y los medios humanos necesarios, ubicándolos y justificando su distribución según criterios de ergonomía y fluidez del trabajo.

Explicar los circuitos y tipos de información más característicos producidos en el desarrollo de la actividad.

Definir los límites de responsabilidad y funciones de los puestos de trabajo habituales en las agencias de viajes.

A partir de una organización (supuesta o real) de una unidad de producción o departamento de agencias de viajes:

Evaluar la organización juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.
Proponer posibles mejoras a la organización propuesta.

Identificar la función de los presupuestos dentro de la planificación empresarial.

Citar y explicar los tipos de presupuestos utilizados en la actividad de agencias de viajes y los objetivos de cada uno de ellos.

Identificar la estructura y las partidas que componen los presupuestos anteriormente citados.

Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.

En una situación simulada y a partir de los objetivos económicos de producto, de volumen de negocio y de calidad para un período de tiempo establecido:

Identificar y calcular las necesidades de financiación.
Elaborar el presupuesto de ingresos y gastos del período.
Determinar el coste de recursos humanos.
Determinar el coste de la inversión en recursos materiales.

En un caso simulado, a partir de los datos de un presupuesto estimado y de los datos reales:

Calcular las desviaciones.
Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen.
Proponer soluciones alternativas.

Identificar y calcular los costes directos e indirectos que afectan a la actividad de agencias de viajes.

Interpretar una cuenta de pérdidas y ganancias y un balance contable.

Determinar el umbral de rentabilidad.

Interpretar los resultados anteriores y proponer, en su caso, medidas correctivas o soluciones alternativas.

3.4 Analizar sistemas y procesos de gestión y control de la calidad aplicables a los servicios propios de las agencias de viajes y de los prestados por los proveedores.

Describir la función de gestión y control de la calidad y su relación con los objetivos de la empresa.

A partir de estructuras organizativas de diversas tipologías de agencias de viajes:

Identificar los elementos del sistema de calidad aplicables a cada estructura organizativa.

Asignar las funciones específicas de calidad en función de la estructura organizativa en cuestión.

Describir los instrumentos de control de calidad utilizados en la prestación de los servicios de las agencias de viajes.

Describir las "características de calidad" más significativas de los servicios de las agencias de viajes.

En supuestos prácticos determinados y a partir de los objetivos de calidad interna y externa de una unidad de producción de una agencia de viajes:

Identificar las características de calidad de los servicios propios y ajenos.

Identificar los factores que afectan a las características de calidad.

Seleccionar procedimientos e instrumentos de control de calidad interno y externo, razonando la conveniencia de su implantación.

CONTENIDOS

(Duración 130 horas)

Introducción a la teoría de empresa

Concepto.

El enfoque de sistemas de la administración empresarial.

Las funciones del mando.

Evolución del pensamiento gerencial.

Estructuras organizativas y funcionales más características en las agencias de viajes

Áreas o departamentos básicos.

Funciones principales. Organigramas. Distribución de tareas.

Relaciones interdepartamentales.

Circuitos y tipos de información/documentos internos y externos.

La planificación

Concepto y naturaleza.

Proceso de planificación. Tipos de planes.

Políticas, estrategias y objetivos empresariales.

El control económico

El control presupuestario.

Ciclo presupuestario.

Tipos de presupuestos.

Presupuestos por departamentos.

Análisis y control de costes.

Análisis de la rentabilidad.

Análisis de los estados financieros.

Gestión y control de la calidad

Servicio versus producto.

La gestión integral de la calidad.

Planificación, organización y control de la calidad.

Calidad de los servicios propios y ajenos y satisfacción del cliente.

La organización

Principios de organización.

Departamentalización.

Sistemas de organización.

Cultura organizacional.

Módulo profesional 4:

Comercialización de productos y servicios turísticos

Asociado a la Unidad de Competencia 4: Organizar, ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales de la agencia de viajes en la unidad o departamento de su responsabilidad.

CAPACIDADES TERMINALES

4.1 Analizar información del mercado turístico nacional e internacional que permita estimar la situación, evolución y tendencias del sector de alojamiento y agencias de viajes.

4.2 Relacionar entre sí las distintas variables que intervienen en el “marketing-mix”.

4.3 Evaluar distintas estrategias de comunicación comercial adecuadas a empresas de servicios turísticos y de viajes.

4.4 Elaborar un plan de comunicación de un producto/servicio turístico.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Enumerar, describir e interrelacionar las principales variables que conforman la oferta y la demanda turística internacional, nacional y local.

Identificar y describir las fuentes de información turística más relevantes.

Identificar y seleccionar métodos de recogida de datos adecuados a las variables que se deben estudiar.

Describir la función y las relaciones de las empresas de alojamiento y las agencias de viajes con el sector turístico nacional y local y con otros sectores de la economía con los que se relacionan.

Analizar las motivaciones de la demanda turística y los factores sociales y económicos que influyen en su evolución.

Describir el proceso evolutivo de los sectores de alojamiento y agencias de viajes en general y de cada fórmula en particular.

Definir el “marketing-mix”, describiendo sus componentes.

A partir de unos datos supuestos de un producto turístico, precio, comunicación y distribución determinados, deducir las relaciones causales existentes entre las distintas variables.

Dada una etapa del ciclo de vida de un producto turístico, explicar las relaciones causales que se producen entre las variables del marketing que afectan al mismo

Identificar cada uno de los componentes del “mix de comunicación” de las empresas de servicios.

Describir un proceso secuencial de comunicación definiendo los objetivos de cada fase.

Describir estrategias de comunicación adecuadas a empresas de servicios turísticos y de viajes.

A partir de distintas estrategias posibles de comunicación comercial y de unos objetivos en el marco de una empresa turística:

Calcular los costes que supone cada una de ellas.

Valorar la eficacia de cada una de ellas en función de la “población-objetivo” receptora de la comunicación.

Analizar en qué medida se alcanzarían los objetivos previstos con la aplicación de cada una de las estrategias de comunicación.

Argumentar la estrategia de comunicación elegida.

Identificar las variables que miden la eficacia de las acciones de comunicación comercial.

A partir de unos datos relacionados con un producto/servicio turístico que se va a comercializar:

Definir la estrategia de comunicación y los objetivos del mismo.

Determinar el ámbito, el “público objetivo” y las acciones publi-promocionales adecuadas al proyecto.

Justificar la utilización de los instrumentos de comunicación para canalizar las acciones comerciales.

Realizar una estimación de costes, alcance y posibles resultados de las acciones programadas.

Enumerar los distintos tipos de publicidad existentes, formas y soportes publicitarios.

Explicar la diferencia entre publicidad y promoción.

Enumerar los distintos medios de comunicación y explicar ventajas e inconvenientes de cada uno.

CONTENIDOS

(Duración 95 horas)

Análisis de mercado de alojamiento y de intermediación de servicios turísticos y viajes

Fuentes de información turística.
Técnicas de investigación y de tratamiento de la información.
Estructura del mercado turístico español. Evolución. Oportunidades y amenazas.
La oferta y la demanda de alojamiento internacional, nacional y local.
La oferta y la demanda de intermediación de servicios turísticos y viajes internacional, nacional y local.
El consumidor: elasticidad, necesidades y segmentación.

Marketing turístico

Características de los servicios frente a los productos.
El marketing de servicios.
El plan de marketing como instrumento de gestión.

El “marketing mix”

Producto-servicio.
Precios.
Comunicación.
Distribución.

La comunicación

La publicidad: concepto, objetivos e instrumentos.
La promoción.
El marketing directo.
El patrocinio.
Planificación y control de acciones de comunicación.

2.3. MÓDULOS PROFESIONALES TRANSVERSALES

Módulo profesional 5: Lengua Extranjera

CAPACIDADES TERMINALES

5.1 Comunicarse oralmente con un interlocutor en lengua extranjera interpretando y transmitiendo la información necesaria para establecer los términos que delimiten una relación profesional dentro del sector.

5.2 Interpretar información escrita en lengua extranjera, tanto en el ámbito económico, jurídico y financiero propio del sector, como en el ámbito sociocultural, analizando los datos fundamentales para llevar a cabo las acciones oportunas.

5.3 Redactar y/o cumplimentar documentos e informes propios del sector en lengua extranjera con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y/o facilitando una información de tipo general o detallada.

5.4 Analizar las normas de convivencia socioculturales y de protocolo de los países del idioma extranjero, con el fin de dar una adecuada imagen en las relaciones profesionales establecidas con dichos países.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A partir de una conversación telefónica simulada:

Pedir información sobre un aspecto concreto de una actividad propia del sector.

Dar la información requerida de una forma precisa y concreta.

A partir de un mensaje grabado relacionado con una actividad profesional habitual del sector, identificar los datos claves para descifrar dicho mensaje.

Dada una supuesta situación de comunicación cara a cara, asumir la función de:

Demandante de información.

Informador.

En una simulada reunión de trabajo, interpretar la información recibida y transmitirla.

Ante una publicación periódica de uno de los países de la lengua extranjera, extraer de la sección o secciones relacionadas con el sector la información que pueda ser de utilidad.

A partir de un texto legal auténtico de uno de los países de la lengua extranjera, identificar los datos fundamentales que tengan relación con el sector.

Dado un texto informativo en lengua extranjera sobre el sector profesional:

Buscar datos claves en dicha información.

Clasificar los datos según orden de preferencia.

Hacer un resumen del texto.

Traducir con exactitud cualquier escrito referente al sector profesional.

A partir de unos datos supuestos, cumplimentar documentos comerciales y de gestión específicos del sector.

Redactar una carta de acuerdo con los aspectos formales exigidos en una situación profesional concreta.

Basándose en datos recibidos en distintos contextos (conferencia, documentos, seminario, reunión), elaborar un informe claro, conciso y preciso según su finalidad y/o destinatario.

En una supuesta conversación telefónica, observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor o identificarse, filtrar la llamada, informar o informarse, dando una buena imagen de empresa.

Ante la preparación de un viaje simulado a un país extranjero, planificar el programa de la visita teniendo en cuenta:

Las costumbres horarias.

Los hábitos socioculturales.

Las normas de convivencia y protocolo.

Ante una supuesta visita a una empresa extranjera:

Presentarse,

Informar e informarse, utilizando el lenguaje con corrección y propiedad, y observando las normas de comportamiento que requiera el caso

CONTENIDOS (Duración 160 horas)

Uso de la lengua oral

Participación en conversaciones, debates y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional y a situaciones derivadas de las diferentes actividades del sector empresarial.

Terminología específica.

Aspectos formales (actitud profesional adecuada al interlocutor de lengua extranjera).

Aspectos funcionales:

Intervenir de forma espontánea y personal en diálogos dentro de un contexto.
Utilizar fórmulas pertinentes de conversación en una situación profesional.

Extraer información específica propia del sector para construir una argumentación.

Facilitar la comunicación, utilizando todas las habilidades y estrategias posibles para poder afrontar cualquier tipo de situación de relación personal y/o laboral.

Uso de la lengua escrita

Comprensión y redacción global y específica de documentos visuales, orales o escritos relacionados con aspectos profesionales.

Utilización de la terminología específica, seleccionando la acepción correcta en el diccionario técnico según el contexto de la traducción.

Selección de los elementos morfosintácticos (estructura de la oración, tiempos verbales, nexos y subordinación, formas impersonales, voz pasiva, etc...), de acuerdo con el documento que se pretenda elaborar.

Aplicación de fórmulas y estructuras hechas utilizadas en la comunicación escrita.

Aspectos socioculturales

Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de la lengua extranjera.

Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.

Utilización de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de empresa.

Módulo profesional 6: Segunda Lengua Extranjera

CAPACIDADES TERMINALES

6.1 Comprender y producir mensajes orales en lengua extranjera en situaciones diversas de comunicación: habituales, personales y profesionales.

6.2 Interpretar textos escritos auténticos, obteniendo informaciones globales y específicas relacionadas tanto con aspectos de la vida cotidiana como de la vida profesional.

6.3 Traducir al idioma materno textos sencillos en lengua extranjera relacionados con las necesidades e intereses socioprofesionales del alumno.

6.4 Redactar textos escritos elementales en lengua extranjera en función de una actividad concreta.

6.5 Apreciar la riqueza que representa la variedad de hábitos culturales de los distintos países de la lengua extranjera incorporándolos a las relaciones personales y profesionales.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Proyectado un vídeo de carácter informativo sobre el sector profesional de interés para el alumno:

Identificar oralmente en la lengua extranjera los elementos más destacados del mensaje emitido.

Hacer un breve resumen oral en la lengua extranjera.

A partir de unas instrucciones recibidas realizar una llamada telefónica simulada identificándose, preguntando por la persona adecuada, pidiendo información sobre datos concretos y respondiendo a las posibles preguntas de forma clara y sencilla.

Simulada una entrevista de carácter profesional:

Responder con frases de estructura simple a las preguntas que se formulen. Utilizar recursos alternativos en caso de falta de capacidad de respuesta. Formular preguntas para precisar aspectos profesionales.

Después de leer un texto en la lengua extranjera de extensión limitada sobre un tema de interés para el alumno, contestar a un cuestionario de preguntas abiertas o cerradas con frases de estructura de moderada complejidad.

Una vez leído un texto extenso relacionado con un aspecto profesional:

Hacer un breve resumen oral o escrito en la lengua extranjera.

Presentadas las diferentes partes de un relato de forma desordenada, ordenarlas de acuerdo con una secuencia lógica.

Dado un texto breve sin identificación, deducir de qué tipo de documento se trata, siguiendo un análisis lógico de los elementos que lo componen.

Traducir un manual de instrucciones.

Traducir un documento: reglamento, normativa, instrucciones organizativas, etc... sobre el sector profesional.

Hacer una traducción precisa, con ayuda de un diccionario, de un texto cuyo contenido pueda interesar al alumno, tanto por sus aspectos profesionales como culturales.

A partir de la lectura de una oferta de trabajo en la prensa:

Elaborar una solicitud de empleo.

Redactar un breve "currículum" en la lengua extranjera.

Complimentar documentos tipo relativos al sector profesional.

Recibidas unas instrucciones detalladas, redactar una carta comercial de acuerdo con la normativa del país de la lengua extranjera.

Elaborar un pequeño informe con un propósito comunicativo específico y con una organización textual adecuada y comprensible para el receptor.

Visualizado un corto informativo sobre uno de los países de la lengua extranjera:

Señalar la variedad de manifestaciones socioculturales que sirven para la identificación y singularización de dicho país.

Identificar los rasgos socioculturales y lingüísticos del país de la lengua extranjera que lo diferencian de los demás.

Ante la preparación de un viaje simulado a un país extranjero, planificar el programa de la visita teniendo en cuenta:

Las costumbres horarias.

Los hábitos socioculturales.

Las normas de convivencia y protocolo.

CONTENIDOS (Duración 160 horas)

Uso de la lengua oral

Incrementar la capacidad de comunicación empleando las estrategias que estén a su alcance para familiarizarse con otra forma de enfocar el entorno sociolaboral.

Léxico socioprofesional.

Estrategias comunicativas para obtener una información más completa (solicitar precisiones, comprobar que lo que se ha dicho ha sido correctamente interpretado...)

Estrategias de participación en la conversación (colaborar en el mantenimiento de la conversación, mantener el turno de palabra, cambiar de tema...)

Incorporación al repertorio productivo de nuevas funciones comunicativas (hacer hipótesis, suposiciones, contradecir, persuadir, argumentar, etc...)

Reconocimiento de vocabulario y estructuras lingüísticas falsamente semejantes en las lenguas conocidas para evitar errores previsibles.

Uso de la lengua escrita

Comprensión y producción de documentos sencillos (visuales, orales y escritos) relacionados con situaciones tanto de la vida cotidiana como de la profesional.

Transferencia de los conocimientos sobre la organización de distintos tipos de textos a la segunda lengua extranjera.

Uso sistemático del diccionario.

Utilización de obras técnicas instrumentales (libros de consulta, textos específicos...)

Incorporación de nuevos elementos morfosintácticos tales como las oraciones subordinadas, la voz pasiva, la concordancia de los tiempos verbales...

Aspectos socioculturales

Referentes sociales y culturales clave entre los hablantes de la lengua extranjera: la prensa, la publicidad, las relaciones laborales, el cine, etc...

Interpretación de algunos rasgos que definen el comportamiento sociolingüístico de los hablantes de la lengua extranjera, basándose en claves lingüísticas (como en la entonación, registros de lengua, etc) o no lingüísticos (gestos, actitudes, etc).

Actitud abierta a las distintas culturas representadas por los diferentes países de la lengua extranjera.

Módulo profesional 7: Relaciones en el entorno de trabajo

CAPACIDADES TERMINALES

7.1 Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación en su medio laboral para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar proyectos.

7.2 Afrontar los conflictos que se originen en el entorno de su trabajo, mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.

7.3 Tomar decisiones, contemplando las circunstancias que obligan a tomar esa decisión y teniendo en cuenta las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.

7.4 Ejercer el liderazgo de una manera efectiva en el marco de sus competencias profesionales adoptando el estilo más apropiado en cada situación.

7.5 Conducir, moderar y/o participar en reuniones, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Identificar el tipo de comunicación utilizado en un mensaje y las distintas estrategias utilizadas para conseguir una buena comunicación.

Clasificar y caracterizar las distintas etapas de un proceso comunicativo.

Distinguir una buena comunicación que contenga un mensaje nítido de otra con caminos divergentes que desfiguren o enturbien el objetivo principal de la transmisión.

Deducir las alteraciones producidas en la comunicación de un mensaje en el que existe disparidad entre lo emitido y lo percibido.

Analizar y valorar las interferencias que dificultan la comprensión de un mensaje.

Definir el concepto y los elementos de la negociación.

Identificar los tipos y la eficacia de los comportamientos posibles en una situación de negociación.

Identificar estrategias de negociación relacionándolas con las situaciones más habituales de aparición de conflictos en la empresa.

Identificar el método para preparar una negociación teniendo en cuenta las fases de recogida de información, evaluación de la relación de fuerzas y previsión de posibles acuerdos.

Identificar y clasificar los posibles tipos de decisiones que se pueden utilizar ante una situación concreta.

Analizar las circunstancias en las que es necesario tomar una decisión y elegir la más adecuada.

Aplicar el método de búsqueda de una solución o respuesta.

Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.

Identificar los estilos de mando y los comportamientos que caracterizan cada uno de ellos.

Relacionar los estilos de liderazgo con diferentes situaciones ante las que puede encontrarse el líder.

Estimar el papel, competencias y limitaciones del mando intermedio en la organización.

Enumerar las ventajas de los equipos de trabajo frente al trabajo individual.

Describir la función y el método de la planificación de reuniones, definiendo, a través de casos simulados, objetivos, documentación, orden del día, asistentes y convocatoria de una reunión.

Definir los diferentes tipos y funciones de las reuniones.

Describir los diferentes tipos y funciones de las reuniones.

Identificar la tipología de participantes.

Describir las etapas del desarrollo de una reunión.

Enumerar los objetivos más relevantes que se persiguen en las reuniones de grupo.

Identificar las diferentes técnicas de dinamización y funcionamiento de grupos.

Descubrir las características de las técnicas más relevantes.

7.6 Impulsar el proceso de motivación en su entorno laboral, facilitando la mejora en el ambiente de trabajo y el compromiso de las personas con los objetivos de la empresa.

Definir la motivación en el entorno laboral.

Explicar las grandes teorías de la motivación.

Identificar las técnicas de motivación aplicables en el entorno laboral.

En casos simulados seleccionar y aplicar técnicas de motivación adecuadas a cada situación.

CONTENIDOS

(Duración 65 horas)

La comunicación en la empresa

Producción de documentos en los cuales se contengan las tareas asignadas a los miembros de un equipo.

Comunicación oral de instrucciones para la consecución de unos objetivos.

Tipos de comunicación:

Oral/escrita.

Formal/informal.

Ascendente/descendente/horizontal.

Etapas de un proceso de comunicación:

Emisores, transmisores.

Canales, mensajes.

Receptores, decodificadores.

“Feedback”.

Redes de comunicación, canales y medios.

Dificultades/barreras en la comunicación.

El arco de distorsión.

Los filtros.

Las personas.

El código de racionalidad.

Recursos para manipular los datos de la percepción.

Estereotipos.

Efecto halo.

Proyección.

Expectativas.

Percepción selectiva.

Defensa perceptiva.

La comunicación generadora de comportamientos.

Comunicación como fuente de crecimiento.

El control de la información. La información como función de dirección.

Negociación

Concepto y elementos.

Estrategias de negociación.

Estilos de influencia.

Solución de problemas y toma de decisiones

Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de las relaciones en el entorno de trabajo.

Proceso para la resolución de problemas.

Enunciado

Especificación

Diferencias

Cambios

Hipótesis, posibles causas

Causa más probable

Factores que influyen en una decisión.

La dificultad del tema

Las actitudes de las personas que intervienen en la decisión

Métodos más usuales para la toma de decisiones en grupo.

Consenso

Mayoría

| | |
|---|--|
| | <p>Fases en la toma de decisiones.</p> <ul style="list-style-type: none">EnunciadoObjetivos, clasificaciónBúsqueda de alternativas, evaluaciónElección tentativaConsecuencias adversas, riesgosProbabilidad, gravedadElección final |
| Estilos de mando | <p>Dirección y/o liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none">DefiniciónPapel del mando <p>Estilos de dirección</p> <ul style="list-style-type: none">“Laissez-faire”PaternalistaBurocráticoAutocráticoDemocrático <p>Teorías, enfoques del liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none">Teoría del “gran hombre”Teoría de los rasgosEnfoque situacionalEnfoque funcionalEnfoque empíricoEtc. <p>La teoría del liderazgo situacional de Paul Hersay.</p> |
| Conducción/dirección de equipos de trabajo | <p>Aplicación de las técnicas de dinamización y dirección de grupos.</p> <p>Etapas de una reunión.</p> <p>Tipos de reuniones.</p> <p>Técnicas de dinámica y dirección de grupos.</p> <p>Tipología de los participantes.</p> <p>Preparación de la reunión.</p> <p>Desarrollo de la reunión.</p> <p>Los problemas de las reuniones.</p> |
| La motivación en el entorno laboral | <p>Definición de la motivación.</p> <p>Principales teorías de motivación.</p> <ul style="list-style-type: none">McGregorMaslowStogdellHerzbergMcClellandTeoría de la equidadEtc. <p>Diagnóstico de factores motivacionales.</p> <ul style="list-style-type: none">Motivo de logro“Locus control” |

2.4. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTRO DE TRABAJO

CAPACIDADES TERMINALES

Informar a clientes sobre destinos, productos, servicios y tarifas.

Gestionar de los proveedores la prestación de sus servicios a favor de los clientes y emitir, bajo supervisión, documentos que acreditan el derecho de los clientes a recibir los servicios cuyos derechos de uso han adquirido.

Controlar el material y documentos en "stock" y los documentos emitidos y originados en los procesos administrativos de la agencia.

Desarrollar, bajo supervisión, acciones comerciales de la empresa.

Actuar conforme a criterios de seguridad e higiene en el ejercicio de las actividades inherentes al puesto de trabajo.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Atender los requerimientos informativos de los clientes, identificando sus necesidades y utilizando una lengua extranjera si fuese necesario.

Recuperar la información adecuada de los medios y soportes disponible.

Discernir, en función de la capacidad de asesoramiento asignada, las peticiones de información que se pueden atender directamente y aquellas que se deben traspasar al personal de la empresa cualificado para ello, actuando consecuentemente.

Registrar los datos del solicitante y de la información solicitada en los registros establecidos por la empresa.

Registrar, en los soportes predeterminados para ello por la empresa, la información aportada a los clientes.

Interpretar adecuadamente la información e instrucciones proporcionadas por el personal de la empresa en relación con servicios vendidos a clientes.

Gestionar de los prestatarios, con los medios y técnicas disponibles, la reserva y confirmación de dichos servicios, utilizando una lengua extranjera si fuese necesario.

Comunicar al personal de la agencia de quien se ha recibido el encargo de solicitud de los servicios la situación en que ha quedado la reserva.

Cumplimentar documentos de reconfirmación de los servicios reservados.

Bajo supervisión, y conforme a las instrucciones recibidas al efecto, emitir los documentos que acreditan el derecho de los clientes a recibir los servicios reservados.

Registrar y referenciar los expedientes y los documentos originados en los procesos de gestión de reservas y de emisión.

Asimilar y poner en práctica las directrices de la empresa y de los proveedores en lo referente a almacenaje y custodia de documentos y material.

Controlar la recepción y "stock" de material de documentos, y registrar cantidades y numeraciones, informando al efecto al responsable de la empresa.

Archivar copias de documentos conforme a los criterios establecidos por la empresa, comprobando que se encuentran debidamente referenciados.

Controlar las copias de proveedores de los documentos emitidos y confeccionar, bajo supervisión, los partes de ventas correspondientes.

Rastrear y localizar documentos involucrados en incidencias internas y reclamaciones de proveedores.

Recoger información destinada a la definición del plan de marketing de la agencia.

Participar en acciones concretas de los programas comerciales, tales como visitas a clientes potenciales o actuales y distribución de información y ofertas, actuando de acuerdo con los criterios establecidos.

Desarrollar acciones comerciales y distribuir información y ofertas a clientes potenciales, utilizando una lengua extranjera si fuera necesario.

Aplicar en todo momento las normas higiénico-sanitarias y de seguridad en el desarrollo de las distintas actividades, tanto las recogidas en la normativa específica como las particulares establecidas por la empresa o entidad.

Identificar los riesgos asociados a las instalaciones y a los equipos

Comportarse de forma responsable en el centro de trabajo e integrarse en el sistema de relaciones técnico-sociales de la empresa

Incorporarse puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos permitidos y no abandonando la actividad antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados y comunicados a las personas responsables.

Interpretar y ejecutar con diligencia e iniciativa las instrucciones recibidas y responsabilizarse del trabajo asignado, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.

Observar los procedimientos y normas internas establecidas en el centro de trabajo y respetar la estructura de mando de la empresa.

Asumir las normas y los procedimientos de trabajo participando en las mejoras de calidad y productividad.

Identificar las repercusiones de su trabajo en la actividad y en el logro de los objetivos de la organización.

Coordinar la actividad propia con la del resto del personal para estimar procedimientos y distribución de tareas, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.

Mantener relaciones interpersonales fluidas y correctas con los miembros del centro de trabajo.

Demostrar un buen hacer profesional, cumpliendo los objetivos y tareas asignadas en orden de prioridades y con criterios de productividad y eficacia en el trabajo.

Ser receptivo a las consideraciones y observaciones que se hagan sobre la actitud demostrada y las tareas desarrolladas.

Realizar el relevo obteniendo toda la información disponible del antecesor y/o transmitiendo la información relevante derivada de su permanencia en el puesto de trabajo.

CONTENIDOS **(Duración 440 horas)**

Atención e información al cliente y venta de productos turísticos

Aplicación de métodos de obtención, archivo y difusión de la información

Utilización de soportes informativos manuales (guías, ABC, APT, etc.)

Utilización de medios informáticos como procedimiento de búsqueda, tratamiento y comunicación de información

Aplicación de técnicas de venta y comunicación en la atención a los clientes

Realización de reservas de servicios:

Aplicación de técnicas de cálculo de tarifas

Elaboración y emisión de documentos

Registro de expedientes y documentos originados en la realización de reservas y en la emisión de documentos

Aplicación de procedimientos de facturación y cobro

Realización de operaciones de cambio de moneda extranjera

Participación en la ejecución de acciones publicitarias

Programación de conjuntos complejos de servicios turísticos.

Utilización de soportes informativos manuales

Utilización de medios informáticos como sistema de búsqueda, tratamiento y comunicación de información

Realización de reservas

Aplicación de técnicas de cálculo de tarifas

Elaboración de documentos

Realización de operaciones derivadas de la gestión económico-administrativa-financiera

Elaboración de presupuestos de conjuntos complejos de prestaciones

Realización de operaciones contables

Realización de operaciones de control de cuentas bancarias

Realización de operaciones de solicitud, clasificación y reposición de existencias:

Elaboración de inventarios
Control de la recepción y el "stock" de documentos
Elaboración de documentos relativos a la actividad

Control de operaciones

Elaboración de informes sobre su apreciación de las actividades productivas/formativas

Aplicación de criterios de seguridad en higiene en todas las fases de los procesos

Elaboración de informes sobre su participación en el control de calidad de los procesos de servicio

2.5. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

CAPACIDADES TERMINALES

Determinar actuaciones preventivas y/o de protección minimizando los factores de riesgo y las consecuencias para la salud y el medio ambiente que producen.

Aplicar las medidas sanitarias básicas inmediatas en el lugar del accidente en situaciones simuladas.

Diferenciar las modalidades de contratación y aplicar procedimientos de inserción en la realidad laboral como trabajador por cuenta ajena o por cuenta propia.

Orientarse en el mercado de trabajo, identificando sus propias capacidades e intereses y el itinerario profesional más idóneo.

Interpretar el marco legal del trabajo y distinguir los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.

Interpretar los datos de la estructura socioeconómica española, identificando las diferentes variables implicadas y las consecuencias de sus posibles variaciones.

Analizar la organización y la situación económica de una empresa del sector, interpretando los parámetros económicos que la determinan.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Identificar las situaciones de riesgo más habituales en su ámbito de trabajo, asociando las técnicas generales de actuación en función de las mismas.

Clasificar los daños a la salud y al medio ambiente en función de las consecuencias y de los factores de riesgo más habituales que los generan.

Proponer actuaciones preventivas y/o de protección correspondientes a los riesgos más habituales, que permitan disminuir sus consecuencias.

Identificar la prioridad de intervención en el supuesto de varios lesionados o de múltiples lesionados, conforme al criterio de mayor riesgo vital intrínseco de lesiones.

Identificar la secuencia de medidas que deben ser aplicadas en función de las lesiones existentes en el supuesto anterior.

Realizar la ejecución de técnicas sanitarias (RCP, inmovilización, traslado...), aplicando los protocolos establecidos.

Identificar las distintas modalidades de contratación laboral existentes en su sector productivo que permite la legislación vigente.

En una situación dada, elegir y utilizar adecuadamente las principales técnicas de búsqueda de empleo en su campo profesional.

Identificar y cumplimentar correctamente los documentos necesarios y localizar los recursos precisos, para constituirse en trabajador por cuenta propia.

Identificar y evaluar las capacidades, actitudes y conocimientos propios con valor profesionalizador.

Definir los intereses individuales y sus motivaciones, evitando, en su caso, los condicionamientos por razón de sexo o de otra índole.

Identificar la oferta formativa y la demanda laboral referida a sus intereses.

Emplear las fuentes básicas de información del derecho laboral (Constitución, Estatuto de los trabajadores, Directivas de la Unión Europea, Convenio Colectivo...) distinguiendo los derechos y las obligaciones que le incumben.

Interpretar los diversos conceptos que intervienen en una "Liquidación de haberes".

En un supuesto de negociación colectiva tipo:

Describir el proceso de negociación.

Identificar las variables (salariales, seguridad e higiene, productividad tecnológicas...) objeto de negociación.

Describir las posibles consecuencias y medidas, resultado de la negociación.

Identificar las prestaciones y obligaciones relativas a la Seguridad Social.

A partir de informaciones económicas de carácter general:

Identificar las principales magnitudes macro-económicas y analizar las relaciones existentes entre ellas.

Explicar las áreas funcionales de una empresa tipo del sector, indicando las relaciones existentes entre ellas.

A partir de la memoria económica de una empresa:

Identificar e interpretar las variables económicas más relevantes que intervienen en la misma.

Calcular e interpretar los ratios básicos (autonomía financiera, solvencia, garantía y financiación del inmovilizado,...) que determinan la situación financiera de la empresa.
Indicar las posibles líneas de financiación de la empresa.

CONTENIDOS (Duración 65 horas)

Salud laboral

Condiciones de trabajo y seguridad. Salud laboral y calidad de vida. El medio ambiente y su conservación.
Factores de riesgo: Físicos, químicos, biológicos, organizativos.
Medidas de prevención y protección.
Técnicas aplicadas de la organización "segura" del trabajo.
Técnicas generales de prevención/protección. Análisis, evaluación y propuesta de actuaciones.
Casos prácticos.
Prioridades y secuencias de actuación en caso de accidentes.
Aplicación de técnicas de primeros auxilios:
 Consciencia/inconsciencia
 Reanimación cardiopulmonar
 Traumatismos
 Salvamento y transporte de accidentados.

Legislación y relaciones laborales

Derecho laboral: normas fundamentales.
La relación laboral. Modalidades de contratación, salarios e incentivos. Suspensión y extinción del contrato.
Seguridad Social y otras prestaciones.
Órganos de representación.
Convenio colectivo. Negociación colectiva.

Orientación e inserción socio-laboral

El mercado laboral. Estructura. Perspectivas del entorno.
El proceso de búsqueda de empleo: Fuentes de información, mecanismos de oferta-demanda, procedimientos y técnicas.
Iniciativas para el trabajo por cuenta propia. Trámites y recursos de constitución de pequeñas empresas.
Recursos de auto-orientación profesional. Análisis y evaluación del propio potencial profesional y de los intereses personales. La superación de hábitos sociales discriminatorios. Elaboración de itinerarios formativos/professionalizadores. La toma de decisiones.

Principios de economía

Variables macroeconómicas. Indicadores socioeconómicos. Sus interrelaciones.
Economía de mercado:
 Oferta y demanda
 Mercados competitivos.
Relaciones socioeconómicas internacionales: CEE

Economía y organización de la empresa

Actividad económica de la empresa: criterios de clasificación.
La empresa: Tipos de modelos organizativos. Áreas funcionales. Organigramas.
Funcionamiento económico de la empresa:
 Patrimonio de la empresa
 Obtención de recursos: financiación propia, financiación ajena
 Interpretación de estados de cuentas anuales
 Costes fijos y variables.

3. ORDENACIÓN ACADÉMICA E IMPARTICIÓN

3.1 MATERIAS DEL BACHILLERATO NECESARIAS PARA ACCEDER AL CICLO

Materias de modalidad

Economía y Organización de Empresas
Geografía

Otros contenidos de formación profesional de base (2ª lengua extranjera)

Uso de la lengua oral y escrita

Participación en conversaciones relativas a situaciones de la vida cotidiana y a situaciones derivadas de las diferentes actividades de aprendizaje.

Factores no explícitos de los mensajes.

Aspectos funcionales: describir, narrar, explicar, hacer hipótesis, expresar probabilidad, duda o sospecha, argumentar, resumir...

Tipos de discurso: narraciones, descripciones, procedimientos/prescripciones, argumentaciones.

Uso de la lengua escrita. Situaciones que respondan a una intención comunicativa concreta y a un receptor determinado, aplicando las normas que rigen diferentes esquemas textuales.

Comprensión de textos orales y escritos: medios de comunicación, autonomía lectora.

Comprensión global y específica de:

Textos orales y escritos de la comunicación interpersonal o de uso en la vida cotidiana.

Textos escritos de divulgación general, con ayuda del diccionario.

Comprensión de la información global y de informaciones específicas previamente requeridas de:

Textos orales, escritos y visuales de los medios de comunicación.

Reflexión sobre la lengua y su aprendizaje.

Los componentes de la competencia comunicativa: análisis y reflexión sobre su funcionamiento a través de textos orales y escritos:

Aspectos nocionales-funcionales.

3.2. PROFESORADO

3.2.1. Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de agencias de viajes

| MÓDULO PROFESIONAL | ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO | CUERPO |
|--|---------------------------------|----------------------------------|
| Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes | Hostelería y Turismo | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Gestión económico administrativa en agencias de viajes | Hostelería y Turismo | Profesor Enseñanza Secundaria |
| Organización y control en agencias de viajes | Hostelería y Turismo | Profesor Enseñanza Secundaria |
| Comercialización de productos y servicios turísticos | Hostelería y Turismo | Profesor Enseñanza Secundaria |
| Relaciones en el entorno de trabajo empresa o taller | Formación y Orientación Laboral | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Lengua Extranjera | (1) | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Segunda Lengua Extranjera | (1) | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Formación y Orientación Laboral | Formación y Orientación Laboral | Profesor de Enseñanza Secundaria |

(1) Alemán, Francés, Inglés, Italiano o Portugués, en función del idioma elegido.

3.2.2 Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia

Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:

Hostelería y Turismo

se establece la equivalencia, a efectos de docencia, del título de:

Técnico en Empresas y Actividades Turísticas

con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:

Formación y Orientación Laboral

se establece la equivalencia, a efectos de docencia, de los títulos de:

Diplomado en Ciencias Empresariales

Diplomado en Relaciones Laborales

Diplomado en Trabajo Social

Diplomado en Educación Social

con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

3.3. REQUISITOS MÍNIMOS PARA IMPARTIR ESTAS ENSEÑANZAS

De conformidad con el art. 39 del R.D. 1004/1991 de 14 de junio, el Ciclo formativo de Formación Profesional de Grado Superior: Agencias de viajes, requiere, para la impartición de las enseñanzas definidas en el presente R.D., los siguientes espacios mínimos que incluyen los establecidos en el artículo 32.1.a del citado R.D. 1004/1991 de 14 de junio.

| Espacio formativo | Superficie | Grado de utilización |
|--|-------------------|----------------------|
| Aula Polivalente | 60 m ² | 75 % |
| Aula de aplicaciones de Hostelería y Turismo | 90 m ² | 25 % |

El "grado de utilización" expresa en tanto por ciento la ocupación en horas del espacio prevista para la impartición de las enseñanzas mínimas, por un grupo de alumnos, respecto de la duración total de estas enseñanzas.

En el margen permitido por el "grado de utilización orientativo", los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por otros grupos de alumnos que cursen el mismo u otros ciclos formativos, u otras etapas educativas.

En todo caso, las actividades de aprendizaje asociadas a los espacios formativos (con la ocupación expresada por el grado de utilización) podrán realizarse en superficies utilizadas también para otras actividades formativas afines.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

3.4. CONVALIDACIONES, CORRESPONDENCIAS Y ACCESO A ESTUDIOS SUPERIORES

3.4.1. Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional

Gestión económico-administrativa de agencias de viajes

3.4.2. Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral

Gestión económico-administrativa de agencias de viajes
Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes
Formación en centro de trabajo
Formación y orientación laboral

3.4.3 Acceso a estudios universitarios

Técnico en Empresas y Actividades Turísticas
Diplomado en Traducción e Interpretación
Ciencias Empresariales

Alojamiento

Denominación: ALOJAMIENTO

Nivel: FORMACIÓN PROFESIONAL DE GRADO SUPERIOR

Duración del ciclo formativo: 1.400 HORAS

REALES DECRETOS: 2216/1993 (B.O.E. 19/02/1994)
143/1994 (B.O.E. 15/03/1994)

1. REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO

1.1. PERFIL PROFESIONAL

1.1.1. Competencia general

1.1.2. Capacidades profesionales

1.1.3. Unidades de competencia

Organizar, gestionar y supervisar el servicio de recepción, conserjería y comunicaciones.

Organizar y supervisar el servicio de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería, prestando asistencia técnica y operativa.

Planificar y controlar el área de alojamiento.

Organizar, ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales.

1.2. EVOLUCIÓN DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

1.2.1. Cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos

1.2.2. Cambios en las actividades profesionales

- 1.2.3. Cambios en la formación
- 1.3. POSICIÓN EN EL PROCESO PRODUCTIVO
- 1.3.1. Entorno profesional y de trabajo
- 1.3.2. Entorno funcional y tecnológico

2. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO

- 2.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO
- 2.2. MÓDULOS PROFESIONALES ASOCIADOS A UNA UNIDAD DE COMPETENCIA
 - Recepción y atención al cliente
 - Regeduría de pisos
 - Organización y control del alojamiento
 - Comercialización de productos y servicios turísticos
- 2.3. MÓDULOS PROFESIONALES TRANSVERSALES:
 - Lengua extranjera
 - Segunda lengua extranjera
 - Relaciones en el entorno de trabajo
- 2.4. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTRO DE TRABAJO
- 2.5. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

3. ORDENACIÓN ACADÉMICA E IMPARTICIÓN

- 3.1. MATERIAS DEL BACHILLERATO NECESARIAS PARA ACCEDER AL CICLO
- 3.2. PROFESORADO
 - 3.2.1. Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo
 - 3.2.2. Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia
- 3.3. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS E INSTALACIONES PARA IMPARTIR ESTAS ENSEÑANZAS
- 3.4. CONVALIDACIONES, CORRESPONDENCIAS Y ACCESO A ESTUDIOS SUPERIORES

- 3.4.1. Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional
- 3.4.2. Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral
- 3.4.3. Acceso a estudios universitarios

1. REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO

1.1. PERFIL PROFESIONAL

1.1.1. Competencia general

Administrar el área de alojamiento, a partir de los objetivos generales del establecimiento, asegurando la acogida y atención del cliente y la correcta prestación de los servicios del área.

1.1.2. Capacidades profesionales

Dirigir el área de alojamiento, definiendo (en el marco de los planes generales de la empresa) los objetivos y planes del departamento, coordinando al personal a su cargo, evaluando y controlando las ventas, costes y rendimientos, y elaborando el presupuesto del área.

Organizar y gestionar el servicio de recepción, conserjería y comunicaciones, y llevar a cabo acciones tales como la atención directa al cliente, el registro de documentación y la comunicación telefónica.

Organizar y supervisar las tareas de limpieza, lavado, arreglo y puesta a punto, relativas al servicio de pisos, aseos públicos, lavandería y lencería de una instalación hotelera o similar, responsabilizándose de la decoración y ambientación, y coordinando y supervisando las acciones de mantenimiento.

Realizar acciones encaminadas a la elaboración del plan de marketing y a la publicidad y promoción del establecimiento aplicando las técnicas de marketing necesarias.

Optimizar la prestación del servicio según criterios de eficacia, economía y productividad, consiguiendo la satisfacción de las expectativas del cliente.

Comunicarse al menos en dos lenguas extranjeras con clientes y personal de canales de distribución.

Transmitir y reflejar la imagen de la empresa, tanto en los resultados de su trabajo como en las relaciones que mantenga con el exterior.

Poseer una visión global e integrada de la prestación del servicio en los diferentes tipos de alojamientos, comprendiendo la función de las instalaciones y las dimensiones técnicas, organizativas, económicas y humanas de su trabajo en el proceso.

Adaptarse a nuevas situaciones laborales generadas como consecuencia de los cambios producidos en las técnicas, organización laboral y aspectos económicos relacionados con el servicio de alojamiento.

Mantener relaciones fluidas con los miembros del grupo funcional que coordina, responsabilizándose de la consecución de los objetivos asignados al grupo, respetando el trabajo de los demás, organizando y dirigiendo tareas colectivas y cooperando en la superación de las dificultades que se presenten.

Mantener comunicaciones efectivas en el desarrollo de su trabajo con

otras áreas o departamentos del establecimiento interpretando órdenes e información, generando instrucciones claras e informando y solicitando ayuda a quien proceda cuando se produzcan contingencias.

Actuar en condiciones de posible emergencia, transmitiendo con celeridad y serenidad las señales de alarma, dirigiendo las actuaciones de los miembros de su equipo y coordinando, en su caso, el plan de evacuación de los clientes del establecimiento y la aplicación de los medios de seguridad establecidos para prevenir o corregir riesgos a personas.

Resolver problemas y tomar decisiones individuales sobre sus actuaciones o las de otros, identificando y siguiendo las normas establecidas procedentes, dentro del ámbito de su competencia, y consultando dichas decisiones cuando sus repercusiones económicas de servicio o de coordinación con otras áreas sean importantes.

Distinguir, ante situaciones no previstas en el área o departamento, cuándo debe consultar a otros -dirigiéndose a la persona adecuada - y cuándo debe respetar la autonomía de sus subordinados.

Responsabilidad y autonomía

El Técnico Superior en Alojamiento se integrará en el equipo de mandos intermedios de un establecimiento turístico u hotelero que preste servicio de alojamiento. Dependerá normalmente de un mando de nivel superior, del que recibirá instrucciones generales y al cual informará. Se responsabilizará de organizar el trabajo de un grupo de técnicos de hostelería a su cargo. Supervisará el cumplimiento de las tareas encomendadas a cada profesional.

Cooperará en trabajos que requieran la coordinación de actividades entre áreas o departamentos del establecimiento, tales como restauración, mantenimiento o control de calidad.

Este técnico es autónomo en las siguientes funciones o actividades generales:

Organización y control de las actividades de los departamentos del área de alojamiento, que incluyen Recepción, Conserjería, Comunicaciones, Pisos, Limpieza, Lavandería y Lencería. Definición del procedimiento de atención al cliente. Ejecución de las actividades propias del departamento de Recepción. Solución de las demandas y quejas producidas en el trato con el cliente. Emisión de informes a requerimiento de sus superiores.

Puede ser asistido en:

Programación de acciones de mantenimiento y reparación de instalaciones.

Toma de decisiones en situaciones de emergencia.

Realización de acciones publicitarias.

Debe ser asistido:

Elaboración de instrucciones y procedimientos relacionados con el control de calidad.

Coordinación del servicio integral del establecimiento.

Definición de objetivos, planes y presupuestos de su departamento.

Cambios de organización y puesta en marcha de nuevos procedimientos de trabajo derivados de la implantación de nuevos equipos y de sistemas informáticos, de comunicaciones y de seguridad.

1.1.3. Unidades de competencia

Organizar, gestionar y supervisar el servicio de recepción, conserjería y comunicaciones.

Organizar y supervisar el servicio de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería, prestando asistencia técnica y operativa.

Planificar y controlar el área de alojamiento.

Organizar, ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales.

Unidad de Competencia 1:

Organizar, gestionar y supervisar el servicio de recepción, consejería y comunicaciones

REALIZACIONES

1.1. Gestionar las reservas de modo que se obtenga el mayor índice de ocupación posible, satisfaciendo los deseos y expectativas de los clientes.

1.2. Formalizar las entradas y salidas de los clientes, atendién-dolos con diligencia y cortesía y generando la información que permita la programación de la prestación del servicio.

1.3. Atender a los clientes durante su estancia, satisfaciendo sus expectativas y cumpliendo el estándar de calidad del establecimiento.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

En la hoja de reservas ha recogido todos los datos necesarios sobre el cliente que se va a hospedar.

Al confeccionar el "planning" de reservas ha establecido la previsión de ocupación del alojamiento.

Ha procesado, obteniendo conclusiones operativas, la información adecuada obtenida de la gestión de reservas:

Previsión de ocupación.

Clientes no presentados.

Modificaciones.

Anulaciones.

Datos de empresas y clientes.

Las conclusiones operativas se han trasladado a los departamentos o personas oportunos.

Ha propuesto pautas para mejorar la comercialización y el servicio.

Los clientes han sido atendidos con diligencia y cortesía.

Ha consultado el estado de habitaciones disponibles para su adecuada asignación, de acuerdo con la reserva o los deseos manifestados por el cliente a su llegada.

A la llegada de los clientes:

Les ha dado la bienvenida.

Ha emitido la documentación para su registro.

Les ha informado sobre los distintos servicios del establecimiento.

Les ha facilitado sus acreditaciones y los elementos de acceso a sus habitaciones.

Ha encargado el traslado e instalación del equipaje y ha gestionado el acompañamiento del huésped adecuado a las circunstancias.

Ha seguido las normas protocolarias que, en su caso, corresponda aplicar.

A la salida de los clientes:

Ha comprobado la facturación de todos los servicios coordinadamente con los demás departamentos.

Ha aplicado el sistema de pago convenido.

Ha ordenado la recogida del equipaje, autorizando la salida.

Ha despedido cortésmente al cliente, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando la materialización de futuras estancias.

Ha utilizado, al menos, dos idiomas distintos al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.

Ha prestado una buena atención al cliente durante su estancia, informándole sobre todos los servicios del hotel, así como sobre los servicios y recursos turísticos del entorno.

Siempre que ha sido posible ha satisfecho los deseos del cliente con la mayor celeridad, respetando al propio tiempo las normas del establecimiento.

Ha tratado las quejas con eficacia, amabilidad y discreción, rectificando sus causas o asegurando una pronta solución.

Ha utilizado, al menos, dos idiomas distintos al español, para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.

Ha prestado los servicios propios de recepción-consejería, tales como:

Correspondencia y mensajes.

Despertador.

Cambio de moneda extranjera.
Alquiler de cajas de seguridad.
Reserva de servicios en otros establecimientos.
Alquiler de vehículos.

Al controlar individuos sospechosos o prevenir riesgos de incendios, robos y hurtos, o al advertir e informar sobre circunstancias inusuales, ha actuado adecuadamente y ha proporcionado seguridad a los huéspedes y buena imagen al establecimiento.

1.4. Formalizar la documentación y gestionar la información derivada de la operación de alojamiento, de modo que pueda ser útil a la empresa y a otros departamentos, y permita un adecuado control económico-administrativo del establecimiento.

Ha obtenido, interpretado y trasladado a los departamentos oportunos la información derivada de la operación de alojamiento (reservas, llegadas, estancia, salidas y/o modificaciones que se hayan producido en el régimen contratado), facilitando así la coordinación, una mejor atención al cliente y la adaptación administrativa de las nuevas situaciones.

Al verificar los depósitos, prepagos, listas de morosos, etc., en coordinación con el Departamento de Administración, ha permitido establecer medidas correctas y aplicar un control contable adecuado.

Ha creado y mantenido bases de datos de empresas y clientes facilitando al establecimiento la comunicación con éstos y una mejor comercialización.

1.5. Registrar, controlar y cobrar los servicios consumidos por los clientes y comprobar la producción general en los distintos puntos de venta del establecimiento, de modo que se pueda conocer su evolución económica para ejercer un adecuado control económico-administrativo.

Ha comprobado que los servicios prestados y su respectivo cobro se corresponden con lo pactado en su momento con el cliente o canal de distribución.

Al cuadrar y verificar diariamente todos los puntos de venta, ha hecho posible establecer los ingresos totales para el imprescindible control y aplicaciones administrativas, contables y fiscales (mano corriente).

Al controlar adecuadamente los servicios facturados ha permitido una agilización, seguridad y materialización del cobro, dando satisfacción al cliente.

1.6. Atender las telecomunicaciones externas e internas de modo que los clientes y los departamentos las emitan y las reciban las mismas con fiabilidad, prontitud y discreción.

Ha atendido las llamadas con amabilidad y cordialidad, potenciando la materialización de futuras estancias.

Ha utilizado, al menos, dos idiomas distintos al español para comunicarse con clientes y trabajadores de otras empresas que desconocen esta lengua.

Ha utilizado el medio más rápido de localización de clientes o miembros de la empresa.

Se ha asegurado de que la comunicación emitida o recibida ha llegado a sus destinatarios.

Ha tenido absoluta reserva en relación con las comunicaciones recibidas y/o emitidas.

Ha utilizado adecuadamente los medios técnicos disponibles (telefonía, megafonía, telefax y télex).

Ha facturado y cobrado, en su caso, el importe de los servicios de telecomunicación prestados a los clientes.

Ha registrado, en los soportes correspondientes, la realización de las comunicaciones que así lo requieran.

Ha controlado adecuadamente los equipos técnicos de telecomunicación y tarificación.

1.7. Organizar los recursos necesarios para prestar el servicio de recepción, conserjería y comunicaciones, determinando una estructura eficiente que dé lugar a unos procesos adecuados y rentables.

Ha determinado la estructura del departamento que resulte más adecuada para conseguir la máxima eficiencia en la prestación del servicio, a partir de los medios humanos, materiales y económicos disponibles.

Ha participado, asesorando a sus superiores, en la organización del espacio físico de recepción, conserjería y comunicaciones y en la determinación de los elementos materiales necesarios para los distintos procesos (Mobiliario, maquinarias, equipos y soportes informáticos, medios de comunicación, etc.), de modo que se asegure un flujo de trabajo lo más correcto y rápido posible y se minimicen las tareas y circulaciones, teniendo en cuenta:

Las directrices de la empresa.
La capacidad del establecimiento.

El presupuesto económico.
La relación eficacia-coste de cada elemento.
Los principios básicos de ergonomía.
La facilidad en el contacto y comunicación personal.
Los medios humanos.
El espacio físico disponible.
El tipo de oferta de alojamiento.
La seguridad e higiene en el trabajo.

Ha establecido los procedimientos específicos que se deben desarrollar en la prestación del servicio, teniendo en cuenta:

Las técnicas propias del área.
Los medios disponibles.
La estructura organizativa determinada.
La capacidad del establecimiento.
El tipo de cliente.

Ha determinado, aplicando las correspondientes técnicas, los sistemas de archivo, gestión interna de la información y organización de los soportes informativos utilizados en los departamentos de recepción, conserjería y comunicaciones.

Ha organizado el almacenamiento del material fungible necesario, implantando normas para los procesos de consumo y reposición.

Ha dotado al personal a su cargo de los instrumentos necesarios para llevar a cabo su trabajo de forma eficiente.

DOMINIO PROFESIONAL

Medios de prestación del servicio o de tratamiento de la información:

Equipos informáticos. Software específico. Equipos y material de oficina. Equipos de comunicaciones. Equipos e instrumentos de seguridad.

Principales resultados del trabajo:

Gestión de reservas. Facilitación del servicio de alojamiento requerido por el cliente. Atención a los clientes. Facturación y cobro de los servicios. Atención de las telecomunicaciones internas y externas. Información de gestión para la dirección del establecimiento.

Procesos, métodos y procedimientos:

Reservas, registro del cliente, apertura y cierre de facturas, comunicaciones internas y externas, cálculo de precios, facturación y cobro. Métodos de seguimiento y control de los servicios consumidos. Métodos de archivo y gestión de la información. Procedimientos de control y reposición de materiales y documentos. Métodos de control de caja. Procedimientos de búsqueda y localización de fallos e incidencias. Métodos de elaboración de informes y estadísticas. Métodos de organización del trabajo en Recepción, Conserjería y Teléfonos. Métodos de control y mantenimiento de los equipos de seguridad.

Información:

Información a clientes sobre el funcionamiento y los servicios del establecimiento y sobre los servicios y recursos del entorno. Información interna referente a las políticas y programas de la empresa, a los procesos, procedimientos y métodos de operación y a los acuerdos y contratos con clientes. Información interdepartamental y jerárquica.

Esta información se puede facilitar a través de guías, instrucciones, órdenes, memorándums, circulares, memorias, informes, manuales, formularios, fichas, etc.

Personal y/u organizaciones destinatarias de los servicios resultantes:

Clientes en general. Empresas. Canales de distribución.

Unidad de Competencia 2:

Organizar y supervisar el servicio de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería, prestando asistencia técnica y operativa

REALIZACIONES

2.1. Controlar y mantener la dotación de lencería, materiales, utensilios, equipos y mobiliario necesarios para la prestación del servicio, de forma que se pueda conocer su cantidad y grado de rotación y conservación, y obtener el máximo provecho económico de los recursos disponibles.

2.2. Programar, a partir del plan general de mantenimiento, las acciones de mantenimiento y reparación de las instalaciones, mobiliario y equipos de la zona de pisos y áreas públicas, y de los departamentos de lencería y lavandería, supervisando los resultados finales.

2.3. Dirigir la decoración y ambientación de la zona de pisos y áreas públicas, de modo que el cliente disfrute de un entorno confortable y se ofrezca una imagen actualizada y acorde con el tipo de servicio del establecimiento.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Al dirigir la formalización de los inventarios:

Ha establecido los procedimientos más eficaces para valorar económicamente las existencias y pérdidas, y para confeccionar los planes de reposición y amortización.

Ha asignado la realización de los registros de existencias y pérdidas a las personas más idóneas, dando las instrucciones con precisión y claridad. Ha decidido las fechas, horarios y tiempos más convenientes para su elaboración.

Ha verificado los resultados de los registros haciendo, en su caso, los muestreos necesarios y ordenando las rectificaciones oportunas.

Ha asegurado la actualización de los inventarios incorporando las reposiciones que se hayan producido.

Ha informado a sus superiores y otros departamentos sobre la cantidad, nivel de consumo y grado de rotación y conservación de materiales, utensilios, equipos y mobiliario, valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición, y elaborando las correspondientes solicitudes.

Ha fijado las normas y procedimientos para asegurar una distribución correcta de los productos necesarios entre el personal del departamento.

Ha tomado las medidas de seguridad y control necesarias para evitar sustracciones, pérdidas y despilfarro, mal uso de materiales y "atenciones a clientes", requiriendo al personal dependiente para que haga las rectificaciones oportunas.

Ha establecido el control y reposición diarios de los productos de gran consumo o perecederos.

Ha inspeccionado las áreas y/o departamentos de su responsabilidad, detallando los defectos apreciados, con una especial atención a las *instalaciones y equipos de prevención y atención de incendios*, y comunicando de forma inmediata al departamento responsable las necesidades urgentes de reparación.

De acuerdo con el plan general de mantenimiento ha programado la realización de las acciones de mantenimiento y reparación, teniendo en cuenta:

Las necesidades de disponibilidad de habitaciones.

Las condiciones de seguridad e higiene.

El grado de conservación de instalaciones, mobiliario y equipos, detectado en las inspecciones efectuadas y en la formalización de los inventarios.

Ha solicitado los trabajos de mantenimiento y reparación necesarios mediante la formalización de los correspondientes partes escritos.

Ha realizado la supervisión final de los trabajos realizados comprobando que cumplen los resultados previstos.

Ha formalizado un plan de decoración, de acuerdo con la dirección de alojamiento, estableciendo los elementos decorativos básicos, su renovación y su mantenimiento.

Al formalizar dicho plan de decoración ha tenido en cuenta:

Las características del establecimiento: Arquitectura exterior e interior, categoría, estilo, tipo de clientela actual o potencial.

Los objetivos económicos y presupuestos de la entidad.

La posible utilización de elementos decorativos en distintas temporadas.

Las últimas tendencias en materia de decoración y ambientación.

Ha establecido un plan de trabajo y/o lista de servicios para determinar la frecuencia de limpieza y reposición de los elementos decorativos.

2.4. Organizar los recursos necesarios para la prestación del servicio de alojamiento en el departamento de pisos y áreas públicas, determinando una estructura eficiente que dé lugar a unos procesos adecuados y rentables.

Ha determinado la estructura del departamento que resulte más adecuada para conseguir la máxima eficiencia en la prestación del servicio, a partir de los medios humanos, materiales y económicos disponibles.

Ha participado, asesorando a sus superiores, en la organización del espacio físico de los talleres de lavandería y lencería, y en la determinación de los equipos y elementos materiales necesarios para los distintos procesos, de modo que se asegure un flujo de trabajo lo más correcto y rápido posible y se minimicen las tareas y circulaciones, teniendo en cuenta:

Las directrices de la empresa.
La capacidad del establecimiento.
El presupuesto económico.
La relación eficacia-coste de cada elemento.
Los principios básicos de ergonomía.
La facilidad en el contacto y comunicación personal.
Los medios humanos.
El espacio físico disponible.
El tipo de oferta de alojamiento.
La seguridad e higiene en el trabajo.

Ha establecido los procedimientos específicos que hay que desarrollar en la prestación del servicio, mediante un plan o manual básico de operaciones, teniendo en cuenta:

Las técnicas propias del área.
Los medios disponibles.
La estructura organizativa determinada.
La capacidad del establecimiento.
El tipo de cliente.

2.5. Supervisar los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas comunes, asegurando un nivel óptimo de acabado.

A través de los procedimientos establecidos se ha coordinado eficazmente con los departamentos inter- relacionados correspondientes, para dar prioridad a la puesta a punto y al control de las habitaciones y áreas públicas que sean necesarias, y ha informado eficazmente de su disponibilidad.

Ha dado las instrucciones pertinentes de forma clara, comprobando que han sido asimiladas y ejecutadas por el personal dependiente.

Ha aplicado el procedimiento definido para el control de calidad de habitaciones, zonas comunes y áreas públicas:

Comprobando que la limpieza, desinfección, orden y decoración son óptimos. Verificando que se han repuesto todas las atenciones a clientes. Asegurándose de que se han corregido las desviaciones, anomalías y/o fallos detectados.
Bloqueando las habitaciones o zonas que no alcancen la calidad establecida.

2.6. Supervisar los procesos de lavado y arreglo de lencería, ropa de clientes y ropa de personal, asegurando un nivel óptimo de acabado.

Ha dado las instrucciones pertinentes de forma clara, comprobando que han sido asimiladas y ejecutadas por el personal dependiente.

Ha aplicado el procedimiento definido para el control de calidad de los procesos de lavado y arreglo de lencería, ropa de clientes y ropa de personal:

Comprobando que la ropa se ha clasificado debidamente. Asegurándose de que el lavado, planchado y presentación se han hecho de acuerdo con las normas definidas. Comprobando que se han realizado correctamente los arreglos de costura necesarios. Verificando que se ha cuidado al máximo el detalle en la ropa de clientes. Retirando de uso hasta su restauración, lencería y ropa de personal que la necesite, dándoles la baja en el inventario si procede. Asegurándose de que se han corregido las desviaciones, anomalías y/o fallos detectados.

2.7. Prestar asistencia técnica y operativa en la puesta a punto de habitaciones y áreas comunes, así como en los procedimientos propios de lavandería y lencería, para facilitar el trabajo del personal dependiente y agilizar el proceso.

Ha asistido y formado técnicamente al personal dependiente cuando ha sido oportuno.

Ha intervenido operativamente en el proceso cuando, por causas imprevistas y ante insuficiencias técnicas y cuantitativas del personal, ha sido necesario.

2.8. Atender las peticiones y las quejas planteadas por los huéspedes, bien directamente o a través de Recepción, de modo que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.

Siempre que ha sido posible ha satisfecho los deseos del cliente con la mayor celeridad, respetando, al propio tiempo, las normas del establecimiento.

Ha tratado las quejas con eficacia, amabilidad y discreción, rectificando sus causas, o asegurando una pronta solución.

Ha comunicado a los demás departamentos las modificaciones que se hayan producido en el acomodo y los servicios prestados a los clientes para adecuar administrativamente la nueva situación.

Ha actuado eficazmente en casos de emergencia, accidente o enfermedad, tomando las medidas de información y preventivas necesarias, y administrando, en su caso, primeros auxilios.

Ha utilizado, al menos, dos idiomas distintos al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.

DOMINIO PROFESIONAL

Medios de producción o de tratamiento de la información:

Equipos informáticos. "Software" específico. Equipos y material de oficina. Instrumentos de telecomunicaciones. Equipos e instrumentos de seguridad. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento. Equipos de limpieza y tratamiento de superficies. Equipos de lavandería, lencería y costura. Productos de limpieza. Dotación de lencería y ropa del establecimiento. Productos y "atenciones" para clientes.

Principales resultados del trabajo:

Arreglo y limpieza de habitaciones, áreas públicas, áreas de producción y zonas de personal. Lavado, arreglo y distribución de lencería, ropa de clientes y uniformes. Atención al cliente. Obtención de los niveles de calidad y garantía higiénico-sanitaria en los procesos de lavandería, lencería, planchado y costura. Control y mantenimiento de la dotación de lencería, materiales, utensilios, equipos y mobiliario. Control de las instalaciones del área. Información de gestión para la dirección del establecimiento.

Procesos, métodos y procedimientos:

Métodos de seguimiento y control de: la calidad de limpieza, arreglo y decoración de habitaciones y áreas públicas, la calidad de lavado, arreglo y presentación de lencería y ropa; el mantenimiento y reparación de instalaciones, mobiliario y equipos. Los servicios contratados y/o requeridos por el cliente. Métodos de archivo y gestión de la información. Procedimientos de confección y control de inventarios. Procedimientos de control de calidad en los suministros y en la prestación del servicio. Métodos de elaboración de informes y estadísticas. Métodos de organización del trabajo en el departamento de Pisos. Métodos de control y mantenimiento de los equipos de seguridad.

Información:

Información a clientes sobre el funcionamiento y los servicios del establecimiento y sobre los servicios y recursos del entorno. Información interna referente a las políticas y programas de la empresa y a los procesos, procedimientos y métodos de operación. Información interdepartamental y jerárquica. Información externa sobre necesidades diarias/semanales a lavanderías industriales y empresas de limpieza de instalaciones y sobre uso y conservación de equipos, mobiliario, utensilios y materiales.

Soportes:

Instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías, manuales de operación, manuales de funcionamiento y mantenimiento de equipos de maquinaria de limpieza, lavado, planchado y costura, formularios, fichas e impresos normalizados, libro de objetos olvidados, etc.

Personal y/o organizaciones destinatarias de los servicios resultantes:

Clientes en general. Empresas de servicios externos.

Unidad de Competencia 3: Planificar y controlar el área de alojamiento

REALIZACIONES

3.1. Proponer, a su nivel, objetivos y planes para el departamento o área de su responsabilidad que sean viables y se puedan integrar en la planificación general del establecimiento.

3.2. Confeccionar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad.

3.3. Definir y organizar el equipo de personas necesario en su departamento o área en el marco de la planificación estratégica y las directrices recibidas.

3.4. Dirigir y coordinar al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Por medio de información directa y expresa ha accedido al conocimiento de los planes generales de la empresa y de los específicos que afectan a su área de actuación.

Ha definido los objetivos de carácter particular para el área o departamento de su responsabilidad, teniendo en cuenta la relación costes/resultados y los ha propuesto a sus superiores.

Ha planteado y desarrollado los programas para conseguir los objetivos fijados, previendo los medios humanos y materiales necesarios.

Ha cuantificado y periodificado los objetivos y sus programas, confeccionando los presupuestos económicos y de tesorería, aplicando técnicas de previsión y presupuestación.

Ha planteado a sus superiores jerárquicos dichos presupuestos, y ha considerado las observaciones que le hayan formulado para hacer modificaciones.

Ha identificado las necesidades de personal del departamento o área, en función de las actividades y programas que se deban ejecutar.

Ha colaborado con sus superiores en la definición de los puestos de trabajo del departamento, aportando información y propuestas sobre funciones, responsabilidades y relaciones funcionales.

Ha determinado y formalizado, en su caso, las modalidades de contratación más idóneas en función de las características de la actividad.

Ha identificado el procedimiento de selección adecuado.

Ha aplicado, en su caso, el procedimiento de valoración de personal necesario.

Ha distribuido el trabajo y ha confeccionado los turnos de trabajo, horarios, vacaciones y días libres del personal a su cargo.

Ha resuelto problemas y ha tomado decisiones de manera racional y sistematizada para llegar a resultados objetivos.

Ha identificado las necesidades de personal del establecimiento, área o departamento en función de los programas y actividades que se deban ejecutar.

Ha colaborado con sus superiores en la definición de los puestos de trabajo de su unidad o departamento, aportando información y propuestas sobre funciones, responsabilidades y relaciones funcionales.

Ha propuesto la contratación de personal para cubrir las necesidades detectadas, participando en el reclutamiento y en la selección de los candidatos.

Ha organizado y distribuido el trabajo y ha confeccionado los turnos, horarios, vacaciones y días libres del personal a su cargo.

Ha motivado al personal del departamento o área y ha promovido el trabajo en equipo y la iniciativa personal.

Ha transmitido oportunamente las instrucciones/órdenes pertinentes de forma clara, asegurándose de su perfecta comprensión.

Ha delegado en el personal dependiente la autoridad necesaria para que pueda llevar a cabo su trabajo, propiciando la creatividad e iniciativa personal, exigiendo oportunamente las responsabilidades que ello conlleva y corrigiendo las actitudes y acciones incorrectas.

Ha efectuado un seguimiento de la labor del personal a su cargo, estableciendo criterios de evaluación que permitan conocer su eficacia en el trabajo.

Ha propuesto a sus superiores la impartición en su área o departamento de programas de formación, información o desarrollo personal.

3.5. Organizar, ejecutar y controlar en su departamento o área de responsabilidad la política de calidad definida.

Ha definido los requisitos del material y productos que se deben utilizar en su departamento o área de responsabilidad, determinando un procedimiento para controlar la calidad de estos suministros.

Ha determinado un procedimiento de control de la prestación del servicio de alojamiento, estableciendo puntos de referencia y sistemas de evaluación.

Se ha informado y/o ha recogido directamente información de los resultados de la aplicación de los procedimientos de control definidos.

Ha analizado los resultados del control, detectando posibles fallos y/o desviaciones respecto a los objetivos, informando a sus superiores y aplicando, en su caso, las medidas de corrección operativas.

3.6. Evaluar y controlar las ventas, costes y rendimientos del departamento o área de su responsabilidad para un adecuado seguimiento económico administrativo.

Ha establecido un proceso de seguimiento adecuado del presupuesto de su departamento o área de responsabilidad, para comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos económicos.

Ha evaluado las ventas del área de alojamiento mediante el análisis de la facturación y los informes de los departamentos a su cargo.

Ha realizado los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos y ha propuesto medidas correctivas.

Teniendo en cuenta la evaluación de los resultados económicos de su departamento, ha asesorado o intervenido en la fijación de los nuevos precios del servicio de alojamiento de modo que éstos se ajusten a las expectativas y necesidades del mercado.

Ha informado sobre los resultados económicos de su área de responsabilidad a las personas y departamentos correspondientes en el tiempo y forma adecuados.

DOMINIO PROFESIONAL

Medios de prestación del servicio o de tratamiento de la información:

Equipos informáticos. "Software" específico.

Procesos, métodos y procedimientos:

Técnicas de planificación de la actividad del área. Métodos de archivo y gestión de la información. Normas de procedimiento administrativo. Técnicas de presupuestación y análisis de costes. Técnicas de elaboración de documentos. Técnicas de comunicación. Técnicas de acogida y atención al cliente. Procedimientos de control de calidad. Técnicas de gestión de recursos humanos.

Información que maneja:

Plan estratégico de la empresa. Información económico-administrativa de la empresa. Plan de calidad de la empresa. Inventarios de material y equipamiento. Fichero de clientes y de proveedores. Registro de personal. Disposiciones legales y convenios colectivos.

Resultados intermedios:

Definición de los objetivos del área de alojamiento. Previsión de necesidades de recursos humanos y materiales. Elaboración y distribución de la información que deben recibir los distintos departamentos sobre el área de alojamiento. Definición de los puestos de trabajo del área de alojamiento. Gestión y control del presupuesto del área de alojamiento. Evaluación del funcionamiento y resultados del área y elaboración de los informes correspondientes.

Principales resultados del trabajo:

Planificación y organización eficiente del área de alojamiento. Dirección y coordinación del personal dependiente. Organización, ejecución y control en su área de la política de calidad del establecimiento.

**Personal y/o organizaciones
destinatarias de los servicios:**

Superiores jerárquicos. Jefes de departamentos a los que afecte su gestión. Empleados y sus representantes laborales y sindicales. Empresas que prestan servicios complementarios para el establecimiento. Clientes.

Unidad de Competencia 4:

Organizar, ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales.

REALIZACIONES

4.1. Recoger y analizar información que sea útil para la definición del plan de marketing del establecimiento.

4.2. Organizar, preparar y controlar la acción publi-promocional en su departamento o área de responsabilidad.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Ha identificado y seleccionado fuentes de información primarias (encuestas, reuniones y otras) utilizadas para la obtención de información sobre el mercado, producto, precio y distribución del servicio de alojamiento propio y de la competencia.

Ha identificado y seleccionado fuentes de información secundarias, tanto internas (departamentos de la organización) como externas (organismos, publicaciones, etc.), obteniendo datos referidos al mercado, producto, precio y distribución del servicio de alojamiento propio y de la competencia.

Ha seleccionado y diseñado el método para la recogida de datos.

Ha analizado la información recogida mediante la utilización de los métodos adecuados (técnicas estadísticas, contraste de hipótesis, análisis de probabilidades, etc.).

Ha obtenido conclusiones y las ha recogido de forma clara y concisa en un informe, trasladándolo a los responsables de la definición del plan de marketing del establecimiento y a los departamentos oportunos.

Ha aportado ideas y sugerencias a los responsables de la definición y desarrollo del plan de marketing acerca de:

La selección del público objetivo

La especificación de las características del servicio

La selección de los canales de distribución

Las actuaciones de promoción dentro y fuera del establecimiento

El diseño y preparación de los materiales gráficos de promoción

Los medios y soportes publicitarios

Las acciones publi-promocionales definidas:

Determinan los recursos humanos óptimos.

Definen los recursos materiales precisos.

Identifican el medio adecuado en función de la acción.

Ha seleccionado las personas que llevarán a cabo las acciones publi-promocionales previstas en su departamento o área de responsabilidad, y ha organizado las actividades informativas y formativas necesarias para que cuenten con los conocimientos y capacitación previstos.

Ha asignado al personal involucrado las acciones y tareas previstas en el programa, controlando el desempeño y dando las orientaciones convenientes para asegurar la ejecución de las acciones de acuerdo al programa elaborado.

Ha realizado visitas promocionales a clientes actuales y/o potenciales y ha distribuido material promocional y ofertas.

Ha controlado el desarrollo de la acción publi-promocional en su área de responsabilidad informando al departamento correspondiente en el tiempo y forma adecuados.

DOMINIO PROFESIONAL

Medios de producción o de tratamiento de la información:

Ordenador personal. "Software" (aplicaciones para tratamiento de la información, autoedición y tratamiento de la imagen). Equipos audiovisuales.

Materiales empleados:

Material de oficina y de informática diverso. Impresos.

Resultados del trabajo:

Análisis y conclusiones sobre el mercado, producto, precio y canales de distribución. Bases de datos de clientes potenciales. Acciones

publi-promocionales. Ofertas y propuestas de colaboración a clientes. Captación efectiva de operaciones y clientes (acuerdos de colaboración, contratos, ...). Informes finales sobre la ejecución y resultados de los programas publipromocionales.

Procesos, métodos y procedimientos:

Obtención y acopio de datos del mercado. Segmentación y selección del mercado. Técnicas de Márketing. Seguimiento y control del desarrollo de los programas de la acción publipromocional. Evaluación de los resultados de los programas.

Información que maneja:

Datos acerca del mercado, producto, precio y canales de distribución. Directorios y soportes similares de colectivos diversos, asociaciones, sectores económicos, etc. Bases de datos propios originados en el ejercicio de la actividad de la empresa. Reportes internos.

Personal y/u organizaciones destinatarias de los servicios:

Personal a su cargo. Superiores jerárquicos. Departamentos de la empresa. Clientes actuales y potenciales.

1.2. EVOLUCIÓN DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

1.2.1. Cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos

Los cambios producidos en la sociedad actual han supuesto variaciones en las motivaciones de los turistas. El alojamiento, al ser una pieza clave de la oferta turística, sufre los mismos procesos de cambio y adaptación a la demanda que las demás empresas del sector. Así, tendrá que adaptar sus servicios a los nuevos gustos y expectativas de esta demanda, principalmente en los aspectos referidos a:

Calidad y personalización de las prestaciones
Confort y estética ambiental
Diversificación de los servicios

Estos factores son decisivos para permanecer en el mercado y diferenciarse de la competencia, intensificados, además, por las consecuencias a las que da lugar la integración europea.

Todo ello determina una tendencia creciente a la concentración empresarial que permite unificar esfuerzos y mantener una postura más competitiva en el mercado.

La aparición de nuevas tecnologías de comunicación y de comercialización y los grandes avances en los medios de transporte, están influyendo notablemente en la evolución de las actividades de alojamiento. Estos avances dotan de gran rapidez y agilidad a todas las gestiones propias de la actividad, e incluso determinan cambios y diferentes estructuras organizativas en los establecimientos, por ejemplo, la tendencia a unificar los departamentos de recepción y conserjería.

Cabe señalar la influencia que tienen desde el punto de vista económico, organizativo y funcional las nuevas tecnologías aplicadas en los procesos de arreglo y limpieza de instalaciones (habitaciones, áreas comunes, zonas de servicio, etc.) y el lavado y puesta a punto de ropa y lencería, así como las nuevas calidades de los tejidos que facilitan su utilización, mantenimiento y conservación.

1.2.2. Cambios en las actividades profesionales

El Técnico Superior en Alojamiento es una figura emergente que tiene dos grandes áreas de desarrollo de su actividad, los alojamientos turísticos y los alojamientos no turísticos.

La tendencia a la subcontratación de algunos servicios propios del alojamiento (seguridad, animación, mantenimiento, lavandería) determina que su labor profesional se oriente, cada vez más, hacia la coordinación del personal a su cargo, la atención personalizada al cliente, el mantenimiento y la mejora de los estándares de calidad, la diversificación de los servicios y la comercialización del establecimiento.

1.2.3. Cambios en la formación

Esta figura se caracteriza por su labor de coordinación e integración de un equipo humano que trabaja en distintos departamentos, o incluso en otras empresas (en el caso de subcontratación de servicios). Esto determina que su formación se orientará de forma creciente hacia la gestión y la administración y no tanto hacia el conocimiento de técnicas de trabajo concretas.

Además tendrá que adaptarse al entorno donde se desarrolle su labor profesional, mantenerse informado de la situación del mercado, profundizar en el conocimiento de diferentes tipologías de

alojamientos y manejar las nuevas tecnologías de información y comercialización que vayan surgiendo en cada momento.

La creciente internacionalización de la oferta y demanda turística aconseja la inclusión de un segundo idioma en la formación de este técnico cuyo dominio tendrá, asimismo, importancia creciente en la competencia profesional y en sus posibilidades de inserción.

1.3. POSICIÓN EN EL PROCESO PRODUCTIVO.

1.3.1. Entorno profesional y de trabajo

Esta figura ejercerá su trabajo, principalmente, en el sector de “Hostelería y Turismo”, dentro del área de alojamiento, en los departamentos de Recepción-Conserjería, Comunicaciones, Pisos y Áreas Públicas.

Además, tiene un importante espacio profesional en alojamientos no turísticos.

Los principales subsectores en que puede desarrollar su actividad son:

Alojamientos turísticos, que comprenderían los siguientes tipos de establecimientos:

Hotelería tradicional.
Campings.
Apartamentos turísticos.
Ciudades de vacaciones.
Establecimientos de “Time-sharing”.
Nuevas fórmulas de alojamiento.

Alojamientos no turísticos, que incluyen aquellos establecimientos, públicos o privados, que ofrecen sus servicios a una clientela diferente de la turística (hospitales, residencias de ancianos, colegios mayores,...).

El Técnico Superior en Alojamiento se integrará en el equipo de mandos intermedios de un establecimiento turístico u hotelero que preste servicio de alojamiento. Dependerá normalmente de un mando de nivel superior, del que recibirá instrucciones generales y al cual informará. Se responsabilizará de organizar el trabajo de un grupo de técnicos de hostelería a su cargo. Supervisará el cumplimiento de las tareas encomendadas a cada profesional.

Cooperará en trabajos que requieran la coordinación de actividades entre áreas o departamentos del establecimiento, tales como restauración, mantenimiento o control de calidad.

1.3.2. Entorno funcional y tecnológico

Esta figura se ubica en las funciones/subfunciones de gerencia de pequeños establecimientos, producción y distribución del servicio, *gestión administrativa, control de calidad y ejecución de acciones publi-promocionales.*

Las técnicas y conocimientos tecnológicos abarcan:

Gestión de alojamiento: Planificación de la actividad, elaboración de instrucciones, gestión de recursos humanos, calidad del servicio y legislación turística.

Prestación del servicio de Recepción: Organización de recursos humanos y materiales, técnicas y procesos administrativos aplicados a la recepción.

Prestación del servicio de Pisos y Áreas Públicas: Organización de recursos humanos y materiales, operaciones de puesta a punto del servicio.

Acciones comerciales: políticas de marketing y técnicas publi-promocionales aplicadas.

Atención al cliente: Técnicas de comunicación y expresión y habilidades sociales.

Idiomas.

Ocupaciones, puestos de trabajo tipo más relevantes.

A título de ejemplo y con fines de orientación profesional, se enumeran a continuación un conjunto de ocupaciones o puestos de trabajo que podrían ser desempeñados adquiriendo la competencia profesional definida en el perfil del Título:

Director del Área de Alojamiento, Jefe de Recepción, Jefe de Reservas, Recepcionista, Encargado de Comunicaciones, Gobernante/a, Subgobernante/a, Encargado/a de Lavandería y Lencería, Relaciones Públicas, Promotor/a de Alojamiento, Encargado/a de Camping, Recepcionista de Camping.

2. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO

2.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO

Evaluar los servicios que prestan las diferentes tipologías de alojamientos, estimando la función de los recursos humanos en la organización y las necesidades de recursos materiales.

Analizar las funciones de planificación, organización y control empresarial en el área de Alojamiento, desarrollando sus procedimientos específicos en el marco de su competencia.

Analizar y desarrollar los procesos de prestación del servicio de alojamiento, identificando describiendo y/o aplicando: las principales operaciones, los equipos y materiales, los procedimientos de trabajo correctos y la rentabilidad de los procesos.

Evaluar diferentes estrategias de comercialización de los servicios de alojamiento, estimando las acciones de comunicación que mejor se adaptan a situaciones de mercado concretas.

Dominar estrategias de comunicación para transmitir y recibir información correctamente y resolver situaciones conflictivas, tanto en el ámbito de las relaciones en el entorno de trabajo como en las relaciones con los clientes, expresándose de forma correcta, al menos, en dos lenguas extranjeras.

Evaluar, definir o realizar procesos de control de calidad del servicio de alojamiento, identificando las características de calidad más significativas de este servicio.

Sensibilizar a los demás respecto de los efectos negativos que sobre la salud personal y colectiva y sobre el confort de los clientes pueden producirse por el incumplimiento de las normas higiénico-sanitarias o de las normas de seguridad, estimando y proponiendo medidas o protecciones para prevenir riesgos o mejorar las condiciones de seguridad.

Comprender el marco legal, económico y organizativo que regula y condiciona la actividad turística, identificando los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.

Actuar, utilizando con autonomía los conocimientos técnicos y el saber hacer necesario, proponiendo mejoras en los procedimientos establecidos y soluciones a las contingencias del trabajo.

Analizar, adaptar y, en su caso, generar documentación técnica para la mejor información y orientación del personal colaborador dependiente.

Seleccionar y valorar críticamente las diversas fuentes de información relacionadas con su profesión, que le permitan el desarrollo de su capacidad de autoaprendizaje y posibiliten la evolución y adaptación de sus capacidades profesionales a los cambios tecnológicos y organizativos del sector.

Desarrollar la iniciativa, el sentido de la responsabilidad, la identidad y la madurez profesional que permitan mejorar la calidad del trabajo y motivar hacia el perfeccionamiento profesional.

2.2. MÓDULOS PROFESIONALES ASOCIADOS A UNA UNIDAD DE COMPETENCIA

Módulo profesional 1:

Recepción y atención al cliente.

Asociado a la Unidad de Competencia 1: Organizar, gestionar y supervisar el servicio de recepción, consejería y comunicaciones

CAPACIDADES TERMINALES

1.1. Analizar y explicar las estructuras organizativas y funcionales más frecuentes de los departamentos de Recepción.

1.2. Manejar los equipos de informática y comunicaciones, y explotar las aplicaciones informáticas propias de la Recepción, justificando su utilización en función de los diferentes tipos de alojamiento.

1.3. Analizar y aplicar los procedimientos de gestión de la información que se utilizan en un departamento de recepción.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Describir los objetivos y funciones propios del departamento.

Explicar diferentes formas de organización del departamento de recepción.

Confeccionar organigramas representativos del departamento de recepción según los diferentes tipos de alojamiento.

Identificar sobre un gráfico la ubicación de los elementos materiales de un departamento de recepción, en función de diferentes tipos y características del alojamiento, justificando su distribución según criterios de ergonomía y fluidez del trabajo.

Explicar las relaciones interdepartamentales de la recepción dentro de una entidad de alojamiento.

Identificar los criterios que marcan las prioridades en la realización del trabajo en el departamento.

Identificar los equipos de oficina, de telecomunicaciones, audiovisuales y las principales aplicaciones informáticas utilizados en las empresas de alojamiento.

Relacionar el uso de estos equipos y de estas aplicaciones informáticas con los diferentes tipos y características de los alojamientos.

Describir los pasos necesarios para comprobar que el sistema informático funciona.

Introducir y registrar datos en un "software" multiusuario atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.

Explicar los pasos para recuperar por impresión y en pantalla la información archivada en el "software" multiusuario.

Elaborar, mediante una aplicación informática y a partir de una serie de datos: "plannings" de reservas, previsiones de ocupación, estadillos de control de estado de las habitaciones, resúmenes de producción de los departamentos y estado de las cuentas de clientes.

Identificar la documentación propia de un departamento de recepción.

Describir los circuitos internos y externos de la información y documentación generada por las operaciones realizadas en el departamento.

Describir los métodos de obtención, archivo y difusión de la información generada en un departamento de recepción.

En supuestos prácticos de formalización de documentos:

Identificar, en su caso, la normativa vigente aplicable.

Seleccionar el documento apropiado para cada operación.

Explicar los diversos conceptos/partes que componen el documento.

Proponer el diseño de modelaje de documentos relacionándolo con las necesidades de información.

Cumplimentar el documento

Elaborar informes para la tramitación y gestión de reclamaciones.

1.4. Analizar los procesos de reserva, de entrada/salida, de estancia, los servicios del departamento de recepción-conserjería-comunicaciones y aplicar los procedimientos y operaciones idóneos para su puesta en práctica.

1.5. Analizar las situaciones más habituales de solicitud de información y presentación de reclamaciones y quejas por parte de los clientes en el departamento de recepción, y aplicar el tratamiento más adecuado.

Identificar las fuentes y los procedimientos de reservas.
 Distinguir los procedimientos aplicables a las fases de entrada, estancia y salida de un cliente en un establecimiento de hospedaje.
 Describir los servicios que habitualmente presta un departamento de recepción-conserjería- comunicaciones durante la estancia de los clientes.
 Explicar los diferentes medios de pago legales.
 Calcular la convertibilidad de las monedas extranjeras.
 Identificar la normativa vigente aplicable a los contratos de reserva.
 En supuestos prácticos:
 Interpretar la situación de un establecimiento a partir del estado de las reservas y deducir actuaciones.
 Realizar operaciones de facturación y cobro.
 Realizar los registros y cálculos pertinentes en la "mano corriente" e interpretar los resultados.
 Analizar los datos estadísticos derivados del funcionamiento de un departamento de recepción e interpretar los resultados.

Explicar los tipos de demanda de información más usuales en la Recepción de un establecimiento de hospedaje.
 Describir distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto.
 Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección al consumidor.
 Relacionar el uso de las técnicas de comunicación con las situaciones analizadas.
 En demandas de información simuladas:
 Identificar, seleccionar y analizar información turística y/o de interés general según las situaciones, explicando su contenido y finalidad.
 Resolver necesidades de información, directamente y a través del teléfono, adaptándola según tipos de establecimientos y clientes
 En supuestos prácticos de presentación de reclamaciones:
 Simular la resolución del conflicto entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.
 Informar y asesorar adecuadamente sobre los derechos y posibles acciones que se deben emprender para la presentación de una reclamación.
 Determinar cuándo procede el registro de la consulta y/o reclamación presentada.

CONTENIDOS (Duración 160 horas)

El Departamento de Recepción

Objetivos.
 Estructura organizativa y funcional.

Las reservas y su gestión

Concepto. Tipos. Sistemas de reservas integradas.
 Contrato de reserva.
 Procedimientos de reserva.
 Los medios de comunicación en la gestión de las reservas.
 Análisis del estado de reservas.
 Manejo de "software" específico.

Atención al cliente

Habilidades sociales aplicadas a la recepción.
 Técnicas de protocolo e imagen personal.
 Tipologías de clientes.
 Proceso y técnicas de venta:
 Acogida
 Programa de venta
 Sugerencias y recomendaciones
 Seguimiento
 Despedida

| | |
|--|---|
| | <p>Información de los servicios del hotel desde la recepción. La protección de consumidores y usuarios en España y en la CEE. Reclamaciones y denuncias en establecimientos de hospedaje.</p> |
| Servicios prestados por el departamento | <p>La conserjería. El control de clientes. El servicio de noche en la recepción. Otros servicios.</p> |
| Las comunicaciones | <p>El servicio de comunicaciones. Comunicaciones internas y externas.</p> |
| Técnicas y procesos administrativos aplicados | <p>Utilización y manejo de equipos de oficina. Documentación. Facturación y "mano corriente". Procedimientos manuales y mecanizados. Cobro, crédito y operaciones de caja. Medios de pago. Operaciones con moneda extranjera.</p> |
| El servicio de información sobre el entorno | <p>Recursos naturales y culturales. Infraestructuras y servicios de la zona.</p> |

Módulo profesional 2:

Regiduría de pisos

Asociado a la Unidad de Competencia 2: Organizar y supervisar el servicio de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería, prestando asistencia técnica operativa

CAPACIDADES TERMINALES

2.1 Analizar y explicar las estructuras organizativas y funcionales de los departamentos de pisos y áreas comunes, lavandería y lencería.

2.2 Analizar el empleo de los equipos y materiales más utilizados para la limpieza y tratamiento de superficies y para la higienización y mantenimiento de ropa en empresas de alojamiento.

2.3 Escoger y combinar mobiliario, revestimientos y elementos decorativos en función de su confort, rentabilidad y funcionalidad.

2.4. Explicar las competencias que, en materia de mantenimiento de instalaciones, tiene un departamento de pisos y áreas comunes, lavandería y lencería.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Describir los objetivos y funciones propios del departamento.

Describir los distintos sistemas organizativos aplicables al departamento y proponer los más idóneos en función de diferentes tipos de establecimientos, su capacidad y categoría.

Confeccionar organigramas representativos del departamento según los diferentes tipos de alojamiento

Explicar la información y la documentación derivada del funcionamiento del departamento.

Describir los circuitos y cauces de circulación de dicha información y documentación.

Identificar los criterios que marcan prioridades en la realización del trabajo en el departamento.

Explicar las relaciones interdepartamentales del departamento dentro de una entidad de alojamiento.

Identificar, seleccionar y justificar el uso de equipos y materiales de limpieza y tratamiento de superficies, lavandería, lencería y costura atendiendo al tipo de establecimiento.

Describir los tratamientos de limpieza y mantenimiento específicos de elementos ornamentales y decorativos.

Manejar correctamente los equipos antes descritos.

Identificar sobre un gráfico la ubicación de los elementos materiales de un departamento de lavandería y lencería en función de diferentes tipos y características de alojamientos, justificando su distribución según criterios de ergonomía y fluidez del trabajo.

Describir los estilos arquitectónicos más significativos.

Describir las características de los estilos y tipos de mobiliario, revestimientos y elementos decorativos más utilizados en empresas de alojamiento y relacionarlas con diferentes tipos de establecimientos, su capacidad, categoría y ubicación.

Interpretar y explicar el significado psicológico de los colores y su impacto en la comunicación visual.

Describir las características de resistencia y mantenimiento de las variedades de flores y plantas de uso habitual en un establecimiento.

Identificar las normas básicas de distribución y combinación del mobiliario, iluminación y elementos decorativos.

Realizar arreglos florales y de elementos decorativos en relación con las estaciones del año y los eventos específicos.

Describir los objetivos y funciones del departamento de mantenimiento en un establecimiento de hospedaje.

Explicar la estructura básica de un plan general de mantenimiento en función de las instalaciones propias de una empresa de alojamiento.

Describir los procedimientos de comunicación y coordinación que en esta materia se establecen entre los departamentos de mantenimiento, pisos y recepción.

Simular la revisión de instalaciones que debe realizar una gobernanta, y cumplimentar los documentos de control y comunicación.

2.5. Analizar los sistemas de conservación, reposición y control de las dotaciones de lencería, materiales, equipos y mobiliario, que permiten evaluar su grado de aprovechamiento.

Citar y clasificar los utensilios, productos, materiales y piezas de lencería más usuales en un establecimiento de hospedaje.

Explicar los procedimientos de mantenimiento, reposición y control de la dotación.

Describir modelos de ficha de almacén y procedimientos para su cumplimentación.

En casos simulados:

Determinar las cantidades mínimas de materiales y productos de limpieza y los mínimos de uso y reserva de ropa.

Elaborar propuestas de reposición, haciendo constar cantidades, especificaciones técnicas y estimación de costes.

Elaborar inventarios y presentarlos correctamente.

Registrar y valorar las existencias utilizando los métodos más habituales (LIFO, FIFO y PMP).

2.6. Analizar los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas que permiten optimizar el rendimiento de este servicio en establecimientos de hospedaje.

Identificar métodos y sistemas de limpieza y tratamiento de diferentes superficies.

Describir procesos completos de limpieza y puesta a punto de habitaciones (de salida, ocupadas o coberturas) en diferentes tipos de establecimientos, caracterizándolos por sus operaciones, equipos, útiles y material necesario.

Describir procesos completos de limpieza y puesta a punto de áreas comunes en diferentes tipos de establecimientos, caracterizándolos por sus operaciones, equipos, útiles y material necesario.

2.7. Analizar los procesos de lavado y arreglo de lencería y ropa que permiten optimizar el rendimiento de este servicio en establecimientos de hospedaje.

Identificar criterios y métodos de clasificación de ropa y lencería.

Identificar métodos y sistemas de lavado, planchado, costura y presentación de lencería y ropa.

Describir mecanismos de control que garanticen un correcto servicio de lavandería y lencería.

A partir de un supuesto dado, seleccionar el método y los productos apropiados para el lavado, planchado y presentación de la ropa.

CONTENIDOS (Duración 160 horas)

El departamento de pisos, áreas comunes, lavandería y lencería

Objetivos.
Estructura organizativa y funcional.
Habitaciones de clientes. Zonas nobles. Zonas de servicio.
“Offices” de pisos, lavandería y lencería.

La regiduría de pisos en entidades no hoteleras

Hospitales
Clínicas
Residencias escolares

Maquinaria y equipos del área de pisos, zonas comunes, lavandería y lencería

Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.
Procedimientos y técnicas de operación y control.
Mantenimiento de uso.
Ubicación y distribución.
Nuevas tecnologías.

Técnicas y procesos administrativos aplicados

Utilización y manejo de equipos de oficina.
Documentación.

Gestión de existencias

Dotación.
Almacén. Sistemas de mantenimiento, reposición y control.

| | |
|---|---|
| Plan de limpieza | Inventarios. Gestión y valoración. Métodos de control de existencias. |
| Procesos y métodos de limpieza y puesta a punto | El agua. Instalaciones y equipos. Procesos y métodos de limpieza y tratamiento de superficies. Procesos y métodos de higienización y puesta a punto de ropa. Tipos de fibra. El lavado. El planchado. La costura. Productos de limpieza. Rendimiento. Almacenamiento. |
| Organización y control del servicio | Organización, distribución y supervisión del trabajo. Control de habitaciones. |
| Seguridad y prevención en los procesos de limpieza, de tratamiento de superficies y de higienización de ropa | Condiciones que deben reunir los locales, las instalaciones, los materiales y el utillaje de acuerdo con la reglamentación higiénico-sanitaria y de seguridad. Prohibiciones. Condiciones para la utilización de productos de limpieza. Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención. |
| Plan de mantenimiento | Instalaciones de una empresa de alojamiento. El departamento de mantenimiento: objetivos y funciones. |
| Mobiliario, decoración y ornamentación | Mobiliario. Revestimientos. Alfombras y cortinas. Otros elementos de decoración. Iluminación. Técnicas decorativas Decoración floral |

Módulo profesional 3:

Organización y control del alojamiento

Asociado a la Unidad de Competencia 3: Planificar y controlar el área de alojamiento

CAPACIDADES TERMINALES

3.1. Analizar la estructura organizativa, funcional y el entorno de relaciones de los distintos tipos de alojamientos turísticos y no turísticos.

3.2 Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de actuación a corto, medio y largo plazo para establecimientos o áreas de alojamiento.

3.3. Analizar la rentabilidad de la explotación de áreas de alojamiento para evaluar y controlar los costes y los márgenes de beneficio.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Clasificar y caracterizar las diferentes fórmulas de alojamiento en función de:
- Tipo de servicio.
 - Características básicas.
 - Tipologías de clientela.
 - Normativa europea, nacional y autonómica.
 - Áreas funcionales.
- Describir los factores que determinan una organización eficaz.
- Describir las áreas, departamentos y subdepartamentos funcionales más característicos de los distintos tipos de alojamientos.
- Explicar las relaciones interdepartamentales que se establecen en el ámbito de estos establecimientos.
- Describir los diferentes puestos de trabajo del área de alojamiento (aplicando los procedimientos para determinar la competencia profesional), caracterizándolos por los logros profesionales necesarios y por el dominio profesional requerido.
- Evaluar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.
- Describir las relaciones externas del área de alojamiento.
- Describir los circuitos y tipos de información interna y externa producida en el desarrollo de la actividad.
- A partir de una organización (supuesta o real) de un área de alojamiento:
- Evaluar la organización juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.
 - Proponer posibles mejoras a la organización.
- En casos simulados:
- Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente del equipo de trabajo.
- Identificar la función de los presupuestos dentro de la planificación empresarial.
- Citar y explicar los tipos de presupuestos utilizados en la actividad de alojamiento y los objetivos de cada uno de ellos.
- Identificar la estructura y las partidas que componen los presupuestos anteriormente citados.
- Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.
- En una situación simulada, dados los objetivos económicos de producto, de volumen de negocio y de calidad para un período de tiempo establecido:
- Identificar y calcular las necesidades de financiación.
 - Elaborar el presupuesto de ingresos y gastos del período.
 - Determinar el coste de la inversión en recursos materiales.
 - Determinar el coste de recursos humanos.
- En un caso simulado, a partir de los datos de un presupuesto estimado y de los datos reales:
- Calcular las desviaciones.
 - Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen.
 - Proponer soluciones alternativas.
- Identificar y calcular los costes directos e indirectos que afectan a la actividad de alojamiento.
- Calcular el coste total unitario y el precio de venta de los diferentes servicios que componen una oferta de alojamiento.
- Interpretar una cuenta de pérdidas y ganancias y un balance contable.
- Determinar el umbral de rentabilidad.

Interpretar los resultados anteriores y proponer, en su caso, medidas correctivas o soluciones alternativas.

3.4. Analizar sistemas y procesos de gestión y control de la calidad aplicables a empresas de alojamiento.

Describir la función de gestión de la calidad y su relación con los objetivos de la empresa.

A partir de estructuras organizativas de diversas tipologías de empresas de alojamiento:

Identificar los elementos del sistema de calidad aplicables a cada estructura organizativa.

Asignar las funciones específicas de calidad en función de la estructura organizativa en cuestión.

Describir los instrumentos de control de calidad utilizados en la prestación del servicio de alojamiento.

Describir las "características de calidad" más significativas de los servicios de alojamiento.

A partir de un proceso de prestación del servicio de alojamiento, definido por sus fases y procedimientos:

Identificar las características de calidad del servicio.

Identificar los factores que afectan a las características de calidad.

Determinar procedimientos de control de la calidad.

3.5. Analizar el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje, relacionando la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables.

Describir los objetivos y funciones de este servicio.

Identificar las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad.

Identificar los equipos de seguridad y sus utilidades.

Relacionar el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.

A partir de estructuras organizativas de diversas tipologías de empresas de alojamiento:

Identificar los elementos del sistema de seguridad aplicables a cada estructura organizativa.

Asignar las funciones específicas de seguridad que podrían estar distribuidas en la organización de cada empresa.

CONTENIDOS (Duración 95 horas)

Introducción a la teoría de empresa

El enfoque de sistemas de administración empresarial.
Las funciones del mando.
Evolución del pensamiento gerencial.

Estructuras organizativas y funcionales más características de las empresas de alojamiento

Áreas o departamentos básicos.
Funciones principales.
Organigramas.
Distribución de temas.
Relaciones interdepartamentales.
Circuitos y tipos de información. Documentos internos y externos.

La planificación

Concepto y naturaleza.
Proceso de planificación. Tipos de planes.
Políticas, estrategias y objetivos empresariales.

Técnicas de programación y control de tiempos

Diagrama de Gantt.
Métodos de cálculo de tiempos en el departamento de Regiduría de Pisos.

El control económico

El control presupuestario:
Ciclo presupuestario.
Tipos de presupuestos.
Presupuestos por departamentos.

| | |
|--|--|
| | <p>Contabilidad y cálculo aplicados. Análisis y control de costes. Análisis de rentabilidad. Análisis de los estados financieros. Estadística básica aplicada.</p> |
| Sistemas de financiación | <p>Estimación de necesidades financieras. Fuentes de financiación. Costes de las fuentes financieras.</p> |
| Tipos de inversión | <p>Tipología de las inversiones. Valor actual neto de la inversión. Tasa interna de retorno. "Pay-Back".</p> |
| La organización | <p>Principios de organización. Departamentalización. Sistemas de organización. Relaciones interdepartamentales. Cultura organizacional. Métodos para la definición de puestos de trabajo. Procedimientos de selección de personal.</p> |
| Gestión de la calidad | <p>La gestión integral de la calidad. Planificación, organización y control de la calidad. Calidad del servicio y satisfacción del cliente.</p> |
| Gestión de la seguridad en alojamientos | <p>El servicio de seguridad. Equipos e instalaciones de seguridad.</p> |

Módulo profesional 4:

Comercialización de productos y servicios turísticos

Asociado a la Unidad de Competencia 4: Organizar, ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales.

CAPACIDADES TERMINALES

4.1 Analizar información del mercado turístico nacional e internacional que permita estimar la situación, evolución y tendencias del sector de alojamiento y agencias de viajes.

4.2 Relacionar entre sí las distintas variables que intervienen en el “marketing-mix”.

4.3 Evaluar distintas estrategias de comunicación comercial adecuadas a empresas de servicios turísticos y de viajes.

4.4 Elaborar un plan de comunicación de un producto/servicio turístico.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Enumerar, describir e interrelacionar las principales variables que conforman la oferta y la demanda turística internacional, nacional y local.

Identificar y describir las fuentes de información turística más relevantes.

Identificar y seleccionar métodos de recogida de datos adecuados a las variables que se deben estudiar.

Describir la función y las relaciones de las empresas de alojamiento y las agencias de viajes con el sector turístico nacional y local y con otros sectores de la economía con los que se relacionan.

Analizar las motivaciones de la demanda turística y los factores sociales y económicos que influyen en su evolución.

Describir el proceso evolutivo de los sectores de alojamiento y agencias de viajes en general y de cada fórmula en particular.

Definir el “marketing-mix”, describiendo sus componentes.

A partir de unos datos supuestos de un producto turístico, precio, comunicación y distribución determinados, deducir las relaciones causales existentes entre las distintas variables.

Dada una etapa del ciclo de vida de un producto turístico, explicar las relaciones causales que se producen entre las variables del marketing que afectan al mismo.

Identificar cada uno de los componentes del “mix de comunicación” de las empresas de servicios.

Describir un proceso secuencial de comunicación definiendo los objetivos de cada fase.

Describir estrategias de comunicación adecuadas a empresas de servicios turísticos y de viajes.

A partir de distintas estrategias posibles de comunicación comercial y de unos objetivos en el marco de una empresa turística:

Calcular los costes que supone cada una de ellas.

Valorar la eficacia de cada una de ellas en función de la “población-objetivo” receptora de la comunicación.

Analizar en qué medida se alcanzarían los objetivos previstos con la aplicación de cada una de las estrategias de comunicación.

Argumentar la estrategia de comunicación elegida.

Identificar las variables que miden la eficacia de las acciones de comunicación comercial.

A partir de unos datos relacionados con un producto/servicio turístico que se va a comercializar:

Definir la estrategia de comunicación y los objetivos del mismo.

Determinar el ámbito, el público objetivo y las acciones publi-promocionales adecuadas al proyecto.

Justificar la utilización de los instrumentos de comunicación para canalizar las acciones comerciales.

Realizar una estimación de costes, alcance y posibles resultados de las acciones programadas.

Enumerar los distintos tipos de publicidad existentes, formas y soportes publicitarios.

Explicar la diferencia entre publicidad y promoción.

Enumerar los distintos medios de comunicación y explicar ventajas e inconvenientes de cada uno.

CONTENIDOS
(Duración 95 horas)

Análisis de mercado de alojamiento y de intermediación de servicios turísticos y viajes

Fuentes de información turística.
Técnicas de investigación y de tratamiento de la información.
Estructura del mercado turístico español. Evolución. Oportunidades y amenazas.
La oferta y la demanda de alojamiento internacional, nacional y local.
La oferta y la demanda de intermediación de servicios turísticos y viajes internacional, nacional y local.
El consumidor: elasticidad, necesidades y segmentación.

Marketing turístico

Características de los servicios frente a los productos.
El marketing de servicios.
El plan de marketing como instrumento de gestión.

El “marketing mix”

Producto-servicio.
Precios.
Comunicación.
Distribución.

La comunicación

La publicidad: concepto, objetivos e instrumentos.
La promoción.
El marketing directo.
El patrocinio.
Planificación y control de acciones de comunicación.

2.3. MÓDULOS PROFESIONALES TRANSVERSALES

Módulo profesional 5: Lengua Extranjera

CAPACIDADES TERMINALES

5.1 Comunicarse oralmente con un interlocutor en lengua extranjera, interpretando y transmitiendo la información necesaria para establecer los términos que delimitan una relación profesional dentro del sector.

5.2 Interpretar información escrita en lengua extranjera, tanto en el ámbito económico, jurídico y financiero propio del sector, como en el ámbito sociocultural, analizando los datos fundamentales para llevar a cabo las acciones oportunas.

5.3 Redactar y/o cumplimentar documentos e informes propios del sector en lengua extranjera con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y/o facilitando una información de tipo general o detallada.

5.4 Analizar las normas de convivencia socioculturales y de protocolo de los países del idioma extranjero, con el fin de dar una adecuada imagen en las relaciones profesionales establecidas con dichos países.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A partir de una conversación telefónica simulada:

Pedir información sobre un aspecto concreto puntual de una actividad propia del sector.

Dar la información requerida de una forma precisa y concreta.

A partir de un mensaje grabado relacionado con una actividad profesional habitual del sector, identificar los datos claves para descifrar dicho mensaje.

Dada una supuesta situación de comunicación cara a cara, asumir la función de:

Demandante de información.

Informador.

En una simulada reunión de trabajo, interpretar la información recibida y transmitirla.

Ante una publicación periódica de uno de los países de la lengua extranjera, extraer de la sección o secciones relacionadas con el sector la información que pueda ser de utilidad.

A partir de un texto legal auténtico de uno de los países de la lengua extranjera, identificar los datos fundamentales que tengan relación con el sector.

Dado un texto informativo en lengua extranjera sobre el sector profesional:

Buscar datos claves en dicha información.

Clasificar los datos según orden de preferencia.

Hacer un resumen del texto.

Traducir con exactitud cualquier escrito referente al sector profesional.

A partir de unos datos supuestos, cumplimentar documentos comerciales y de gestión específicos del sector.

Redactar una carta de acuerdo con los aspectos formales exigidos en una situación profesional concreta.

Basándose en datos recibidos en distintos contextos (conferencia, documentos, seminario, reunión), elaborar un informe claro, conciso y preciso según su finalidad y/o destinatario.

En una supuesta conversación telefónica, observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor o identificarse, filtrar la llamada, informar o informarse, dando una buena imagen de empresa.

Ante la preparación de un viaje simulado a un país extranjero, planificar el programa de la visita teniendo en cuenta:

Las costumbres horarias.

Los hábitos socioculturales.

Las normas de convivencia y protocolo.

Ante una supuesta visita a una empresa extranjera:

Presentarse,

Informar e informarse,

utilizando el lenguaje con corrección y propiedad y observando las normas de comportamiento que requiera el caso.

CONTENIDOS
(Duración 160 horas)

Uso de la lengua oral

Participación en conversaciones, debates y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional y a situaciones derivadas de las diferentes actividades del sector empresarial.

Terminología específica.

Aspectos formales (actitud profesional adecuada al interlocutor de lengua extranjera).

Aspectos funcionales:

Intervenir de forma espontánea y personal en diálogos dentro de un contexto.

Utilizar fórmulas pertinentes de conversación en una situación profesional.

Extraer información específica propia del sector para construir una argumentación.

Facilitar la comunicación, utilizando todas las habilidades y estrategias posibles para poder afrontar cualquier tipo de situación de relación personal y/o laboral.

Uso de la lengua escrita

Comprensión y redacción global y específica de documentos visuales, orales o escritos relacionados con aspectos profesionales.

Utilización de la terminología específica, seleccionando la acepción correcta en el diccionario técnico según el contexto de la traducción.

Selección de los elementos morfosintácticos (estructura de la oración, tiempos verbales, nexos y subordinación, formas impersonales, voz pasiva, etc...), de acuerdo con el documento que se pretenda elaborar.

Aplicación de fórmulas y estructuras hechas utilizadas en la comunicación escrita.

Aspectos socioculturales

Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de la lengua extranjera.

Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.

Utilización de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de empresa.

Módulo profesional 6: Segunda Lengua Extranjera

CAPACIDADES TERMINALES

6.1 Comprender y producir mensajes orales en lengua extranjera en situaciones diversas de comunicación: habituales, personales y profesionales.

6.2 Interpretar textos escritos auténticos, obteniendo informaciones globales y específicas relacionadas tanto con aspectos de la vida cotidiana como de la vida profesional.

6.3 Traducir al idioma materno textos sencillos en lengua extranjera relacionados con las necesidades e intereses socioprofesionales del alumno.

6.4 Redactar textos escritos elementales en lengua extranjera en función de una actividad concreta.

6.5 Apreciar la riqueza que representa la variedad de hábitos culturales de los distintos países de la lengua extranjera incorporándolos a las relaciones personales y profesionales.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Proyectado un vídeo de carácter informativo sobre el sector profesional de interés para el alumno:

Identificar oralmente en la lengua extranjera los elementos más destacados del mensaje emitido.

Hacer un breve resumen oral en la lengua extranjera.

A partir de unas instrucciones recibidas realizar una llamada telefónica simulada identificándose, preguntando por la persona adecuada, pidiendo información sobre datos concretos y respondiendo a las posibles preguntas de forma clara y sencilla.

Simulada una entrevista de carácter profesional:

Responder con frases de estructura simple a las preguntas que se formulen.

Utilizar recursos alternativos en caso de falta de capacidad de respuesta.

Formular preguntas para precisar aspectos profesionales.

Después de leer un texto en la lengua extranjera de extensión limitada sobre un tema de interés para el alumno, contestar a un cuestionario de preguntas abiertas o cerradas con frases de estructura de moderada complejidad.

Una vez leído un texto extenso relacionado con un aspecto profesional:

Hacer un breve resumen oral o escrito en la lengua extranjera.

Presentadas las diferentes partes de un relato de forma desordenada, ordenarlas de acuerdo con una secuencia lógica.

Dado un texto breve sin identificación, deducir de qué tipo de documento se trata, siguiendo un análisis lógico de los elementos que lo componen.

Traducir un manual de instrucciones.

Traducir un documento: reglamento, normativa, instrucciones organizativas, etc... sobre el sector profesional.

Hacer una traducción precisa, con ayuda de un diccionario, de un texto cuyo contenido pueda interesar al alumno, tanto por sus aspectos profesionales como culturales.

A partir de la lectura de una oferta de trabajo en la prensa:

Elaborar una solicitud de empleo.

Redactar un breve "currículum" en la lengua extranjera.

Cumplimentar documentos tipo relativos al sector profesional.

Recibidas unas instrucciones detalladas, redactar una carta comercial de acuerdo con la normativa del país de la lengua extranjera.

Elaborar un pequeño informe con un propósito comunicativo específico y con una organización textual adecuada y comprensible para el receptor.

Visualizado un corto informativo sobre uno de los países de la lengua extranjera:

Señalar la variedad de manifestaciones socioculturales que sirven para la identificación y singularización de dicho país.

Identificar los rasgos socioculturales y lingüísticos del país de la lengua extranjera que lo diferencian de los demás.

Ante la preparación de un viaje simulado a un país extranjero, planificar el programa de la visita teniendo en cuenta:

Las costumbres horarias.

Los hábitos socioculturales.

Las normas de convivencia y protocolo.

CONTENIDOS
(Duración 160 horas)

Uso de la lengua oral

Incrementar la capacidad de comunicación empleando las estrategias que estén a su alcance para familiarizarse con otra forma de enfocar el entorno sociolaboral.

Léxico socioprofesional.

Estrategias comunicativas para obtener una información más completa (solicitar precisiones, comprobar que lo que se ha dicho ha sido correctamente interpretado...)

Estrategias de participación en la conversación (colaborar en el mantenimiento de la conversación, mantener el turno de palabra, cambiar de tema...)

Incorporación al repertorio productivo de nuevas funciones comunicativas (hacer hipótesis, suposiciones, contradecir, persuadir, argumentar, etc...)

Reconocimiento de vocabulario y estructuras lingüísticas falsamente semejantes en las lenguas conocidas para evitar errores previsibles.

Uso de la lengua escrita

Comprensión y producción de documentos sencillos (visuales, orales y escritos) relacionados con situaciones tanto de la vida cotidiana como de la profesional.

Transferencia de los conocimientos sobre la organización de distintos tipos de textos a la segunda lengua extranjera.

Uso sistemático del diccionario.

Utilización de obras técnicas instrumentales (libros de consulta, textos específicos...)

Incorporación de nuevos elementos morfosintácticos tales como las oraciones subordinadas, la voz pasiva, la concordancia de los tiempos verbales...

Aspectos socioculturales

Referentes sociales y culturales clave entre los hablantes de la lengua extranjera: la prensa, la publicidad, las relaciones laborales, el cine, etc...

Interpretación de algunos rasgos que definen el comportamiento sociolingüístico de los hablantes de la lengua extranjera, basándose en claves lingüísticas (como en la entonación, registros de lengua, etc) o no lingüísticas (gestos, actitudes, etc).

Actitud abierta a las distintas culturas representadas por los diferentes países de la lengua extranjera.

Módulo profesional 7: Relaciones en el entorno de trabajo

CAPACIDADES TERMINALES

7.1 Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación en su medio laboral para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar proyectos.

7.2 Afrontar los conflictos que se originen en el entorno de su trabajo, mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.

7.3 Tomar decisiones, contemplando las circunstancias que obligan a tomar esa decisión y teniendo en cuenta las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.

7.4 Ejercer el liderazgo de una manera efectiva en el marco de sus competencias profesionales adoptando el estilo más apropiado en cada situación.

7.5 Conducir, moderar y/o participar en reuniones, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Identificar el tipo de comunicación utilizado en un mensaje y las distintas estrategias utilizadas para conseguir una buena comunicación.

Clasificar y caracterizar las distintas etapas de un proceso comunicativo.

Distinguir una buena comunicación que contenga un mensaje nítido de otra con caminos divergentes que desfiguren o enturbien el objetivo principal de la transmisión.

Deducir las alteraciones producidas en la comunicación de un mensaje en el que existe disparidad entre lo emitido y lo percibido.

Analizar y valorar las interferencias que dificultan la comprensión de un mensaje.

Definir el concepto y los elementos de la negociación.

Identificar los tipos y la eficacia de los comportamientos posibles en una situación de negociación.

Identificar estrategias de negociación relacionándolas con las situaciones más habituales de aparición de conflictos en la empresa.

Identificar el método para preparar una negociación teniendo en cuenta las fases de recogida de información, evaluación de la relación de fuerzas y previsión de posibles acuerdos.

Identificar y clasificar los posibles tipos de decisiones que se pueden utilizar ante una situación concreta.

Analizar las circunstancias en las que es necesario tomar una decisión y elegir la más adecuada.

Aplicar el método de búsqueda de una solución o respuesta.

Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.

Identificar los estilos de mando y los comportamientos que caracterizan cada uno de ellos.

Relacionar los estilos de liderazgo con diferentes situaciones ante las que puede encontrarse el líder.

Estimar el papel, competencias y limitaciones del mando intermedio en la organización.

Enumerar las ventajas de los equipos de trabajo frente al trabajo individual.

Describir la función y el método de la planificación de reuniones, definiendo, a través de casos simulados, objetivos, documentación, orden del día, asistentes y convocatoria de una reunión.

Definir los diferentes tipos y funciones de las reuniones.

Describir los diferentes tipos y funciones de las reuniones.

Identificar la tipología de participantes.

Describir las etapas del desarrollo de una reunión.

Enumerar los objetivos más relevantes que se persiguen en las reuniones de grupo.

Identificar las diferentes técnicas de dinamización y funcionamiento de grupos.

Descubrir las características de las técnicas más relevantes.

7.6 Impulsar el proceso de motivación en su entorno laboral, facilitando la mejora en el ambiente de trabajo y el compromiso de las personas con los objetivos de la empresa.

Definir la motivación en el entorno laboral.

Explicar las grandes teorías de la motivación.

Identificar las técnicas de motivación aplicables en el entorno laboral.

En casos simulados seleccionar y aplicar técnicas de motivación adecuadas a cada situación.

CONTENIDOS **(Duración 65 horas)**

La comunicación en la empresa

Producción de documentos en los cuales se contengan las tareas asignadas a los miembros de un equipo.

Comunicación oral de instrucciones para la consecución de unos objetivos.

Tipos de comunicación:

Oral/escrita.

Formal/informal.

Ascendente/descendente/horizontal.

Etapas de un proceso de comunicación:

Emisores, transmisores

Canales, mensajes

Receptores, decodificadores

“Feedback”

Redes de comunicación, canales y medios.

Dificultades/barreras en la comunicación.

El arco de distorsión.

Los filtros.

Las personas.

El código de racionalidad.

Recursos para manipular los datos de la percepción.

Estereotipos.

Efecto halo.

Proyección.

Expectativas.

Percepción selectiva.

Defensa perceptiva.

La comunicación generadora de comportamientos.

Comunicación como fuente de crecimiento.

El control de la información. La información como función de dirección.

Negociación

Concepto y elementos

Estrategias de negociación

Estilos de influencia

Solución de problemas y toma de decisiones

Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de las relaciones en el entorno de trabajo.

Proceso para la resolución de problemas.

Enunciado

Especificación

Diferencias

Cambios

Hipótesis, posibles causas

Causa más probable

Factores que influyen en una decisión.

La dificultad del tema

Las actitudes de las personas que intervienen en la decisión

Métodos más usuales para la toma de decisiones en grupo.

Consenso

Mayoría

Fases en la toma de decisiones.

Enunciado

Objetivos, clasificación

| | |
|---|--|
| | Búsqueda de alternativas, evaluación Elección tentativa Consecuencias adversas, riesgos Probabilidad, gravedad Elección final |
| Estilos de mando | Dirección y/o liderazgo Definición Papel del mando Estilos de dirección Laissez-faire Paternalista Burocrático Autocrático Democrático Teorías, enfoques del liderazgo Teoría del "gran hombre" Teoría de los rasgos Enfoque situacional Enfoque funcional Enfoque empírico Etc. La teoría del liderazgo situacional de Paul Hersay. |
| Conducción/dirección de equipos de trabajo | Aplicación de las técnicas de dinamización y dirección de grupos. Etapas de una reunión. Tipos de reuniones. Técnicas de dinámica y dirección de grupos. Tipología de los participantes. Preparación de la reunión. Desarrollo de la reunión. Los problemas de las reuniones. |
| La motivación en el entorno laboral | Definición de la motivación. Principales teorías de motivación. McGregor Maslow Stogdell Herzberg McClelland Teoría de la equidad Etc. Diagnóstico de factores motivacionales. Motivo de logro Locus control |

2.4. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTRO DE TRABAJO

CAPACIDADES TERMINALES

Realizar de forma autónoma operaciones propias de la recepción utilizando medios informáticos si procede.

Supervisar o realizar de forma autónoma operaciones propias del departamento de pisos y áreas comunes, lavandería y lencería, actuando con criterios de seguridad e higiene en sus actividades.

Realizar acciones o actividades relativas a la planificación o programación del departamento, en el marco de la planificación estratégica y bajo supervisión del resultado.

Comportarse de forma responsable en el centro de trabajo e integrarse en el sistema de relaciones técnico profesionales de la empresa.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Realizar reservas de servicios en el establecimiento.

Confeccionar “plannings” de reservas.

Formalizar entradas y salidas de clientes.

Tramitar y revisar la documentación, vigilando su corrección de fondo y forma.

Mantener actualizado el fichero de clientes con información específica sobre los mismos.

Elaborar los cuadros y estadísticas que le sean solicitados, mediante la recopilación de la información necesaria.

Prestar servicios propios de la recepción-conserjería.

Registrar y cobrar los servicios consumidos por los clientes.

Atender comunicaciones internas y externas.

Atender y asesorar debidamente a los clientes, e informar sobre los servicios habituales o en promoción que ofrece el establecimiento, más adecuados a sus necesidades.

Utilizar, si procede, una lengua extranjera en la realización de las operaciones propias de la recepción.

Preparar y manejar correctamente los equipos y utensilios del departamento.

Realizar arreglos florales y de elementos decorativos adecuados al establecimiento, a la estación del año y a eventos específicos.

Cumplimentar documentos de control y comunicación utilizados en el establecimiento en materia de mantenimiento.

Elaborar inventarios de la dotación y presentarlos correctamente.

Realizar procesos completos de higienización y presentación de lencería y ropa.

Identificar riesgos asociados al uso de los equipos y productos de limpieza, lavandería y lencería.

Aplicar y verificar la aplicación de las normas de seguridad e higiene establecidas legalmente y las propias del centro de trabajo.

Supervisar una puesta a punto de habitaciones y áreas comunes, emitiendo el informe oportuno.

Formalizar solicitudes de aprovisionamiento que se autoricen de acuerdo con los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas.

Definir un presupuesto de tesorería.

Programar el trabajo de un período.

Definir criterios que permitan el control y la evaluación del trabajo.

Definir un procedimiento de recepción de suministros.

Evaluar, mediante el informe oportuno, la prestación del servicio de recepción, conserjería y comunicaciones.

Incorporarse puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos permitidos y no abandonando la actividad antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados y comunicados a las personas responsables.

Interpretar y ejecutar con diligencia e iniciativa las instrucciones recibidas y responsabilizarse del trabajo asignado, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.

Observar los procedimientos y normas internas establecidas en el centro de trabajo y respetar la estructura de mando de la empresa.

Asumir las normas y procedimientos de trabajo participando en las mejoras de calidad y productividad.

Identificar las repercusiones de su trabajo en la actividad y en el logro de los objetivos de la organización.

Coordinar la actividad propia con la del resto del personal para estimar procedimientos y distribución de tareas, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.

Mantener relaciones interpersonales fluidas y correctas con los miembros del centro de trabajo.

Demostrar un buen hacer profesional, cumpliendo los objetivos y tareas asignadas en orden de prioridades y con criterios de productividad y eficacia en el trabajo.

Ser receptivo a las consideraciones y observaciones que se hagan sobre la actitud demostrada y las tareas desarrolladas.

Realizar el relevo obteniendo toda la información disponible del antecesor y/o transmitiendo la información relevante derivada de su permanencia en el puesto de trabajo.

CONTENIDOS **(Duración 440 horas)**

Atención e información al cliente

Aplicación de técnicas de venta y comunicación en la atención a los clientes
Utilización de soportes informativos manuales
Utilización de medios informáticos como procedimiento de búsqueda, tratamiento y comunicación de información
Utilización de equipos de comunicaciones
Realización de reservas de servicios dentro y fuera del establecimiento: registro de expedientes y documentos originados en la realización de reservas
Realización de operaciones de cambio de moneda extranjera
Aplicación de procedimientos de facturación y cobro
Aplicación de técnicas para la elaboración de plannings, cuadros y estadísticas
Aplicación de métodos de obtención, archivo y difusión de la información
Elaboración de informes para la tramitación y gestión de reclamaciones
Ejecución de acciones publipromocionales

Realización de operaciones propias del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería

Comprobación del funcionamiento de los equipos
Manejo de equipos, productos y utensilios de lavandería, lencería y tratamiento de superficies.
Aplicación de técnicas de higienización y presentación de ropa y lencería.
Aplicación de técnicas de supervisión de la puesta a punto de habitacones y áreas comunes.
Aplicación de técnicas de decoración floral y de interiores.
Aplicación de métodos de mantenimiento, reposición y control de la dotación del departamanto
Aplicación de normas y procedimientos de registro y valoración de existencias.
Elaboración de inventarios.
Aplicación de técnicas de evaluación de tiempos de las actividades del departamento.

Realización de operaciones derivadas de la gestión económico-administrativa-financiera

Realización de operaciones contables
Aplicación de técnicas de archivo
Elaboración de documentos relativos a la actividad
Realización de operaciones de control de cuentas bancarias

Realización de registros y cálculos pertinentes de la “mano corriente”

Control de operaciones

Elaboración de informes sobre su apreciación de las actividades productivas/formativas
Elaboración de informes sobre su participación en el control de calidad de los procesos de servicio

Aplicación de criterios de seguridad en higiene en todas las fases de los procesos

2.5. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

CAPACIDADES TERMINALES

Determinar actuaciones preventivas y/o de protección, minimizando los factores de riesgo y las consecuencias para la salud y el medio ambiente que producen.

Aplicar las medidas sanitarias básicas inmediatas en el lugar del accidente en situaciones simuladas.

Diferenciar las modalidades de contratación y aplicar procedimientos de inserción en la realidad laboral como trabajador por cuenta ajena o por cuenta propia.

Orientarse en el mercado de trabajo, identificando sus propias capacidades e intereses y el itinerario profesional más idóneo.

Interpretar el marco legal del trabajo y distinguir los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.

Interpretar los datos de la estructura socioeconómica española, identificando las diferentes variables implicadas y las consecuencias de sus posibles variaciones.

Analizar la organización y la situación económica de una empresa del sector, interpretando los parámetros económicos que la determinan.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Identificar las situaciones de riesgo más habituales en su ámbito de trabajo, asociando las técnicas generales de actuación en función de las mismas.

Clasificar los daños a la salud y al medio ambiente en función de las consecuencias y de los factores de riesgo más habituales que los generan.

Proponer actuaciones preventivas y/o de protección correspondientes a los riesgos más habituales que permitan disminuir sus consecuencias.

Identificar la prioridad de intervención en el supuesto de varios lesionados o de múltiples lesionados, conforme al criterio de mayor riesgo vital intrínseco de lesiones.

Identificar la secuencia de medidas que deben ser aplicadas en función de las lesiones existentes en el supuesto anterior.

Realizar la ejecución de técnicas sanitarias (RCP, inmovilización, traslado...), aplicando los protocolos establecidos.

Identificar las distintas modalidades de contratación laboral existentes en su sector productivo que permite la legislación vigente.

En una situación dada, elegir y utilizar adecuadamente las principales técnicas de búsqueda de empleo en su campo profesional.

Identificar y cumplimentar correctamente los documentos necesarios y localizar los recursos precisos para constituirse en trabajador por cuenta propia.

Identificar y evaluar las capacidades, actitudes y conocimientos propios con valor profesionalizador.

Definir los intereses individuales y sus motivaciones, evitando, en su caso, los condicionamientos por razón de sexo o de otra índole.

Identificar la oferta formativa y la demanda laboral referida a sus intereses.

Emplear las fuentes básicas de información del derecho laboral (Constitución, Estatuto de los trabajadores, Directivas de la Unión Europea, Convenio Colectivo...), distinguiendo los derechos y las obligaciones que le incumben.

Interpretar los diversos conceptos que intervienen en una "Liquidación de haberes".

En un supuesto de negociación colectiva tipo:

Describir el proceso de negociación.

Identificar las variables (salariales, de seguridad e higiene, de productividad, tecnológicas...) objeto de negociación.

Describir las posibles consecuencias y medidas, resultado de la negociación.

Identificar las prestaciones y obligaciones relativas a la Seguridad Social.

A partir de informaciones económicas de carácter general:

Identificar las principales magnitudes macro-

económicas y analizar las relaciones existentes entre ellas.

Explicar las áreas funcionales de una empresa tipo del sector, indicando las relaciones existentes entre ellas.

A partir de la memoria económica de una empresa:

Identificar e interpretar las variables económicas más relevantes que intervienen en la misma.

Calcular e interpretar los "ratios" básicos (autonomía financiera, solvencia, garantía y financiación del inmovilizado,...) que determinan la situación financiera de la empresa.

Indicar las posibles líneas de financiación de la empresa.

CONTENIDOS
(Duración 65 horas)

| | |
|--|--|
| Salud laboral | Condiciones de trabajo y seguridad. Salud laboral y calidad de vida. El medio ambiente y su conservación. Factores de riesgo: Físicos, químicos, biológicos, organizativos. Medidas de prevención y protección. Técnicas aplicadas de la organización "segura" del trabajo. Técnicas generales de prevención/protección. Análisis, evaluación y propuesta de actuaciones. Casos prácticos. Prioridades y secuencias de actuación en caso de accidentes. Aplicación de técnicas de primeros auxilios: Consciencia/inconsciencia Reanimación cardiopulmonar Traumatismos Salvamento y transporte de accidentados. |
| Legislación y relaciones laborales | Derecho laboral: normas fundamentales. La relación laboral. Modalidades de contratación, salarios e incentivos. Suspensión y extinción del contrato. Seguridad Social y otras prestaciones. Órganos de representación. Convenio colectivo. Negociación colectiva. |
| Orientación e inserción socio-laboral | El mercado laboral. Estructura. Perspectivas del entorno. El proceso de búsqueda de empleo: Fuentes de información, mecanismos de oferta-demanda, procedimientos y técnicas. Iniciativas para el trabajo por cuenta propia. Trámites y recursos de constitución de pequeñas empresas. Recursos de auto-orientación profesional. Análisis y evaluación del propio potencial profesional y de los intereses personales. La superación de hábitos sociales discriminatorios. Elaboración de itinerarios formativos/profesionalizadores. La toma de decisiones. |
| Principios de economía | Variables macroeconómicas. Indicadores socioeconómicos. Sus interrelaciones. Economía de mercado: Oferta y demanda Mercados competitivos. Relaciones socioeconómicas internacionales: CEE |
| Economía y organización de la empresa | Actividad económica de la empresa: criterios de clasificación. La empresa: Tipos de modelos organizativos. Áreas funcionales. Organigramas. Funcionamiento económico de la empresa: Patrimonio de la empresa Obtención de recursos: financiación propia, financiación ajena Interpretación de estados de cuentas anuales Costes fijos y variables. |

3. ORDENACIÓN ACADÉMICA E IMPARTICIÓN

3.1. MATERIAS DEL BACHILLERATO NECESARIAS PARA ACCEDER AL CICLO

Materias de modalidad

Economía y Organización de Empresas

Otros contenidos de formación profesional de base (2ª lengua extranjera):

Uso de la lengua oral y escrita

Participación en conversaciones relativas a situaciones de la vida cotidiana y a situaciones derivadas de las diferentes actividades de aprendizaje.

Factores no explícitos de los mensajes.

Aspectos funcionales: describir, narrar, explicar, hacer hipótesis, expresar probabilidad, duda o sospecha, argumentar, resumir...

Tipos de discurso: narraciones, descripciones, procedimientos/prescripciones, argumentaciones.

Uso de la lengua escrita. Situaciones que respondan a una intención comunicativa concreta y a un receptor determinado, aplicando las normas que rigen diferentes esquemas textuales.

Comprensión de textos orales y escritos: medios de comunicación, autonomía lectora

Comprensión global y específica de:

Textos orales y escritos de la comunicación interpersonal o de uso en la vida cotidiana.

Textos escritos de divulgación general, con ayuda del diccionario.

Comprensión de la información global y de informaciones específicas previamente requeridas de:

Textos orales, escritos y visuales de los medios de comunicación.

Reflexión sobre la lengua y su aprendizaje

Los componentes de la competencia comunicativa: análisis y reflexión sobre su funcionamiento a través de textos orales y escritos:

Aspectos nocionales-funcionales.

3.2. PROFESORADO

3.2.1. Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de alojamiento

| MÓDULO PROFESIONAL | ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO | CUERPO |
|--|---------------------------------|----------------------------------|
| Recepción y atención al cliente | Hostelería y Turismo | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Regiduría de pisos | Profesor Especialista | Profesor Especialista |
| Organización y control del alojamiento | Hostelería y Turismo | Profesor Enseñanza Secundaria |
| Comercialización de productos y servicios turísticos | Hostelería y Turismo | Profesor Enseñanza Secundaria |
| Relaciones en el entorno de trabajo | Formación y Orientación Laboral | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Lengua Extranjera | (1) | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Segunda Lengua Extranjera | (1) | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Formación y Orientación Laboral | Formación y Orientación Laboral | Profesor de Enseñanza Secundaria |

(1) Alemán, Francés, Inglés, Italiano o Portugués, en función del idioma elegido.

3.2.2 Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia

Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:

Hostelería y Turismo

se establece la equivalencia, a efectos de docencia, del título de:

Técnico en Empresas y Actividades Turísticas

con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:

Formación y Orientación Laboral

se establece la equivalencia, a efectos de docencia, de los títulos de:

Diplomado en Ciencias Empresariales

Diplomado en Relaciones Laborales

Diplomado en Trabajo Social

Diplomado en Educación Social

con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

3.3. REQUISITOS MÍNIMOS PARA IMPARTIR ESTAS ENSEÑANZAS

De conformidad con el art. 39 del R.D. 1004/1991 de 14 de junio, el Ciclo formativo de Formación Profesional de Grado Superior: Alojamiento, requiere, para la impartición de las enseñanzas definidas en el presente R.D., los siguientes espacios mínimos que incluyen los establecidos en el artículo 32.1.a del citado R.D. 1004/1991 de 14 de junio.

| Espacio formativo | Superficie | Grado de utilización |
|--|-------------------|----------------------|
| Aula Polivalente | 60 m ² | 65 % |
| Aula de aplicaciones de Hostelería y Turismo | 90 m ² | 35 % |

El “grado de utilización” expresa en tanto por ciento la ocupación en horas del espacio prevista para la impartición de las enseñanzas mínimas, por un grupo de alumnos, respecto de la duración total de estas enseñanzas.

En el margen permitido por el “grado de utilización”, los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por otros grupos de alumnos que cursen el mismo u otros ciclos formativos, u otras etapas educativas.

En todo caso, las actividades de aprendizaje asociadas a los espacios formativos (con la ocupación expresada por el grado de utilización) podrán realizarse en superficies utilizadas también para otras actividades formativas afines.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

3.4. CONVALIDACIONES, CORRESPONDENCIAS Y ACCESO A ESTUDIOS SUPERIORES

3.4.1. Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional

Recepción y atención al cliente
Regiduría de pisos

3.4.2. Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral

Recepción y atención al cliente
Regiduría de pisos
Formación en centro de trabajo
Formación y orientación laboral

3.4.3 Acceso a estudios universitarios

Técnico en Empresas y Actividades Turísticas
Diplomado en Traducción e Interpretación
Ciencias Empresariales

Información y Comercialización Turísticas

Denominación: INFORMACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN
TURÍSTICAS

Nivel: FORMACIÓN PROFESIONAL DE GRADO
SUPERIOR

Duración del ciclo formativo: 1.400 HORAS

REALES DECRETOS: 2217/1993 (B.O.E. 21/02/1994)
145/1994 (B.O.E. 15/03/1994)

1. REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO

1.1. PERFIL PROFESIONAL

1.1.1. Competencia general

1.1.2. Capacidades profesionales

1.1.3. Unidades de competencia

Comercializar destinos y crear productos turísticos de base territorial.

Asistir y guiar grupos turísticos.

Gestionar servicios de información turística.

1.2. EVOLUCIÓN DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

1.2.1. Cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos

1.2.2. Cambios en las actividades profesionales

1.2.3. Cambios en la formación

1.3. POSICIÓN EN EL PROCESO PRODUCTIVO

1.3.1. Entorno profesional y de trabajo

1.3.2. Entorno funcional y tecnológico

2. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO

2.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO

2.2. MÓDULOS PROFESIONALES ASOCIADOS A UNA UNIDAD DE COMPETENCIA

Diseño y comercialización de productos turísticos locales y regionales.

Asistencia y guía de grupos.

Información turística en destino.

2.3. MÓDULOS PROFESIONALES TRANSVERSALES:

Productos y destinos turísticos nacionales e internacionales

Lengua extranjera

Segunda lengua extranjera

Relaciones en el entorno de trabajo

2.4. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTRO DE TRABAJO

2.5. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

3. ORDENACIÓN ACADÉMICA E IMPARTICIÓN

3.1. MATERIAS DEL BACHILLERATO NECESARIAS PARA ACCEDER AL CICLO

3.2. PROFESORADO

3.2.1. Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo

3.2.2. Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia

3.3. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS E INSTALACIONES PARA IMPARTIR ESTAS ENSEÑANZAS

3.4. CONVALIDACIONES, CORRESPONDENCIAS Y ACCESO A ESTUDIOS SUPERIORES

3.4.1. Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional

3.4.2. Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral

3.4.3. Acceso a estudios universitarios

1. REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO

1.1. PERFIL PROFESIONAL

1.1.1. Competencia general

Comercializar destinos turísticos, crear productos turísticos de base territorial, asistir y guiar grupos y gestionar servicios de información turística.

1.1.2. Capacidades profesionales

Detectar oportunidades de conservación y desarrollo local y regional a través de la creación y/o mejora de productos y servicios turísticos.

Interpretar los planes generales de la empresa o entidad y concretarlos en acciones de información, comercialización y asistencia de grupos.

Organizar, desarrollar y evaluar el servicio de asistencia y guía de grupos turísticos.

Organizar, ejecutar y controlar acciones y programas de comercialización turística.

Actuar en condiciones de posible emergencia, transmitiendo con celeridad y serenidad las señales de alarma al grupo que, en su caso, está asistiendo.

Mantener comunicaciones efectivas en el desarrollo de su trabajo y, en especial, en servicios que exijan un elevado grado de coordinación con otras instituciones o establecimientos.

Reflejar la imagen de la empresa o entidad, tanto en los resultados de su trabajo como en las relaciones que mantenga con el exterior.

Comunicarse, al menos, en dos lenguas extranjeras.

Optimizar la prestación del servicio según criterios de eficacia, economía y productividad, consiguiendo la satisfacción de las expectativas del cliente.

Poseer una visión global e integrada de la prestación del servicio de información y guía, comprendiendo las dimensiones técnicas, organizativas, económicas y humanas de su trabajo en el proceso.

Adaptarse a nuevas situaciones generadas como consecuencia de los cambios producidos en las técnicas y organización utilizadas en el ámbito de los servicios y productos turísticos.

Resolver problemas y tomar decisiones individuales sobre sus actuaciones, identificando y siguiendo las normas establecidas procedentes.

Responsabilidad y autonomía

El técnico superior en información y comercialización turística recibe instrucciones sobre los objetivos generales de su trabajo. Su responsabilidad se extenderá a la organización de los recursos humanos y materiales necesarios para la prestación del servicio y la

ejecución de actividades de información, asistencia y promoción de grupos. Está capacitado para realizar también la supervisión del trabajo de una oficina de información turística.

Este técnico es autónomo en las siguientes funciones o actividades:

Selección de las fuentes de información. Recogida de la información y organización de la misma. Elaboración de informes que recojan conclusiones de la investigación del mercado turístico de la zona. Organización, preparación y coordinación del equipo humano y de los materiales necesarios para las acciones comerciales y de información turística definidas. Asesoramiento e información turística. Atención de reclamaciones y resolución de incidencias. Coordinación y acompañamiento de "transfer". Asistencia e información a grupos turísticos en viajes, excursiones y visitas locales. Control de la calidad de los servicios propios y de los pactados con los proveedores.

Puede ser asistido en:

Elaboración de encuestas. Diseño y desarrollo de productos turísticos. Planificación del servicio de información turística. Organización y gestión del centro, oficina o punto de información. Coordinación con otros centros de información. Diseño de material informativo y promocional. Planificación y ejecución de actividades de animación en viajes. Diseño del servicio de asesoramiento e información turística.

Debe ser asistido en:

Definición y gestión de actos y eventos promocionales. Programación de viajes organizados. Gestión económica. Ejecución de acciones de ordenación turística.

1.1.3. Unidades de competencia

Comercializar destinos y crear productos turísticos de base territorial.

Asistir y guiar grupos turísticos.

Gestionar servicios de información turística.

Unidad de Competencia 1:

Comercializar destinos y crear productos turísticos de base territorial

REALIZACIONES

1.1. Buscar y analizar la información necesaria para estudiar el mercado turístico de la zona.

1.2. Diseñar y/o asesorar en el diseño de productos turísticos concretos de base territorial, de modo que se satisfagan las expectativas de la demanda y se rentabilicen los recursos y la oferta de servicios del entorno.

1.3. Organizar y controlar el desarrollo de los productos turísticos definidos de modo que resulten atractivos para su demanda potencial y se puedan comercializar.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Ha identificado las características genéricas del mercado turístico de la zona (conurrencia y competitividad entre otras).

Ha identificado las variables más características y representativas de la demanda de la zona turística: factores demográficos, sociológicos, económicos, motivacionales, etc.

Ha identificado la oferta turística de la zona:

Los recursos turísticos (naturales, histórico-artísticos, etnográficos, folclóricos, artesanales, gastronómicos, culturales).

La infraestructura básica (accesos, abastecimientos, transportes, etc.).

La infraestructura turística (alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa, etc.).

Ha identificado y seleccionado fuentes de información primarias (encuestas, reuniones y otras) para su utilización en la obtención de información.

Ha identificado y seleccionado fuentes de información secundarias internas y externas (informes, publicaciones, etc.) para su utilización en la obtención de información.

Ha seleccionado y diseñado el método para la recogida de datos.

Ha analizado la información recogida mediante la utilización de los métodos adecuados (técnicas estadísticas, contraste de hipótesis, análisis de probabilidades, etc.).

Ha obtenido conclusiones sobre la evolución y comportamiento del mercado, sus puntos fuertes y débiles y las oportunidades detectadas.

Ha delimitado las posibilidades de explotación turística de la zona seleccionada.

A partir de los objetivos fijados, ha definido, a su nivel, las posibilidades de creación de nuevos productos turísticos o la mejora de los ya existentes, y ha estudiado su viabilidad comercial, técnica y financiera.

Ha definido, a su nivel, los parámetros y criterios que permitirán evaluar la calidad de dichos productos/servicios turísticos.

Ha obtenido conclusiones y ha trasladado la información elaborada a sus superiores y/o a los responsables de la definición de la oferta turística de la zona o municipio en el tiempo y forma establecidos.

Ha establecido y preparado, siguiendo las instrucciones recibidas, las acciones necesarias para el desarrollo de los productos turísticos definidos, determinando y organizando los recursos humanos y materiales necesarios.

Ha determinado las personas y/o establecimientos involucrados en el desarrollo de los productos turísticos definidos.

En su caso, ha organizado las acciones informativas y formativas necesarias para que dichas personas y establecimientos tengan conocimiento de los productos/servicios turísticos definidos y adquieran la capacitación prevista para el desarrollo correcto de los mismos.

Ha dado las orientaciones precisas para asegurar la ejecución de las acciones de acuerdo con el programa elaborado.

Ha observado que el desarrollo del producto turístico se realiza en la forma y tiempo establecidos, cumpliendo con las especificaciones definidas y con el estándar de calidad previsto.

1.4. Organizar, ejecutar y controlar actos y programas de comercialización turística encaminados a la consecución de los objetivos comerciales fijados.

Ha aportado ideas y sugerencias a los responsables de la definición de la acción comercial en la zona acerca de:

La selección del público objetivo.

Los medios de comunicación, los soportes y las formas publicitarias más adecuados para llegar al público objetivo.

Las actuaciones de promoción.

La participación en eventos de ámbito local, provincial, nacional o internacional.

El diseño y preparación de materiales gráficos de promoción.

Ha determinado para cada acto o programa de promoción:

Las condiciones de participación si es un acto externo a la entidad.

El "planning" temporal de las acciones y programas.

Los recursos humanos y materiales necesarios.

Las competencias y funciones de cada persona así como el plazo y las condiciones para su realización.

El "planning" horario del desarrollo de cada acto.

Los proveedores intervinientes en el proceso de montaje, decoración u otros servicios para la realización del acto.

Ha organizado las actividades informativas y formativas necesarias para que las personas involucradas cuenten con los conocimientos y capacitación previstos.

Ha asignado al personal involucrado las acciones y tareas previstas, controlando el desempeño y dando las orientaciones convenientes para asegurar la ejecución de las acciones de acuerdo con el programa elaborado.

Ha participado en actos y programas de promoción atendiendo las peticiones de información turística sobre el destino, zona o producto turístico.

Ha realizado visitas promocionales a clientes potenciales y ha distribuido material promocional y ofertas a los clientes potenciales y/o actuales.

Ha controlado el desarrollo de la acción publi-promocional cuidando de que ésta se realice con arreglo a la programación prevista y ha informado a las personas y/o departamentos correspondientes en el tiempo y forma establecidos.

1.5. Evaluar la calidad de los servicios y equipamientos que componen el producto turístico de base territorial y su grado de aceptación.

Ha aplicado el sistema de control de calidad definido para evaluar los productos/servicios turísticos de la zona, comprobando el grado de cumplimiento de los parámetros y criterios definidos, analizando las posibles desviaciones y sus causas y aplicando, en su caso, las medidas correctoras oportunas.

Ha recogido información acerca de la satisfacción de la demanda actual, mediante el método seleccionado y diseñado para la recogida de datos.

Ha obtenido conclusiones trasladándolas a sus superiores jerárquicos en el tiempo y forma establecidos.

DOMINIO PROFESIONAL

Medios de producción y/o de tratamiento de la información:

Medios y equipos de oficina. Equipos y material fotográfico. Material promocional.

Productos o resultados del trabajo:

Información y documentación del mercado turístico estudiado. Creación, desarrollo y mejora de productos/servicios turísticos de la zona o localidad. Promoción de destinos y productos turísticos.

Procesos, métodos y procedimientos:

Gestión y tratamiento de información. Técnicas de marketing. Técnicas de comunicación. Técnicas de gestión económico-administrativas. Control de calidad.

Información:

Directrices y estrategias generales de la entidad. Información y documentación sobre mercados turísticos. Legislación turística general y particular. Información sobre acciones publi-promocionales y canales de distribución actuales y pasados de la entidad.

Personal y/u organizaciones destinatarias:

Departamentos de la empresa o entidad. Entidades públicas o privadas de promoción e información turística. Convention Bureau. Delegaciones de turismo de otros países presentes en el territorio nacional. Compañías aéreas y de transporte. Servicios de cultura y juventud de la Administración. Empresas turísticas. Particulares.

Unidad de Competencia 2: Asistir y guiar grupos turísticos.

REALIZACIONES

2.1. Evaluar y analizar el servicio turístico que debe prestar, comprobando su adaptación a los requerimientos del grupo y determinando sus necesidades o requisitos.

2.2. Gestionar los medios necesarios para la realización del servicio, de modo que se asegure un cumplimiento pleno y atractivo.

2.3. Recoger, acoger, acompañar e informar al grupo, logrando que en todo momento se sienta seguro, convenientemente informado, atendido y entretenido.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Ha obtenido la información sobre: el tipo de grupo, la ruta e itinerario propuesto, los transportes que deben utilizarse, los alojamientos, las visitas, las actividades y los proveedores previstos.

Ha identificado la información suministrada al cliente.

Ha elaborado un informe de evaluación de la adaptación del servicio previsto a los requerimientos del cliente, incluyendo alternativas a estos servicios que puedan mejorar el viaje o itinerario.

Ha identificado los medios necesarios para la prestación del servicio y definido sus características (en las condiciones económicas establecidas) de:

La información relativa a visitas.

La información que prevé utilizar en el recorrido.

Los medios de difusión previstos.

Se ha asegurado de que posee la documentación de viaje aportada por la entidad organizadora y la información necesaria para la organización del servicio, referida a visitas, actividades y proveedores previstos, consultando, en su caso, las fuentes de información oportunas.

Ha contactado con los prestatarios de los servicios, asegurándose de que se cumplen las condiciones, precios y plazos previstos, comprobando su idoneidad y pertinencia según el recorrido determinado, previendo las sustituciones necesarias y recogiendo información sobre las personas de contacto y recepción del grupo en destino.

Ha recogido, analizado y sintetizado la información que se ha de utilizar durante el recorrido.

Ha solicitado a las empresas prestatarias de los servicios los soportes de información que hay que distribuir entre los participantes.

Ha establecido los medios y formas adecuadas para promocionar a la empresa u organización para quien trabaja.

Ha establecido los mecanismos necesarios para la solución de las contingencias e imprevistos que se presenten, de modo que se asegure una alternativa para cada una de las actividades y servicios previstos.

Ha proporcionado a los participantes la información y la documentación relativas a:

Programa del viaje.

Lugar y hora de encuentro.

Medios de identificación, tanto del grupo como de sí mismo.

Información de interés con la que deben contar.

Documentos de los que deben disponer.

Medios para extender quejas sobre la organización del viaje o visita.

Ha facilitado la información de viaje o ruta local de forma secuenciada y adaptada al resto de actividades, evitando los agobios y seleccionado el idioma y el nivel de comprensión necesario para todos los participantes, estimulando la curiosidad y el interés.

Ha respondido con claridad y corrección a todas las preguntas formuladas por los miembros del grupo, solucionando sus dudas y ampliando la información cuando así le ha sido requerido.

Ha asegurado su presencia en los lugares y momentos adecuados, solucionando los imprevistos de forma rápida y eficaz.

Ha comprobado la presencia de los participantes, repasando y actualizando la lista facilitada por la entidad contratante.

Ha coordinado el embarque de los participantes en el viaje de ida, en el "transfer", en los cambios de medio de transporte y en el viaje de regreso, teniendo en cuenta los trámites de emigración y aduanas.

- Ha asignado o coordinado la asignación de asientos, camarotes o departamentos a los participantes, evitando la separación de personas que viajan juntas y asegurando la equidad de la distribución.
- Ha comprobado el embarque y desembarque de equipajes, reclamando en su caso los extravíos producidos.
- Ha coordinado la entrada y salida de los alojamientos, supervisando la correcta asignación de habitaciones, comprobando que los servicios ofertados se ajustan a lo pactado con la entidad organizadora del viaje y que se han satisfecho las demandas y necesidades de los participantes.
- En todo momento ha mantenido la seguridad del grupo, evitando extravíos y accidentes.
- 2.4.** Organizar y vender actividades facultativas, de modo que se respete el programa del establecimiento organizador y se amplíe el disfrute y conocimientos de los participantes.
- Ha comprobado la pertinencia de las actividades, atendiendo a los requerimientos y condiciones de la agencia de viajes o establecimiento organizador, a las posibilidades del lugar o lugares de destino y a las expectativas de los clientes.
- Ha valorado la oferta disponible, los proveedores y los precios de las actividades seleccionadas, informando de forma adecuada a los participantes.
- Ha acompañado e informado a los integrantes del grupo que, voluntariamente, han participado en la actividad, atendiendo a sus demandas y solucionando los imprevistos.
- Ha establecido, para quienes no han acudido a la actividad, el programa adecuado para su disfrute, comprobando su seguridad.
- Ha dispuesto los medios de cobro adecuados al número de participantes y las normas establecidas en los lugares que se prevé visitar.
- 2.5.** Evaluar el servicio realizado para comprobar el grado de satisfacción de los clientes y adaptar la programación de futuros servicios.
- Ha recogido la información proporcionada por los métodos establecidos para evaluar la satisfacción del cliente y el nivel de cumplimiento de los objetivos previstos.
- En su caso, ha realizado la liquidación de lo obtenido por las actividades complementarias, deduciendo su porcentaje.
- Ha organizado la información generada durante la prestación del servicio con el fin de:
- Proporcionar a la agencia o entidad contratante un informe sobre los resultados del servicio.
- Enriquecer sus conocimientos y recursos para mejorar sus servicios en futuros contratos.
- Ha evaluado que la prestación de los servicios se corresponde con las condiciones establecidas y acordadas por el cliente.

DOMINIO PROFESIONAL

- Medios de producción y/o de tratamiento de la información:** Medios de transporte. Instalaciones de los prestatarios de servicios turísticos. Medios y equipos de oficina. Medios propios de la actividad (micrófono, material fotográfico, vídeos...).
- Materiales y productos intermedios:** Información y documentos derivados de la gestión del viaje y/o itinerario a realizar. Gestión de los medios necesarios para la prestación del servicio.
- Productos o resultados del trabajo:** Asistencia a grupos turísticos en "transfer", viajes, excursiones y visitas locales. Venta de actividades facultativas. Informe de evaluación del servicio prestado.
- Procesos, métodos y procedimientos:** Gestión y tratamiento de información y documentación. Técnicas de animación y dinámica de grupos. Control de calidad.
- Información:** Información y documentación sobre mercados turísticos. Planos y mapas. Documentos de viaje. Legislación turística.
- Personal y/u organizaciones destinatarias:** Empresas turísticas. Grupos turísticos. Particulares.

Unidad de Competencia 3: Gestionar servicios de información turística.

REALIZACIONES

3.1. Obtener, clasificar y procesar información de interés sobre el entorno con vistas a satisfacer las demandas de información turística de los clientes.

3.2. Atender las peticiones de los visitantes y residentes para cubrir sus necesidades de información, consejo y ayuda en relación con aspectos derivados de la actividad turística o de su estancia fuera de su lugar habitual de residencia.

3.3. Planificar y controlar la actividad de una oficina de información turística, de modo que se adecue a las características del lugar en que se asienta y se cumplan los objetivos definidos.

3.4. Organizar los recursos necesarios para prestar un servicio de información turística que satisfaga las necesidades de la demanda.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Ha identificado, evaluado y seleccionado las fuentes de información en función de su fiabilidad, periodicidad, continuidad y grado de elaboración.

Ha establecido y aplicado un procedimiento de recogida y actualización de datos y documentos que permitan contar con información accesible y fiable.

Ha seleccionado, adaptado y aplicado un método de tratamiento de la información que contemple criterios para su clasificación y formas de explotación adecuadas.

Se ha provisto de los distintivos adecuados para que se reconozca su papel de informador turístico.

Ha atendido los requerimientos del demandante del servicio, utilizando el medio adecuado, de forma clara y apropiada a cada caso, y satisfaciendo sus expectativas.

Ha indicado al solicitante los lugares o instancias a los que debe dirigirse en caso de no poseer la información solicitada.

Con fines estadísticos, ha registrado la demanda, consignando la hora, el tipo de cliente y la categoría de la información solicitada, en los formularios reglamentados de acuerdo con el sistema establecido.

Ha atendido las reclamaciones de los usuarios de forma eficaz utilizando los canales adecuados para su resolución.

Por medio de información directa y expresa, ha accedido al conocimiento de la planificación turística de la zona, de modo que pueda determinar el ámbito de actuación funcional y territorial de la oficina de información turística.

Ha definido los objetivos de carácter particular para la oficina y, en su caso, los ha remitido a las instancias superiores correspondientes para su aprobación y modificación si ha resultado procedente.

Ha recogido y analizado la demanda actual y potencial del servicio de información, de modo que se pueda adaptar el servicio del establecimiento.

Ha determinado el procedimiento de control de calidad en la prestación del servicio de información estableciendo puntos de referencia y sistemas de evaluación.

Ha elaborado un presupuesto de operaciones, ajustándose a los recursos disponibles.

Ha establecido los medios para controlar y adaptar el servicio, adecuándose a los objetivos previstos y al tipo de demanda.

Ha establecido un proceso de seguimiento adecuado del presupuesto de la oficina, realizando los cálculos necesarios para comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos económicos y detectar posibles desviaciones.

Ha aplicado o propuesto medidas correctivas para adecuar los ingresos, si los hubiera, y gastos a las cifras presupuestadas.

Ha informado sobre los resultados de su gestión a las personas u organismos correspondientes, en el tiempo y forma adecuados.

Ha planteado y desarrollado los programas para las opciones de actuación escogidas, previendo los recursos humanos y materiales necesarios para ejecutarlos.

Ha establecido un procedimiento de difusión de la información que permita activar la utilización de la misma por parte de los usuarios potenciales y que garantice su correcta transmisión.

Ha establecido la forma de organizar y gestionar el almacén, que permita una pronta localización individualizada de las aportaciones de los proveedores, así como su localización temática e idiomática, según las necesidades del establecimiento.

Ha organizado y distribuido al personal a su cargo según los programas previstos, determinando los siguientes aspectos:

En su caso, reclutamiento y selección de candidatos.
Confección de turnos, horarios y días libres.
Nivel de responsabilidad e independencia de los empleados.
Medios de control y evaluación del personal.
Propuestas de programas de formación, si es necesario.

Ha establecido contactos con otros centros de información con los que se puedan intercambiar datos o compartir tareas.

Ha distribuido el espacio físico de la oficina de forma que el servicio pueda ser prestado de forma eficaz.

Ha señalizado la oficina, tanto para su acceso desde el exterior como en sus secciones interiores, para una cómoda consulta.

Ha definido el horario de atención y lo ha expuesto en lugar visible.

Ha dispuesto los medios adecuados para aplicar el procedimiento de calidad definido a fin de evaluar y controlar la calidad del servicio, de modo que se adecue a los objetivos fijados y se satisfagan las expectativas de la demanda.

DOMINIO PROFESIONAL

Medios de producción y/o de tratamiento de la información:

Equipos y material de oficina. Material informativo y promocional.

Productos o resultados del trabajo:

Información y documentación de mercados turísticos. Servicios de atención e información turística en destino adecuado a cada tipo de demanda y cliente. Promoción de productos y destinos turísticos.

Procesos, métodos y procedimientos:

Gestión y tratamiento de información y documentación. Técnicas de comunicación. Técnicas de marketing. Técnicas de gestión económico-administrativas. Control de calidad.

Información:

Planificación estratégica del destino o zona turística. Información y documentación sobre mercados turísticos. Información económico-administrativa de la entidad. Legislación turística específica. Información sobre servicios locales.

Personal y/o organizaciones destinatarias de los servicios:

Delegaciones de turismo de otros países presentes en el territorio nacional. Compañías aéreas y de transporte. Servicios de cultura y juventud de la Administración. Entidades públicas y/o privadas de promoción e información turística. Empresas turísticas. Clientes particulares.

1.2. EVOLUCIÓN DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

1.2.1. Cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos.

Los cambios producidos en la sociedad actual han supuesto variaciones en las motivaciones de los turistas y en consecuencia, la reducción progresiva de ciertas actividades turísticas tradicionales (vacaciones de sol y playa) y la aparición de actividades y productos turísticos nuevos.

Estos nuevos productos turísticos ofrecen interesantes perspectivas al turista de calidad, minoritario pero creciente, que busca, principalmente:

Diversificación de la oferta turística e información más completa sobre dicha oferta.

Confort y estética ambiental en los destinos turísticos. Calidad y personalización en las prestaciones turísticas.

Participación activa en la planificación y desarrollo de su tiempo de ocio.

La aparición de nuevas tecnologías de comunicación y de comercialización y los grandes avances en los medios de transporte, están influyendo notablemente en la evolución de las actividades de información y comercialización en el sector turístico, dotándolas de gran rapidez y agilidad en todo tipo de gestiones.

Las oficinas de información tienden a diversificar y ampliar sus servicios, convirtiéndose en entes más complejos, que se acercan al concepto europeo de servicio de información y que responden y se adaptan mejor a las necesidades de la demanda turística.

Por otro lado, se prevén cambios organizativos en las empresas del sector, debido no sólo a las nuevas tecnologías, sino también a la competencia a la que da lugar la integración europea. Existe una tendencia creciente a la concentración empresarial, que permite unificar esfuerzos y mantener una postura más competitiva en el mercado.

1.2.2. Cambios en las actividades profesionales

El Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas tiene tres grandes áreas de desarrollo de la actividad: el diseño y la comercialización de productos turísticos locales o regionales, la asistencia y guía de grupos y la información y asistencia turística en destinos.

En cuanto al diseño y la comercialización, se prevé una tendencia a la especialización de estos profesionales en los distintos productos turísticos, (dependiendo de la evolución de la demanda turística en cada momento), así como un incremento de autonomía y responsabilidad en el desarrollo de acciones de comercialización.

La asistencia y guía de grupos evoluciona hacia una mayor autonomía en la planificación de las actividades propias de este profesional y una mayor valoración de la actividad de asistencia y animación en ruta, para procurar el abandono de la actitud pasiva que tradicionalmente adopta el turista cuando viaja en grupo.

Las oficinas o puntos de información turística, -como se ha expuesto-, tienden a convertirse en oficinas de servicios más complejas, por lo que los profesionales que las atienden tendrán que adaptarse a las nuevas demandas (venta de material informativo, planificación de actividades de ocio, reserva de servicios en establecimientos, etc.) que el mercado turístico vaya determinando en su evolución.

1.2.3. Cambios en la formación

Esta figura se caracteriza por cubrir un campo profesional amplio y orientarse a la realización de unas actividades emergentes y nuevas, sobre todo las referidas al diseño de productos turísticos.

Ello va a determinar la necesidad creciente de formación y actualización, todo lo cual permitirá a estos profesionales: profundizar en el conocimiento de productos turísticos concretos, manejar las nuevas tecnologías de información y comercialización que vayan surgiendo en cada momento, adaptarse al entorno donde desarrollen su labor profesional y mantenerse actualizados en cuanto al conocimiento del mercado.

Además, al existir una normativa legal que puede condicionar sus actividades profesionales: normas de ordenación del territorio, condiciones para el ejercicio de la actividad de guía en cada lugar, ayudas y subvenciones de la Administración (Central, autonómica o local) o de la CEE para determinadas iniciativas turísticas, etc., necesitarán también estar al día en el conocimiento de la legislación vigente.

El Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas requerirá el perfeccionamiento creciente de su nivel de idiomas.

1.3. POSICIÓN EN EL PROCESO PRODUCTIVO

1.3.1. Entorno profesional y de trabajo

Esta figura ejercerá su trabajo en el sector de “Hostelería y Turismo”, prestando servicios de información y asesoramiento, asistencia a grupos, comercialización, promoción y planificación turística.

Los distintos tipos de empresas y entidades en los que puede desarrollar su actividad son:

Agencias de viajes, “touroperadores” y otras empresas o entidades mediadoras y comercializadoras de servicios turísticos y viajes.
Entidades de planificación turística
Entidades de información y promoción turística.
Empresas de consultoría

No obstante, puede ubicarse en otro tipo de empresas del sector en las funciones de comercialización de productos y/o servicios turísticos.

Además, este profesional puede trabajar como autónomo, principalmente cuando ofrece servicios de asistencia a grupos turísticos. Sus principales contratantes, en este caso, serán las empresas mediadoras y comercializadoras de servicios turísticos y de viajes.

1.3.2. Entorno funcional y tecnológico

El Técnico Superior en Información y comercialización turísticas se ubica en las funciones/subfunciones de diseño y preparación de productos/servicios turísticos, de atención al cliente y de comercialización de servicios turísticos.

Las técnicas y conocimientos tecnológicos abarcan los siguientes campos:

Investigación de mercado
Diseño de productos turísticos
Técnicas de asistencia y guía de grupos
Técnicas y procedimientos de información turística
Técnicas de marketing operacional.
Atención al cliente: técnicas de comunicación y expresión y habilidades sociales.
Idiomas.

Ocupaciones, puestos de trabajo tipo más relevantes.

A título de ejemplo y con fines de orientación profesional, se enumeran a continuación un conjunto de ocupaciones o puestos de trabajo que podrían ser desempeñados adquiriendo la competencia profesional definida en el perfil del Título:

Informador Turístico-Jefe de oficina de información turística
Técnico en organización de ferias y eventos
Promotor Turístico
Guía de Turismo
“Transferista”
Investigador de mercados turísticos
Guía local
Dinamizador de núcleos y destinos turísticos
Relaciones Públicas
Asistente de publicidad/promoción
Técnico en planificación turística local

2. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO

2.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO

Identificar fuentes de información que permitan analizar la oferta y la demanda turística internacional, nacional y local.

Analizar e interpretar información del mercado turístico identificando y aplicando los procedimientos adecuados para su tratamiento conforme a los objetivos que se pretenden.

Evaluar la potencialidad turística de los recursos naturales y culturales de una zona, ruta o localidad.

Evaluar diferentes estrategias de comercialización de productos y servicios turísticos, estimando las acciones de comunicación que mejor se adaptan a situaciones de mercado concretas.

Analizar, organizar y aplicar procedimientos de planificación, organización y control de los servicios de información turística.

Analizar las distintas modalidades de prestación de los servicios de asistencia y guía turísticas, describiendo y relacionando las principales funciones y los procedimientos de trabajo.

Dominar estrategias de comunicación para transmitir y recibir información correctamente y resolver situaciones conflictivas, tanto en el ámbito de las relaciones en el entorno de trabajo como en las relaciones con los clientes, expresándose de forma correcta, al menos, en dos lenguas extranjeras.

Evaluar las características y comportamientos de los grupos humanos y aplicar técnicas de dinámica de grupos.

Actuar, utilizando con autonomía los conocimientos técnicos y el saber hacer necesarios y proponiendo mejoras en los procedimientos establecidos y soluciones a las contingencias de trabajo.

Comprender el marco legal, económico y organizativo que regula la actividad turística, identificando los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.

Sensibilizar a los demás respecto de los efectos negativos que determinados modos operativos y condiciones de trabajo pueden producir sobre la salud personal y colectiva, proponiendo medidas correctivas y protecciones adecuadas que mejoren las condiciones de seguridad.

Analizar, adaptar y, en su caso, generar, documentación técnica para la mejor información y orientación de personal colaborador dependiente.

Seleccionar y valorar críticamente las diversas fuentes de información relacionadas con su profesión, que le permitan el desarrollo de su capacidad de autoaprendizaje y posibiliten la evolución y adaptación de sus capacidades profesionales a los cambios tecnológicos y organizativos del sector.

Desarrollar la iniciativa y el sentido de la responsabilidad, la identidad y la madurez profesional que permitan mejorar la calidad del trabajo y motivar hacia el perfeccionamiento profesional.

2.2. MÓDULOS PROFESIONALES ASOCIADOS A UNA UNIDAD DE COMPETENCIA

Módulo profesional 1:

Diseño y comercialización de productos turísticos locales y regionales.

Asociado a la Unidad de Competencia 1: Comercializar destinos y crear productos turísticos de base territorial

CAPACIDADES TERMINALES

1.1. Analizar información del mercado turístico de una zona o localidad que permita detectar oportunidades de creación y/o desarrollo de productos turísticos.

1.2. Evaluar la potencialidad turística de los recursos culturales y naturales y de la oferta de servicios en un ámbito local, seleccionando aquellos susceptibles de ser incluidos en un producto turístico.

1.3. Definir productos turísticos en un ámbito local, basándose en el análisis del mercado turístico de la zona.

1.4. Evaluar distintas estrategias de comercialización turística en un ámbito local acordes con las características de los recursos y servicios turísticos del entorno.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Enumerar, describir e interrelacionar las variables que conforman la oferta y la demanda turísticas de una zona determinada.

Identificar y describir las fuentes de información turística más relevantes.

Analizar métodos de recogida de datos y técnicas de tratamiento de los mismos apropiados al mercado turístico.

A partir de un supuesto dado:

Seleccionar y adaptar el método de recogida de datos más idóneo.

Seleccionar y adaptar las técnicas de tratamiento de la información.

Identificar los segmentos de mercado susceptibles de desarrollo o lanzamiento de nuevos productos.

Interpretar los resultados obtenidos.

Identificar el conjunto de recursos de una zona dada.

Definir criterios para valorar los recursos disponibles, atendiendo a su potencialidad turística.

Interrelacionar los criterios definidos y los recursos identificados.

Seleccionar los recursos que mejor se adecuen a las necesidades detectadas en el mercado.

Elaborar un inventario de los recursos turísticos y oferta básica y complementaria, tanto actuales como potenciales, susceptibles de ser incluidos en un producto turístico.

Describir los distintos tipos de turismo, identificando las modalidades que se pueden desarrollar en un ámbito local convenientemente caracterizado.

Definir los componentes que caracterizan un producto turístico: recursos geoturísticos, oferta básica, oferta y servicios complementarios.

A partir de un supuesto práctico convenientemente caracterizado:

Elaborar un proyecto de creación o desarrollo de un producto turístico en un ámbito local.

Definir los componentes que caracterizan el producto.

Razonar las acciones necesarias para el desarrollo del producto.

Justificar su oportunidad.

Analizar la viabilidad.

Aplicar la legislación vigente sobre urbanismo, turismo y medio ambiente y ordenación turística.

Fijar la estrategia de comercialización.

Elaborar una planificación temporal de acciones para su desarrollo.

Describir y analizar las diferentes estrategias y medios de distribución del mercado turístico.

Describir y valorar las diferentes estrategias de comunicación.

A partir de información suministrada sobre un producto turístico de ámbito local, elaborar un proyecto para su comercialización, que contenga:

La estrategia y los canales de distribución.
 El ámbito geográfico, el público objetivo y las acciones de comunicación adecuados al producto.
 Los instrumentos de comunicación en los que se canalizarán dichas acciones.
 La estimación de los costes, el alcance y los posibles resultados de las acciones definidas.

CONTENIDOS (Duración 190 horas)

| | |
|---|--|
| El sector turístico | <p>La organización del sector. El marco económico y social. La estructura de comercialización en el sector. Las profesiones turísticas. Los efectos del turismo. La planificación turística.</p> |
| Recursos turísticos del entorno | <p>Recursos naturales. Patrimonio histórico-artístico. Manifestaciones culturales. Elaboración de inventarios turísticos. Técnicas para la evaluación de los recursos turísticos.</p> |
| Planificación territorial | <p>Urbanismo. Turismo y medio ambiente. Ordenación turística.</p> |
| Investigación del mercado turístico del entorno | <p>Fuentes de información. Técnicas de investigación. Técnicas de tratamiento de la información. La oferta turística nacional, regional y local. La demanda turística nacional, regional y local. El consumidor: elasticidad, necesidades y segmentación.</p> |
| Creación y desarrollo de productos turísticos locales y regionales | <p>Tipología y características de productos turísticos. Proceso de definición o redefinición de un producto. Proyectos de desarrollo de productos turísticos: oportunidad, viabilidad y plan de ejecución. Gestión de iniciativas turísticas.</p> |
| Marketing turístico | <p>Definiciones y conceptos. El marketing mix. Producto/servicio. Precios. Intermediación. Comunicación. Ventas. El plan de marketing. Diferenciación. Posicionamiento.</p> |
| La comunicación | <p>La publicidad: concepto, objetivos e instrumentos. La promoción. El marketing directo. El patrocinio. Planificación y control de acciones de comunicación. Organización de eventos promocionales.</p> |

Módulo profesional 2:

Asistencia y guía de grupos

Asociado a la Unidad de Competencia 2: Asistir y guiar grupos turísticos

CAPACIDADES TERMINALES

2.1. Analizar las distintas modalidades, procesos y funciones de la actividad de guía y asistencia a los grupos.

2.2 Analizar y aplicar sistemas y procedimientos de gestión de registros válidos para diferentes tipologías de agencias de viajes

2.3. Determinar y confeccionar itinerarios turísticos y analizar su viabilidad.

2.4. Analizar las características y el comportamiento de los diferentes tipos de grupos turísticos que habitualmente participan en viajes organizados.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Distinguir las distintas modalidades de la actividad y enumerar las características de los servicios que se prestan, atendiendo a la legislación vigente.

Describir las fases fundamentales del desarrollo de la actividad de guía y asistencia turística, atendiendo al tipo de servicio.

Identificar, describir e interpretar los documentos de viaje más usuales que aportan las agencias de viajes y medios de transporte.

Enumerar y describir las fuentes de información turística, relacionándolas con la actividad de asistencia y guía turísticas.

Describir los procesos y trámites habituales en aeropuertos, estaciones y medios de transporte, cuando se asiste o guía un grupo.

Identificar y seleccionar las disposiciones legales que afectan al movimiento de viajeros entre países y aduanas, destacando la vigente en el ámbito de la CEE.

Describir las contingencias que habitualmente se producen en el desarrollo de la actividad, justificando las medidas que se pueden adoptar para evitarlos y/o solucionarlos.

Identificar actividades complementarias susceptibles de ser realizadas y/o propuestas por un guía y señalar los derechos económicos del profesional en estos casos.

Describir las distintas empresas y entidades vinculadas al sector de hostelería y turismo, explicando sus estructuras organizativas y funcionales habituales y los servicios que prestan.

Identificar y definir las relaciones funcionales y contractuales que habitualmente mantienen los profesionales de la asistencia y guía de grupos turísticos con entidades y profesionales del sector.

A partir de supuestos grupos turísticos interesados en una determinada ruta o destino y debidamente caracterizados:

Concretar el ámbito territorial y temporal del itinerario.

Identificar las fuentes de información turística que sea preciso consultar.

Programar los distintos servicios y actividades, en función de las características del grupo supuesto, ajustándose a la temporalización establecida.

Sintetizar la información recogida, relacionándola con el grupo a que se dirige y organizándola en función del itinerario previsto.

Justificar la viabilidad del itinerario.

Explicar los métodos y las variables utilizados para el estudio del comportamiento de un grupo.

Identificar las características sociales de diferentes grupos turísticos.

Explicar los papeles y actitudes individuales que se pueden encontrar entre los miembros de un grupo, identificando los problemas de relación que plantean.

Identificar medidas de retroalimentación que se pueden utilizar ante un grupo turístico para ajustar las actividades a los comportamientos observables.

2.5. Analizar técnicas de dinámica de grupos adecuadas a diferentes públicos turísticos.

Explicar las técnicas de dinámica de grupos adecuadas al desarrollo de la actividad de asistencia y guía turística.

Relacionar el empleo de determinadas técnicas de dinámica de grupos con las fases de desarrollo de un viaje y las situaciones que se pueden crear en el seno de un grupo.

Analizar las actitudes que el guía debe mantener a lo largo de un viaje, relacionándolas con diferentes situaciones.

Identificar y describir las técnicas de motivación y liderazgo aplicables a la asistencia y guía de grupos turísticos.

Describir las técnicas de comunicación verbal y no verbal propias de la actividad.

Describir los canales a través de los cuales se puede ofrecer información a un grupo de viajeros, explicando sus normas de uso y aplicaciones.

A partir de diferentes supuestos de viajes y visitas organizados:

Establecer la programación de las explicaciones informativas ofertadas. Expresarse oralmente, de forma directa o con otros medios de amplificación, con tono, ritmo, volumen de voz y expresión gestual adecuados a la situación. Utilizar las normas de acogida y despedida adecuadas y en el idioma preciso.

CONTENIDOS (Duración 160 horas)

Tipología y características de la actividad de asistencia y guía de grupos

Guía acompañante.
Guía acompañante en circuitos en autocar.
Guía acompañante en grandes viajes.

Guía local.
Guía local provincial.
Guía de monumentos.
Guía de turismo verde.
"Transferista."

Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas

Trámites aduaneros.
Derechos del viajero.
Seguros de viajes. Prestaciones y normativa internacional.
Consulados y embajadas: servicios que prestan.

Regulación de la actividad profesional

Legislación de ámbito nacional y autonómico.
Normas comunitarias.
Relaciones contractuales de los guías con las entidades contratantes.

Técnicas de programación de itinerarios turísticos

Elementos de la programación.
Metodología.
Información y documentación.

Asistencia y animación de grupos

Tipología de la demanda turística.
Los grupos turísticos.
Formación y características de los grupos.
Comportamientos observables en un grupo.
El liderazgo.
Concepto.
Teorías, enfoques del liderazgo.
Conducción de grupos.
Aplicación de las técnicas de dinamización y dirección de grupos.
La motivación turística.
Definición de motivación.
Principales teorías de la motivación.
Técnicas de motivación y refuerzo.
Animación de grupos en ruta.

Animación turística.
Animación sociocultural.

**Técnicas de comunicación
aplicadas a la actividad**

Definición, elementos y tipos de comunicación.
Etapas del proceso. Retroalimentación.
Dificultades/barreras en la comunicación.
La comunicación como generadora de comportamientos.
Las Relaciones Públicas.

**Solución de problemas y toma
de decisiones en el desarrollo
de la actividad**

Situaciones conflictivas.
Proceso para la resolución de problemas.
Toma de decisiones en grupo.
Fases en la toma de decisiones.

**La naturaleza y el arte como
recursos turísticos**

Arte y entorno.
Métodos para la explicación de recursos culturales y naturales.

Módulo profesional 3:

Información turística en destino

Asociado a la Unidad de Competencia 3: Gestionar servicios de información turística

CAPACIDADES TERMINALES

3.1. Analizar y valorar los tipos de centros y servicios de información turística explicando su función en el sector turístico.

3.2. Analizar y diferenciar las estructuras organizativas y funcionales más frecuentes de los servicios de información turística.

3.3. Identificar y analizar fuentes de información que permitan formar un fondo de documentación turística actualizado y adaptado al público objetivo.

3.4. Analizar y aplicar los procedimientos de gestión de la información en un servicio de información turística, describiendo sus aplicaciones.

3.5. Analizar las necesidades de información y atención que habitualmente se demandan en las oficinas o servicios de información turística y su resolución más adecuada.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Diferenciar los distintos tipos de centros y servicios de información turística, explicando sus características y funciones.

Estimar la función de los centros de información turística en el mercado turístico actual.

Describir los servicios que prestan los centros de información turística.

Identificar las disposiciones legales que regulan el funcionamiento de los centros y oficinas de información turística, precisando sus implicaciones.

Explicar diferentes formas de organización de un servicio de información turística.

Confeccionar organigramas representativos de servicios de información turística según diferentes tipologías.

Identificar sobre un gráfico la ubicación de los elementos materiales de un centro o departamento de información turística, en función de su tipología y los servicios que presta, justificando su distribución según criterios de ergonomía y fluidez del trabajo.

Describir las relaciones externas de trabajo y/o colaboración que puede mantener un servicio de información turística.

Identificar y describir las fuentes de información turística más relevantes.

Calificar las fuentes de información turística en función de su fiabilidad, periodicidad, continuidad y grado de elaboración.

Describir métodos de recogida y actualización de datos.

Reconocer los elementos que componen los materiales informativos y registrarlos en un soporte.

Identificar los documentos propios de un servicio de información, explicando el modo de cumplimentarlos.

Describir los circuitos y tipos de información interna y externa producida por el desarrollo de la actividad.

Reconocer y aplicar criterios de clasificación y ordenación de un fondo documental.

Distinguir y aplicar métodos de obtención, archivo y disposición de la información.

Describir los tipos de demanda de información más usuales en un servicio de información turística.

Describir el proceso de una solicitud de información.

Explicar los métodos de recuperación de información, atendiendo a los medios materiales y a los sistemas de clasificación.

Describir las situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto y su modo de resolución más conveniente.

Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección del consumidor.

Explicar técnicas de comunicación verbal y no verbal, relacionándolas con las situaciones analizadas.

En supuestos prácticos de demanda de información:

Identificar, seleccionar y analizar información turística y/o de interés general según las situaciones.

Resolver necesidades concretas de información, directamente y a través del teléfono, adaptándola según tipos de establecimientos y clientes.

Recuperar información y servirla a los supuestos usuarios.

En supuestos prácticos de presentación de reclamaciones debidamente caracterizados:

Proponer soluciones de consenso entre las partes, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.
Informar y asesorar adecuadamente de los derechos y posibles acciones que se pueden emprender para la presentación de una reclamación.
Registrar las consultas y reclamaciones presentadas en la forma y procedimientos idóneos.

CONTENIDOS (Duración 130 horas)

El servicio de información turística

Tipologías
Servicios de un centro de información turística.
Relaciones con otras actividades y empresas turísticas.
Formas de financiación.
Los centros de información turística en la CEE.
Promoción de los servicios propios de los C.I.T.
Comunicaciones internas y externas.

Estructuras organizativas y funcionales más características en los servicios de información turística

Áreas o departamentos básicos.
Funciones principales.
Organigramas.

Fuentes de información turística

Fuentes manuales y mecanizadas.
Fuentes internas y externas.
Análisis de la información.
El proceso documental. La recuperación de documentos.
Identificación y valoración de fuentes de información.
Bancos y bases de datos.
Los sistemas integrales de reservas.
Sistemas de archivo.
Catalogación y análisis documental.
Actualización.

Información, orientación y asistencia turística

Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística.
Información.
Interacción informador-usuario.
Sugerencias y recomendaciones.
Seguimiento.
Cierre.
Técnicas de protocolo e imagen personal.
Tipologías de clientes y su tratamiento.
La protección de consumidores y usuarios en España y en la CEE.
Derechos del consumidor.
Tratamiento de quejas.
Reclamaciones y denuncias en empresas turísticas.

Ofimática aplicada

Informática aplicada a los centros de información turística
Automatización de los servicios de información turística
Utilización de centrales de reservas
Utilización de bancos y bases de datos

Gestión administrativa

Confeción de informes
Tratamiento administrativo de reclamaciones y quejas
Visados
Divisas
Documentación bancaria
Control estadístico

El control económico

El control presupuestario.
Análisis y control de costes.

Legislación general y turística

Normas comunitarias, estatales y autonómicas.

La calidad en los servicios de información turística

Servicio “versus” producto.
Control de la calidad del servicio y satisfacción del cliente.

2.3. MÓDULOS PROFESIONALES TRANSVERSALES

Módulo profesional 4:

Productos y destinos turísticos nacionales e internacionales.

CAPACIDADES TERMINALES

4.1. Analizar las motivaciones de la demanda del mercado turístico español para estimar su evolución.

4.2. Analizar los principales productos y destinos turísticos nacionales y la estructura de la oferta turística española.

4.3. Analizar los principales productos y destinos turísticos internacionales y la estructura de la oferta turística internacional.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Describir las variables que orientan los cambios en las motivaciones de la demanda turística.

Explicar las motivaciones de la demanda nacional e internacional en el mercado turístico actual y su previsible evolución.

Distinguir los criterios que determinan el interés turístico de un producto o destino, en función de su demanda.

Identificar y describir los principales productos y destinos turísticos del mercado español.

Describir la potencialidad turística de los productos y destinos anteriormente identificados, caracterizándolos adecuadamente.

Relacionar las motivaciones de la demanda con los productos y destinos turísticos españoles.

Identificar y describir los principales productos y destinos turísticos del mercado internacional.

Describir la potencialidad turística de los productos y destinos anteriormente identificados, caracterizándolos adecuadamente.

Relacionar las motivaciones de la demanda española con los productos y destinos turísticos identificados.

CONTENIDOS (Duración 95 horas)

España como producto turístico

Un destino multiproducto.
Turismo de sol y playa.
Turismo urbano.
Turismo cultural.
Turismo de congresos.
Turismo itinerante: grandes rutas.
Turismo rural.
Turismo verde: parques naturales.
Turismo de aventura.
Turismo deportivo.
Turismo náutico.
Turismo de salud.
Turismo de invierno.
Turismo joven.
Otros recursos turísticos de España.

Destinos turísticos internacionales

Destinos de sol y playa.
Destinos urbanos.
Destinos culturales.
Grandes rutas turísticas.
Destinos de turismo rural.
Destinos de turismo verde: parques naturales.
Destinos de turismo de aventura.
Destinos de turismo náutico.

Destinos de turismo de salud.
Destinos turísticos de invierno.
Destinos de turismo joven.
Circuitos profesionales y de negocios.
Otros recursos turísticos internacionales.

**Productos turísticos
nacionales e internacionales
según medios de transporte**

Grandes rutas terrestres europeas.
Trenes turísticos.
Cruceiros fluviales y marítimos.

Módulo profesional 5: Lengua extranjera

CAPACIDADES TERMINALES

5.1. Comunicarse oralmente con un interlocutor en lengua extranjera, interpretando y transmitiendo la información necesaria para establecer los términos que delimiten una relación profesional dentro del sector.

5.2. Interpretar información escrita en lengua extranjera, tanto en el ámbito económico, jurídico y financiero propio del sector, como en el ámbito sociocultural, analizando los datos fundamentales para llevar a cabo las acciones oportunas.

5.3. Redactar y/o cumplimentar documentos e informes propios del sector en lengua extranjera con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y/o facilitando una información de tipo general o detallada.

5.4. Analizar las normas de convivencia socioculturales y de protocolo de los países del idioma extranjero, con el fin de dar una adecuada imagen en las relaciones profesionales establecidas con dichos países.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A partir de una conversación telefónica simulada:

Pedir información sobre un aspecto concreto puntual de una actividad propia del sector.

Dar la información requerida de una forma precisa y concreta.

A partir de un mensaje grabado relacionado con una actividad profesional habitual del sector, identificar los datos claves para descifrar dicho mensaje.

Dada una supuesta situación de comunicación cara a cara, asumir la función de:

Demandante de información.

Informador.

En una simulada reunión de trabajo, interpretar la información recibida y transmitirla.

Ante una publicación periódica de uno de los países de la lengua extranjera, extraer de la sección o secciones relacionadas con el sector la información que pueda ser de utilidad.

A partir de un texto legal auténtico de uno de los países de la lengua extranjera, identificar los datos fundamentales que tengan relación con el sector.

Dado un texto informativo en lengua extranjera sobre el sector profesional:

Buscar datos claves en dicha información.

Clasificar los datos según orden de preferencia.

Hacer un resumen del texto.

Traducir con exactitud cualquier escrito referente al sector profesional.

A partir de unos datos supuestos, cumplimentar documentos comerciales y de gestión específicos del sector.

Redactar una carta de acuerdo con los aspectos formales exigidos en una situación profesional concreta.

Basándose en datos recibidos en distintos contextos (conferencia, documentos, seminario, reunión), elaborar un informe claro, conciso y preciso según su finalidad y/o destinatario.

En una supuesta conversación telefónica, observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor o identificarse, filtrar la llamada, informar o informarse, dando una buena imagen de empresa.

Ante la preparación de un viaje simulado a un país extranjero, planificar el programa de la visita teniendo en cuenta:

Las costumbres horarias.

Los hábitos socioculturales.

Las normas de convivencia y protocolo.

Ante una supuesta visita a una empresa extranjera:

Presentarse,

Informar e informarse,

utilizando el lenguaje con corrección y propiedad y observando las normas de comportamiento que requiera el caso.

CONTENIDOS

Duración 160 horas)

Uso de la lengua oral

Participación en conversaciones, debates y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional y a situaciones derivadas de las diferentes actividades del sector empresarial.

Terminología específica.

Aspectos formales (actitud profesional adecuada al interlocutor de lengua extranjera).

Aspectos funcionales:

Intervenir de forma espontánea y personal en diálogos dentro de un contexto.

Utilizar fórmulas pertinentes de conversación en una situación profesional.

Extraer información específica propia del sector para construir una argumentación.

Facilitar la comunicación, utilizando todas las habilidades y estrategias posibles para poder afrontar cualquier tipo de situación de relación personal y/o laboral.

Uso de la lengua escrita

Comprensión y redacción global y específica de documentos visuales, orales o escritos relacionados con aspectos profesionales.

Utilización de la terminología específica, seleccionando la acepción correcta en el diccionario técnico según el contexto de la traducción.

Selección de los elementos morfosintácticos (estructura de la oración, tiempos verbales, nexos y subordinación, formas impersonales, voz pasiva, etc...), de acuerdo con el documento que se pretenda elaborar.

Aplicación de fórmulas y estructuras hechas utilizadas en la comunicación escrita.

Aspectos socioculturales

Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de la lengua extranjera.

Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.

Utilización de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de empresa.

Módulo profesional 6: Segunda lengua extranjera

CAPACIDADES TERMINALES

6.1. Comprender y producir mensajes orales en lengua extranjera en situaciones diversas de comunicación: habituales, personales y profesionales.

6.2. Interpretar textos escritos auténticos, obteniendo informaciones globales y específicas relacionadas tanto con aspectos de la vida cotidiana como de la vida profesional.

6.3. Traducir al idioma materno textos sencillos en lengua extranjera relacionados con las necesidades e intereses socioprofesionales del alumno.

6.4. Redactar textos escritos elementales en lengua extranjera en función de una actividad concreta.

6.5. Apreciar la riqueza que representa la variedad de hábitos culturales de los distintos países de la lengua extranjera incorporándolos a las relaciones personales y profesionales.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Proyectado un vídeo de carácter informativo sobre el sector profesional de interés para el alumno:

Identificar oralmente en la lengua extranjera los elementos más destacados del mensaje emitido.

Hacer un breve resumen oral en la lengua extranjera.

A partir de unas instrucciones recibidas realizar una llamada telefónica simulada identificándose, preguntando por la persona adecuada, pidiendo información sobre datos concretos y respondiendo a las posibles preguntas de forma clara y sencilla.

Simulada una entrevista de carácter profesional:

Responder con frases de estructura simple a las preguntas que se formulen. Utilizar recursos alternativos en caso de falta de capacidad de respuesta. Formular preguntas para precisar aspectos profesionales.

Después de leer un texto en la lengua extranjera de extensión limitada sobre un tema de interés para el alumno, contestar a un cuestionario de preguntas abiertas o cerradas con frases de estructura de moderada complejidad.

Una vez leído un texto extenso relacionado con un aspecto profesional:

Hacer un breve resumen oral o escrito en la lengua extranjera.

Presentadas las diferentes partes de un relato de forma desordenada, ordenarlas de acuerdo con una secuencia lógica.

Dado un texto breve sin identificación, deducir de qué tipo de documento se trata, siguiendo un análisis lógico de los elementos que lo componen.

Traducir un manual de instrucciones.

Traducir un documento: reglamento, normativa, instrucciones organizativas, etc... sobre el sector profesional.

Hacer una traducción precisa, con ayuda de un diccionario, de un texto cuyo contenido pueda interesar al alumno, tanto por sus aspectos profesionales como culturales.

A partir de la lectura de una oferta de trabajo en la prensa:

Elaborar una solicitud de empleo.

Redactar un breve "currículum" en la lengua extranjera.

Cumplimentar documentos tipo relativos al sector profesional.

Recibidas unas instrucciones detalladas, redactar una carta comercial de acuerdo con la normativa del país de la lengua extranjera.

Elaborar un pequeño informe con un propósito comunicativo específico y con una organización textual adecuada y comprensible para el receptor.

Visualizado un corto informativo sobre uno de los países de la lengua extranjera:

Señalar la variedad de manifestaciones socioculturales que sirven para la identificación y singularización de dicho país.

Identificar los rasgos socioculturales y lingüísticos del país de la lengua extranjera que lo diferencian de los demás.

Ante la preparación de un viaje simulado a un país extranjero, planificar el programa de la visita teniendo en cuenta:

Las costumbres horarias.

Los hábitos socioculturales.

Las normas de convivencia y protocolo.

CONTENIDOS (Duración 160 horas)

Uso de la lengua oral

Incrementar la capacidad de comunicación, empleando las estrategias que estén a su alcance para familiarizarse con otra forma de enfocar el entorno socio-laboral.

Léxico socioprofesional.

Estrategias comunicativas para obtener una información más completa (solicitar precisiones, comprobar que lo que se ha dicho ha sido correctamente interpretado...)

Estrategias de participación en la conversación (colaborar en el mantenimiento de la conversación, mantener el turno de palabra, cambiar de tema...)

Incorporación al repertorio productivo de nuevas funciones comunicativas (hacer hipótesis, suposiciones, contradecir, persuadir, argumentar, etc...)

Reconocimiento de vocabulario y estructuras lingüísticas falsamente semejantes en las lenguas conocidas para evitar errores previsibles.

Uso de la lengua escrita

Comprensión y producción de documentos sencillos (visuales, orales y escritos) relacionados con situaciones tanto de la vida cotidiana como de la profesional.

Transferencia de los conocimientos sobre la organización de distintos tipos de textos a la segunda lengua extranjera.

Uso sistemático del diccionario.

Utilización de obras técnicas instrumentales (libros de consulta, textos específicos...)

Incorporación de nuevos elementos morfosintácticos tales como las oraciones subordinadas, la voz pasiva, la concordancia de los tiempos verbales...

Aspectos socioculturales

Referentes sociales y culturales clave entre los hablantes de la lengua extranjera: la prensa, la publicidad, las relaciones laborales, el cine, etc...

Interpretación de algunos rasgos que definen el comportamiento sociolingüístico de los hablantes de la lengua extranjera, basándose en claves lingüísticas (como en la entonación, registros de lengua, etc) o no lingüísticas (gestos, actitudes, etc).

Actitud abierta a las distintas culturas representadas por los diferentes países de la lengua extranjera.

2.4. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTRO DE TRABAJO

CAPACIDADES TERMINALES

Realizar las tareas de apoyo que se derivan del estudio del mercado turístico de una zona o localidad.

Realizar, a su nivel, tareas de diseño y/o desarrollo de productos turísticos locales.

Colaborar en la comercialización de un producto o destino turístico.

Planificar el acompañamiento de un grupo en una visita o viaje organizado, identificando y recopilando la documentación y la información necesaria.

Acompañar y atender a grupos en "transfer" y visitas locales.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Obtener datos de fuentes de información secundarias acerca del mercado turístico.

Obtener información diseñando y aplicando diferentes instrumentos.

Identificar el conjunto de recursos turísticos de una zona o localidad y clasificarlos, atendiendo a su naturaleza (recursos naturales y culturales) y a su potencialidad turística.

Identificar la oferta turística básica y complementaria de la zona.

Colaborar en el estudio de la demanda turística actual y potencial de la zona a través de los datos obtenidos.

Aportar sugerencias sobre las posibilidades de mejora o desarrollo de productos turísticos, basándose en el estudio realizado.

Identificar posibles ayudas de las diferentes administraciones, local, autonómica o estatal, o de programas europeos, que aporten apoyo económico o de gestión para el desarrollo o puesta en marcha de iniciativas turísticas.

Colaborar en los estudios de viabilidad de desarrollo o mejora de productos turísticos.

Preparar, siguiendo las instrucciones recibidas, las acciones que se deben llevar a cabo para el desarrollo o mejora de los productos turísticos.

Colaborar en el seguimiento del desarrollo de los productos turísticos.

Preparar, siguiendo las instrucciones recibidas, acciones de comercialización de un determinado producto o destino turístico.

Realizar el estudio de costes de las acciones comerciales.

Desarrollar acciones comerciales bajo supervisión.

Preparar y desarrollar acciones de comercialización de un determinado producto o destino turístico utilizando, en caso necesario, una lengua extranjera.

Identificar las características y posibilidades de la ruta o visita.

Identificar, seleccionar y recopilar información útil y referente al lugar o lugares que se pueden visitar.

Comprobar que se dispone de la documentación necesaria y requerida en el viaje.

Diseñar o colaborar en el diseño de un modelo de encuesta que permita conocer el nivel de satisfacción de los turistas tras la prestación del servicio.

Verificar que todos los componentes del grupo disponen de la documentación necesaria.

Recoger, acoger, acompañar e informar al grupo correctamente, logrando que en todo momento se sienta seguro, convenientemente informado y atendido.

Obtener, a través del cuestionario diseñado, las opiniones de los viajeros acerca del servicio realizado.

Elaborar un informe de cada "transfer" o visita realizada que contenga información sobre el cumplimiento de la programación establecida, las desviaciones detectadas y las soluciones adoptadas y el nivel de satisfacción de los componentes del grupo.

Llevar a cabo las acciones necesarias en el acompañamiento a grupos en "transfer", utilizando, en caso necesario, una lengua extranjera.

Atender, a su nivel, las necesidades de información y asistencia de los usuarios de un centro o servicio de información turística, utilizando los medios disponibles y aplicando los procedimientos establecidos.

Resolver las situaciones más habituales de solicitud de información, directamente o a través de otros medios (teléfono, fax, carta, etc.), aportando al usuario los documentos adecuados a la demanda de información realizada.

Atender adecuadamente los casos de presentación de reclamaciones:

Informando y asesorando de los derechos y posibles acciones que se deben emprender para la presentación de una reclamación.

Demostrando una actitud segura correcta y objetiva.

Registrar las consultas y reclamaciones adecuadamente.

Cumplimentar los documentos requeridos para la gestión administrativa del centro.

Clasificar documentos folletos, revistas y materiales gráficos e informativos de acuerdo con el sistema establecido.

Proporcionar la información requerida y atender las reclamaciones presentadas utilizando, en caso necesario, una lengua extranjera.

Colaborar con los responsables de la organización de un Centro de Información turística en las funciones propias de su cargo.

Realizar la planificación del trabajo de un período.

Analizar los resultados de la actividad diaria.

Realizar informes a partir de los datos estadísticos obtenidos.

Comportarse de forma responsable en el centro de trabajo y mientras esté representando a la empresa o entidad e integrarse en el sistema de relaciones técnico profesionales.

Incorporarse puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos permitidos y no abandonando la actividad antes de los establecido sin motivos debidamente justificados y comunicados a las personas responsables.

Interpretar y ejecutar con diligencia e iniciativa las instrucciones recibidas y responsabilizarse del trabajo asignado, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.

Observar los procedimientos y normas internas establecidas en el centro de trabajo y respetar la estructura de mando de la empresa, o entidad en la que se encuentre.

Asumir las normas y los procedimientos de trabajo, participando en las mejoras de calidad y productividad.

Identificar las repercusiones de su trabajo en la actividad y en el logro de los objetivos de la organización.

Coordinar la actividad propia con la del resto del personal para estimar procedimientos y distribución de tareas, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.

Mantener relaciones interpersonales fluidas y correctas con los miembros del centro de trabajo.

Demostrar un buen hacer profesional, cumpliendo los objetivos y tareas asignadas en orden de prioridades y con criterios de productividad y eficacia en el trabajo.

Ser receptivo a las consideraciones y observaciones que se hagan sobre la actitud demostrada y las tareas desarrolladas.

Realizar, si procede, el relevo obteniendo toda la información disponible del antecesor y/o transmitiendo la información relevante derivada de su permanencia en el puesto de trabajo.

CONTENIDOS

(Duración 440 horas)

Realización de estudios de la viabilidad de la puesta en marcha de iniciativas turísticas

Obtención de datos de fuentes de información.

Realización de encuestas y entrevistas.

Aplicación de métodos para la identificación y valoración de recursos y servicios turísticos.

Realización de estudios económicos para el desarrollo y/o puesta en marcha de iniciativas turísticas.

Aplicación de métodos de evaluación y selección de inversiones.

Acompañamiento, asistencia y guía de grupos en “transfer” y visitas locales

Aplicación de técnicas de comunicación y atención al cliente.
Aplicación de métodos para la obtención y difusión de información.
Aplicación de técnicas de asistencia y dinámica de grupos.

Atención e información al cliente en servicios de información turística

Utilización de soportes informativos manuales.
Utilización de medios informáticos como procedimiento de búsqueda, tratamiento y comunicación de información.
Utilización de equipos de comunicaciones.
Realización de reservas de servicios.
Registro de expedientes y documentos.
Elaboración de documentos.
Aplicación de técnicas para la elaboración de plannings, cuadros y estadísticas.
Aplicación de métodos para la obtención, archivo y difusión de la información.
Elaboración de informes para la tramitación y gestión de reclamaciones.
Aplicación de técnicas de comunicación en la atención a los clientes.

Realización de acciones derivadas de la actividad comercial del establecimiento

Participación en la ejecución de acciones publipromocionales.

Realización de operaciones derivadas de la gestión económico-administrativa-financiera de un centro de información turística

Realización de operaciones contables.
Aplicación de técnicas de archivo.
Elaboración de inventarios.
Elaboración de documentos relativos a la actividad.
Realización de operaciones de control de cuentas bancarias.

Control de operaciones

Elaboración de informes sobre su apreciación de las actividades productivas/formativas.
Elaboración de informes sobre su participación en el control de calidad de los procesos de servicio.

Aplicación de criterios de seguridad e higiene en todas las fases de los procesos

2.5. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

CAPACIDADES TERMINALES

Determinar actuaciones preventivas y/o de protección, minimizando los factores de riesgo y las consecuencias para la salud y el medio ambiente que producen.

Aplicar las medidas sanitarias básicas inmediatas en el lugar del accidente en situaciones simuladas.

Diferenciar las modalidades de contratación y aplicar procedimientos de inserción en la realidad laboral como trabajador por cuenta ajena o por cuenta propia.

Orientarse en el mercado de trabajo, identificando sus propias capacidades e intereses y el itinerario profesional más idóneo.

Interpretar el marco legal del trabajo y distinguir los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.

Interpretar los datos de la estructura socioeconómica española, identificando las diferentes variables implicadas y las consecuencias de sus posibles variaciones.

Analizar la organización y la situación económica de una empresa del sector, interpretando los parámetros económicos que

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Identificar las situaciones de riesgo más habituales en su ámbito de trabajo, asociando las técnicas generales de actuación en función de las mismas.

Clasificar los daños a la salud y al medio ambiente en función de las consecuencias y de los factores de riesgo más habituales que los generan.

Proponer actuaciones preventivas y/o de protección correspondientes a los riesgos más habituales, que permitan disminuir sus consecuencias.

Identificar la prioridad de intervención en el supuesto de varios lesionados o de múltiples lesionados, conforme al criterio de mayor riesgo vital intrínseco de lesiones.

Identificar la secuencia de medidas que deben ser aplicadas en función de las lesiones existentes en el supuesto anterior.

Realizar la ejecución de técnicas sanitarias (RCP, inmovilización, traslado...), aplicando los protocolos establecidos.

Identificar las distintas modalidades de contratación laboral existentes en su sector productivo que permite la legislación vigente.

En una situación dada, elegir y utilizar adecuadamente las principales técnicas de búsqueda de empleo en su campo profesional.

Identificar y cumplimentar correctamente los documentos necesarios y localizar los recursos precisos, para constituirse en trabajador por cuenta propia.

Identificar y evaluar las capacidades, actitudes y conocimientos propios con valor profesionalizador.

Definir los intereses individuales y sus motivaciones, evitando, en su caso, los condicionamientos por razón de sexo o de otra índole.

Identificar la oferta formativa y la demanda laboral referida a sus intereses.

Emplear las fuentes básicas de información del derecho laboral (Constitución, Estatuto de los trabajadores, Directivas de la Unión Europea, Convenio Colectivo...) distinguiendo los derechos y las obligaciones que le incumben.

Interpretar los diversos conceptos que intervienen en una "Liquidación de haberes".

En un supuesto de negociación colectiva tipo:

Describir el proceso de negociación.

Identificar las variables (salariales, seguridad e higiene, productividad tecnológicas...) objeto de negociación.

Describir las posibles consecuencias y medidas, resultado de la negociación.

Identificar las prestaciones y obligaciones relativas a la Seguridad Social.

A partir de informaciones económicas de carácter general:

Identificar las principales magnitudes macro-económicas y analizar las relaciones existentes entre ellas.

Explicar las áreas funcionales de una empresa tipo del sector, indicando las relaciones existentes entre ellas.

A partir de la memoria económica de una empresa:

Identificar e interpretar las variables económicas más relevantes que intervienen en la misma.
Calcular e interpretar los ratios básicos (autonomía financiera, solvencia, garantía y financiación del inmovilizado,...) que determinan la situación financiera de la empresa.

Indicar las posibles líneas de financiación de la empresa.

CONTENIDOS **(Duración 65 horas)**

Salud laboral

Condiciones de trabajo y seguridad. Salud laboral y calidad de vida. El medio ambiente y su conservación.
Factores de riesgo: Físicos, químicos, biológicos, organizativos.
Medidas de prevención y protección.
Técnicas aplicadas de la organización "segura" del trabajo.
Técnicas generales de prevención/protección. Análisis, evaluación y propuesta de actuaciones.
Casos prácticos.
Prioridades y secuencias de actuación en caso de accidentes.
Aplicación de técnicas de primeros auxilios:
 Consciencia/inconsciencia
 Reanimación cardiopulmonar
 Traumatismos
 Salvamento y transporte de accidentados.

Legislación y relaciones laborales

Derecho laboral: normas fundamentales.
La relación laboral. Modalidades de contratación, salarios e incentivos. Suspensión y extinción del contrato.
Seguridad Social y otras prestaciones.
Órganos de representación.
Convenio colectivo. Negociación colectiva.

Orientación e inserción socio-laboral

El mercado laboral. Estructura. Perspectivas del entorno.
El proceso de búsqueda de empleo: Fuentes de información, mecanismos de oferta-demanda, procedimientos y técnicas.
Iniciativas para el trabajo por cuenta propia. Trámites y recursos de constitución de pequeñas empresas.
Recursos de auto-orientación profesional. Análisis y evaluación del propio potencial profesional y de los intereses personales. La superación de hábitos sociales discriminatorios. Elaboración de itinerarios formativos/professionalizadores. La toma de decisiones.

Principios de economía

Variables macroeconómicas. Indicadores socioeconómicos. Sus interrelaciones.
Economía de mercado:
 Oferta y demanda
 Mercados competitivos.
Relaciones socioeconómicas internacionales: CEE

Economía y organización de la empresa

Actividad económica de la empresa: criterios de clasificación.
La empresa: Tipos de modelos organizativos. Áreas funcionales.
Organigramas.
Funcionamiento económico de la empresa:
 Patrimonio de la empresa
 Obtención de recursos: financiación propia, financiación ajena
 Interpretación de estados de cuentas anuales
 Costes fijos y variables.

3. ORDENACIÓN ACADÉMICA E IMPARTICIÓN

3.1. MATERIAS DEL BACHILLERATO NECESARIAS PARA ACCEDER AL CICLO

Materias de modalidad

Geografía
Historia del Arte

Otros contenidos de formación profesional de base (2ª lengua extranjera):

Uso de la lengua oral y escrita

Participación en conversaciones relativas a situaciones de la vida cotidiana y a situaciones derivadas de las diferentes actividades de aprendizaje.

Factores no explícitos de los mensajes.

Aspectos funcionales: describir, narrar, explicar, hacer hipótesis, expresar probabilidad, duda o sospecha, argumentar, resumir...

Tipos de discurso: narraciones, descripciones, procedimientos/prescripciones, argumentaciones.

Uso de la lengua escrita. Situaciones que respondan a una intención comunicativa concreta y a un receptor determinado, aplicando las normas que rigen diferentes esquemas textuales.

Comprensión de textos orales y escritos: medios de comunicación, autonomía lectora.

Comprensión global y específica de:

Textos orales y escritos de la comunicación interpersonal o de uso en la vida cotidiana.

Textos escritos de divulgación general, con ayuda del diccionario.

Comprensión de la información global y de informaciones específicas previamente requeridas de:

Textos orales, escritos y visuales de los medios de comunicación.

Reflexión sobre la lengua y su aprendizaje

Los componentes de la competencia comunicativa: análisis y reflexión sobre su funcionamiento a través de textos orales y escritos:

Aspectos nocionales-funcionales.

3.2. PROFESORADO

3.2.1. Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo información y comercialización turísticas.

| MÓDULO PROFESIONAL | ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO | CUERPO |
|--|---------------------------------|----------------------------------|
| Diseño y comercialización de productos turísticos locales y regionales | Hostelería y Turismo | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Asistencia y guía de grupos | Hostelería y Turismo | Profesor Enseñanza Secundaria |
| Información turística en destino | Hostelería y Turismo | Profesor Enseñanza Secundaria |
| Productos y destinos turísticos nacionales e internacionales | Hostelería y Turismo | Profesor Enseñanza Secundaria |
| Lengua Extranjera | (1) | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Segunda Lengua Extranjera | (1) | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Orientación Laboral | Formación y Orientación Laboral | Profesor de Enseñanza Secundaria |

(1) Alemán, Francés, Inglés, Italiano o Portugués, en función del idioma elegido.

3.2.2 Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia

Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:

Hostelería y Turismo

se establece la equivalencia, a efectos de docencia, del título de:

Técnico en Empresas y Actividades Turísticas

con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:

Formación y Orientación Laboral

se establece la equivalencia, a efectos de docencia, de los títulos de:

Diplomado en Ciencias Empresariales

Diplomado en Relaciones Laborales

Diplomado en Trabajo Social

Diplomado en Educación Social

con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

3.3. REQUISITOS MÍNIMOS PARA IMPARTIR ESTAS ENSEÑANZAS

De conformidad con el art. 39 del R.D. 1004/1991 de 14 de junio, el Ciclo formativo de Formación Profesional de Grado Superior: Información y Comercialización Turística, requiere, para la impartición de las enseñanzas definidas en el presente R.D., los siguientes espacios mínimos que incluyen los establecidos en el artículo 32.1.a del citado R.D. 1004/1991 de 14 de junio.

| Espacio formativo | Superficie | Grado de utilización |
|--|-------------------|----------------------|
| Aula Polivalente | 60 m ² | 75 % |
| Aula de aplicaciones de Hostelería y Turismo | 90 m ² | 35 % |

El “grado de utilización” expresa en tanto por ciento la ocupación en horas del espacio prevista para la impartición de las enseñanzas mínimas, por un grupo de alumnos, respecto de la duración total de estas enseñanzas.

En el margen permitido por el “grado de utilización”, los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por otros grupos de alumnos que cursen el mismo u otros ciclos formativos, u otras etapas educativas.

En todo caso, las actividades de aprendizaje asociadas a los espacios formativos (con la ocupación expresada por el grado de utilización) podrán realizarse en superficies utilizadas también para otras actividades formativas afines.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

3.4. CONVALIDACIONES, CORRESPONDENCIAS Y ACCESO A ESTUDIOS SUPERIORES

3.4.1. Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional

Información turística en destino

3.4.2. Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral

Asistencia y guía de grupos
Información turística en destino
Formación en Centro de Trabajo
Formación y Orientación Laboral

3.4.3 Acceso a estudios universitarios

Técnico en Empresas y Actividades Turísticas
Diplomado en Traducción e Interpretación
Ciencias Empresariales

Restauración

Denominación: RESTAURACIÓN

Nivel: FORMACIÓN PROFESIONAL DE GRADO SUPERIOR

Duración del ciclo formativo: 2.000 HORAS

REALES DECRETOS: 2218/1993 (B.O.E. 09/03/1994)
142/1994 (B.O.E. 11/03/1994)

1. REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO

1.1. PERFIL PROFESIONAL

- 1.1.1. Competencia general
- 1.1.2. Capacidades profesionales
- 1.1.3. Unidades de competencia

Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento, realización y conservación de elaboraciones culinarias, prestando asistencia técnica y operativa.

Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento, realización y conservación de productos de pastelería, repostería y panadería, prestando asistencia técnica y operativa.

Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento de bebidas y realización del servicio de alimentos y bebidas, prestando asistencia técnica y operativa, y dando asesoramiento y atención especiales a los clientes.

Planificar establecimientos, áreas o departamentos de producción y/o servicio de alimentos y bebidas, y realizar el control de su explotación.

Diseñar y comercializar ofertas gastronómicas en distintos tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración.

- 1.2. EVOLUCIÓN DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL
 - 1.2.1. Cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos
 - 1.2.2. Cambios en las actividades profesionales
 - 1.2.3. Cambios en la formación
- 1.3. POSICIÓN EN EL PROCESO PRODUCTIVO
 - 1.3.1. Entorno profesional y de trabajo
 - 1.3.2. Entorno funcional y tecnológico

2. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO

- 2.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO
 - 2.2. MÓDULOS PROFESIONALES ASOCIADOS A UNA UNIDAD DE COMPETENCIA
 - Procesos de cocina
 - Procesos de pastelería y panadería
 - Procesos de servicio
 - Administración de establecimientos de restauración
 - Marketing en Restauración
 - 2.3. MÓDULOS PROFESIONALES TRANSVERSALES:
 - Lengua extranjera
 - Segunda lengua extranjera
 - Relaciones en el entorno de trabajo
 - 2.4. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTRO DE TRABAJO
 - 2.5. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL
- ## **3. ORDENACIÓN ACADÉMICA E IMPARTICIÓN**
- 3.1. MATERIAS DEL BACHILLERATO NECESARIAS PARA ACCEDER AL CICLO
 - 3.2. PROFESORADO

-
- 3.2.1. Especialidades del profesorado con atribucion docente en los módulos profesionales del ciclo formativo
 - 3.2.2. Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia
 - 3.3. REQUISITOS MÍNIMOS PARA IMPARTIR ESTAS ENSEÑANZAS
 - 3.4. CONVALIDACIONES, CORRESPONDENCIAS Y ACCESO A ESTUDIOS SUPERIORES
 - 3.4.1. Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional
 - 3.4.2. Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral
 - 3.4.3. Acceso a estudios universitarios

1. REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO

1.1. PERFIL PROFESIONAL

1.1.1. Competencia general

Administrar establecimientos, áreas o departamentos de restauración, diseñando y comercializando su oferta gastronómica.

1.1.2. Capacidades profesionales

Interpretar los planes generales de la empresa o establecimiento y concretarlos en objetivos y planes para el área de alimentos y bebidas.

Aplicar las técnicas propias de su trabajo para optimizar la producción o prestación del servicio según criterios de eficacia, economía y productividad, consiguiendo la satisfacción de las expectativas del cliente.

Interpretar la información recogida y definir actuaciones según la planificación y las normas establecidas, y dar instrucciones sobre la organización y prestación de los servicios en caso de variaciones en la oferta de alimentos y bebidas prevista.

Comunicarse, al menos, en dos lenguas extranjeras con clientes y personal de canales de distribución.

Aplicar las técnicas de marketing necesarias para el desarrollo de acciones comerciales propias de un servicio de alimentos y bebidas, y reflejar la imagen de la empresa, tanto en los resultados de su trabajo como en las relaciones que mantenga con el exterior.

Organizar y dirigir el trabajo de otros técnicos de nivel inferior.

Poseer una visión global e integrada de la prestación del servicio en los diferentes tipos de establecimientos en los que puede desarrollar su trabajo, comprendiendo la función de las instalaciones y las dimensiones técnicas, organizativas, económicas y humanas de su trabajo en el proceso.

Adaptarse a nuevas situaciones laborales generadas como consecuencia de los cambios producidos en las técnicas, organización laboral y aspectos económicos relacionados con el servicio de alimentos y bebidas.

Mantener relaciones fluidas con los miembros del grupo funcional que coordina, responsabilizándose de la consecución de los objetivos asignados al grupo, respetando el trabajo de los demás, organizando y dirigiendo tareas colectivas y cooperando en la superación de las dificultades que se presenten.

Mantener comunicaciones efectivas en el desarrollo de su trabajo con otras áreas o departamentos del establecimiento, interpretando órdenes e información, generando instrucciones claras e informando y solicitando ayuda a quien proceda cuando se produzcan contingencias.

Actuar en condiciones de posible emergencia, transmitiendo con celeridad y serenidad las señales de alarma, dirigiendo las

actuaciones de los miembros de su equipo y coordinando, en su caso, el plan de evacuación de los clientes del establecimiento y la aplicación de los medios de seguridad establecidos para prevenir o corregir riesgos a personas.

Resolver problemas y tomar decisiones individuales sobre sus actuaciones o las de otros, identificando y siguiendo las normas establecidas procedentes, dentro del ámbito de su competencia, y consultando dichas decisiones cuando sus repercusiones económicas y de servicio o de coordinación con otras áreas sean importantes.

Responsabilidad y autonomía

Su ámbito de responsabilidad puede ir desde ejercer la administración de una sección o departamento hasta la de toda un área de alimentos y bebidas en establecimientos dedicados a una oferta más amplia o, incluso, a la administración de un establecimiento específico de restauración.

En ocasiones, este técnico superior podrá ser propietario de su establecimiento, por lo que deberá tener también capacidad para el autoempleo y la iniciativa empresarial.

Este técnico es autónomo en las siguientes actividades:
Administración de establecimientos, áreas o departamentos de restauración. Diseño y comercialización de ofertas gastronómicas. Manipulación, preparación y servicio de alimentos y bebidas. Asesoramiento y atención al cliente.

Puede ser asistido en:

Estrategia general del área, departamento o sección de su responsabilidad. Planificación general del área, departamento o sección de su responsabilidad. Realización de acciones publicitarias

Debe ser asistido en:

Planificación general de la empresa. Definición de las políticas generales de la empresa.

Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento, realización y conservación de elaboraciones culinarias, prestando asistencia técnica y operativa.

1.1.3. Unidades de competencia

Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento, realización y conservación de productos de pastelería, repostería y panadería, prestando asistencia técnica y operativa.

Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento de bebidas y realización del servicio de alimentos y bebidas, prestando asistencia técnica y operativa, y dando asesoramiento y atención especiales a los clientes.

Planificar establecimientos, áreas o departamentos de producción y/o servicio de alimentos y bebidas, y realizar el control de su explotación.

Diseñar y comercializar ofertas gastronómicas en distintos tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración.

Unidad de Competencia 1:

Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento, realización y conservación de elaboraciones culinarias, prestando asistencia técnica y operativa

REALIZACIONES

1.1. Definir y supervisar los procesos técnicos de aprovisionamiento y almacenamiento de géneros crudos, semielaborados y de elaboraciones culinarias terminadas, efectuando la información técnica o dando las instrucciones necesarias para asegurar la calidad de los suministros.

1.2. Definir y/o establecer los procesos de cocina, conservación y/o envasado, efectuando la información técnica, y/o dando las instrucciones necesarias para asegurar la factibilidad de la producción, conseguir los niveles de calidad necesarios y optimizar el proceso.

1.3. Supervisar los procesos de realización y conservación de elaboraciones culinarias, así como los resultados intermedios y finales derivados de los mismos, de modo que se eviten y corrijan posibles desviaciones respecto a la definición y coste del producto, sus normas básicas de preparación y el estándar de calidad establecido.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Ha identificado todas las materias primas y géneros de que debe aprovisionarse el establecimiento, especificando su nivel de calidad y las características de identificación comercial que faciliten el pedido.

Ha establecido las operaciones y fases básicas del proceso de aprovisionamiento, determinando las características de cantidad, calidad, caducidad, embalaje, temperatura y sanitarias que deben controlar en la recepción.

Ha definido la distribución de las diversas zonas o áreas de almacenamiento y circulación .

Ha establecido las operaciones, fases básicas y puntos críticos del proceso de almacenamiento y suministro, teniendo en cuenta las características organolépticas y las condiciones de conservación de las mercancías, su rotación y los factores de riesgo.

Ha establecido los equipos y máquinas utilizables en la manipulación y acondicionamiento de las provisiones.

Ha tenido en cuenta la normativa higiénico/sanitaria aplicable.

Ha asignado los recursos humanos y materiales, optimizando el proceso y teniendo en cuenta los niveles de calidad previstos.

Ha identificado y especificado las materias primas y géneros que deben intervenir en el proceso, determinando su nivel de calidad.

Ha establecido las operaciones y fases básicas del proceso, determinando el nivel de calidad que debe obtenerse.

Ha tenido en cuenta la normativa higiénico/sanitaria aplicable.

Ha establecido los equipos, máquinas, útiles y herramientas precisas.

Ha determinado los parámetros de operación de los equipos y los puntos críticos del proceso.

Ha determinado los tiempos del proceso y ha calculado, en su caso, el tiempo de producción asignado a los diversos procesos.

Ha establecido el proceso de control de la calidad, determinando las pautas de inspección que incluyen:

Operaciones y fases de control.

Dispositivos, instrumentos y parámetros de control.

Las características de calidad más significativas de los productos intermedios y finales.

Los criterios de aceptación/rechazo.

Ha previsto la disposición de equipo y máquinas, la distribución de las diversas zonas o áreas de producción y el flujo de materias primas, géneros, productos intermedios y desperdicios.

Ha asignado los recursos humanos y materiales al proceso, optimizando la producción y teniendo en cuenta los niveles de calidad previstos.

En los procesos de manipulación en crudo de toda clase de alimentos ha comprobado que se han realizado correctamente:

La preparación de útiles y equipos.

La aplicación de técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

La utilización, en su caso, de las técnicas de cocción establecidas con respecto a aquellos géneros que lo necesiten una vez finalizada su manipulación.

En su caso, la sección y despiece de los géneros, y su racionamiento, troceado o picado, teniendo en cuenta su utilización o comercialización posterior y la máxima optimización económica.

El mantenimiento de las temperaturas requeridas.
La utilización de los medios energéticos, evitando costes y desgastes innecesarios mediante las normas de uso establecidas.
Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso.

En los procesos de preparación y presentación de elaboraciones culinarias ha comprobado que se han ejecutado correctamente, a partir de la manipulación en crudo de los géneros:

La preparación de útiles y equipos.
La utilización de las técnicas de cocción establecidas.
El acabado y presentación del plato.
La regeneración a temperatura de servicio.
El mantenimiento de las temperaturas requeridas.
La utilización de los medios energéticos, evitando costes y desgastes innecesarios, mediante las normas de uso establecidas.
Las tareas de limpieza.

En los procesos de conservación y/o envasado de géneros y elaboraciones culinarias ha comprobado que:

Se han tenido en cuenta las características del género o elaboración de cocina en cuestión.
Se han seguido los procedimientos establecidos.
Se han utilizado los recipientes, envases y equipos asignados.
Se han aplicado las temperaturas adecuadas.
Se han aplicado, en su caso, técnicas de abatimiento rápido de temperaturas y/o de congelación criogénica con nitrógeno líquido.
Se han mantenido los equipos de calor y frío en las condiciones de temperatura requerida, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control.
Se han utilizado los medios energéticos, evitando costes y desgastes innecesarios mediante las normas de uso establecidas.
Se han realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Durante todos los procesos necesarios para la realización y conservación de elaboraciones culinarias:

Ha dado las instrucciones pertinentes de forma clara, comprobando que han sido asimiladas por sus colaboradores.
Se ha asegurado de que se han corregido las desviaciones, anomalías y/o fallos detectados.
Ha comprobado que el personal dependiente ha realizado sus labores de acuerdo con los planes e instrucciones que se hayan establecido, y conforme a las normas de seguridad e higiene generales y específicas de la actividad.
Ha comprobado que la producción satisface los niveles de calidad establecidos, tomando las medidas oportunas y dando un tratamiento adecuado a la "no conformidad".

1.4. Prestar asistencia técnica y operativa en cada una de las áreas de producción y conservación de elaboraciones culinarias para facilitar el trabajo del personal dependiente y agilizar el proceso.

Ha asistido y formado técnicamente al personal dependiente cuando ha sido oportuno.

Ha intervenido operativamente en el proceso cuando por causas imprevistas, y ante insuficiencias técnicas y cuantitativas del personal, ha sido necesario.

1.5. Dirigir y coordinar al personal dependiente, promoviendo su motivación, participación y aceptación de los objetivos, el desarrollo de su profesionalidad y la mayor capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes.

Ha organizado y distribuido el trabajo y ha confeccionado los turnos, horarios, vacaciones y días libres del personal a su cargo.

Ha motivado al personal del establecimiento, área o departamento creando un clima de confianza adecuado, y ha coordinado los equipos de trabajo aprovechando al máximo el potencial y la sinergia de sus componentes para obtener mayor calidad y creatividad en los resultados.

Ha transmitido oportunamente las instrucciones/órdenes pertinentes de forma clara, asegurándose de su perfecta comprensión.

Ha delegado en el personal dependiente la autoridad necesaria para que pueda llevar a cabo su trabajo, propiciando la creatividad e iniciativa personal, exigiendo oportunamente las responsabilidades que ello conlleva y corrigiendo las actitudes y acciones incorrectas.

Ha efectuado un seguimiento personalizado de la labor del personal a su cargo estableciendo criterios de evaluación que permitan conocer su eficacia en el trabajo.

DOMINIO PROFESIONAL

| | |
|--|---|
| Medios de producción o de tratamiento de la información: | Mobiliario específico de cuarto frío, cocina tradicional o catering. Medios ofimáticos. Almacenes. Equipos de frío. Equipos generadores de calor. Autoclaves. Equipos generadores de ozono. Maquinaria auxiliar. Utensilios de cocina. Menaje de cocina. Menaje de servicio. |
| Materiales empleados: | Materias primas crudas y/o preparadas para la elaboración de platos. Material de acondicionamiento. Productos de limpieza. Combustibles líquidos o gaseosos. Material de oficina. |
| Principales resultados del trabajo: | Definición y/o establecimiento de los procesos de aprovisionamiento necesarios y de elaboración de productos culinarios. Control de los procesos de aplicación de técnicas culinarias y de elaboración de productos culinarios. Conservación de productos crudos, preelaborados y elaborados. |
| Procesos, métodos y procedimientos: | Manipulación, limpieza y preparación de alimentos en crudo. Técnicas básicas de ligazón. Técnicas básicas de cocción. Almacenamiento. Esterilización/conservación. Regeneración. Presentación y envasado. Limpieza y desinfección de útiles y equipos. |
| Información (naturaleza, tipo y soportes): | Manuales de procesos operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Ordenes de trabajo. Fichas técnicas sobre manipulación de alimentos en crudo. Fichas técnicas de elaboración. Recetarios. Tablas de temperaturas apropiadas. Normativa higiénico-sanitaria aplicada. |
| Personal y/u organizaciones destinatarias de los servicios: | Alojamientos, establecimientos de restauración comercial, catering, superficies comerciales e industrias agroalimentarias. Clientes individuales o colectivos. |

Unidad de Competencia 2:

Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento, realización y conservación de productos de pastelería, repostería y panadería, prestando asistencia técnica y operativa.

REALIZACIONES

2.1. Definir y supervisar los procesos técnicos de aprovisionamiento y almacenamiento de materias primas, semielaborados y de elaboraciones de pastelería, repostería y panadería terminadas, efectuando la información técnica o dando las instrucciones necesarias para asegurar la calidad de los suministros.

2.2. Definir y/o establecer los procesos de pastelería, repostería y panadería, conservación y/o envasado, efectuando la información técnica, y/o dando las instrucciones necesarias para asegurar la factibilidad de la producción, conseguir los niveles de calidad necesarios y optimizar el proceso.

2.3. Supervisar los procesos de realización y conservación de productos de pastelería, repostería y panadería, así como los resultados intermedios y finales derivados de los mismos, de modo que se eviten y corrijan posibles desviaciones respecto a la definición y coste del producto, sus normas básicas de preparación y el estándar de calidad establecido.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Ha identificado todas las materias primas y géneros de que debe aprovisionarse el establecimiento especificando su nivel de calidad y las características de identificación comercial que faciliten el pedido.

Ha establecido las operaciones y fases básicas del proceso de aprovisionamiento, determinando las características de cantidad, calidad, caducidad, embalaje, temperatura y sanitarias que se deben controlar en la recepción.

Ha definido la distribución de las diversas zonas o áreas de almacenamiento y circulación .

Ha establecido las operaciones, fases básicas y puntos críticos del proceso de almacenamiento y suministro, teniendo en cuenta las características organolépticas y las condiciones de conservación de las mercancías, su rotación y los factores de riesgo.

Ha establecido los equipos y máquinas que se deben utilizar en la manipulación y acondicionamiento de las provisiones.

Ha tenido en cuenta la normativa higiénico/sanitaria aplicable.

Ha asignado los recursos humanos y materiales, optimizando el proceso y teniendo en cuenta los niveles de calidad previstos.

Ha identificado y especificado las materias primas y géneros que deben intervenir en el proceso, determinando su nivel de calidad.

Ha establecido las operaciones y fases básicas del proceso, determinando el nivel de calidad que debe obtenerse.

Ha tenido en cuenta la normativa higiénico/sanitaria aplicable.

Ha establecido los equipos, máquinas, útiles y herramientas precisas.

Ha determinado los parámetros de operación de los equipos y los puntos críticos del proceso.

Ha determinado los tiempos del proceso y ha calculado, en su caso, el tiempo de producción asignado a los diversos procesos.

Ha establecido el proceso de control de la calidad, determinando las pautas de inspección que incluyen:

Operaciones y fases de control.

Dispositivos, instrumentos y parámetros de control.

Las características de calidad más significativas de los productos intermedios y finales.

Los criterios de aceptación/rechazo.

Ha previsto la distribución de equipo y máquinas, la disposición de las diversas zonas o áreas de producción y el flujo de materias primas, géneros, productos intermedios y desperdicios.

Ha asignado los recursos humanos y materiales al proceso, optimizando la producción y teniendo en cuenta los niveles de calidad previstos.

En los procesos de manipulación en crudo ha comprobado que se han realizado correctamente:

La preparación de útiles y equipos.

La aplicación de técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

La utilización, en su caso, de las técnicas de cocción establecidas con respecto a aquellos géneros que así lo requieran, una vez finalizada su manipulación.

En su caso, la sección y despiece de los géneros, y su racionamiento, troceado o picado, teniendo en cuenta su utilización posterior y la máxima optimización económica.

El almacenamiento.

El mantenimiento de las temperaturas requeridas.

La utilización de los medios energéticos establecidos evitando costes y desgastes innecesarios.

Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso.

En los procesos de preparación y presentación de elaboraciones básicas y productos de pastelería, repostería y panadería, ha comprobado que se ha ejecutado correctamente, a partir de la manipulación en crudo de los géneros:

La preparación de útiles y equipos.

La utilización de las técnicas de cocción establecidas para cada preparación.

El acabado y presentación de la elaboración o producto.

El almacenamiento.

La regeneración a temperatura de servicio.

El mantenimiento de las temperaturas requeridas.

La utilización de los medios energéticos establecidos evitando costes y desgastes innecesarios.

Las tareas de limpieza.

En los procesos de conservación y/o envasado de elaboraciones básicas y productos de pastelería, repostería y panadería ha comprobado que:

Se han tenido en cuenta las características de la elaboración o producto en cuestión.

Se han seguido los procedimientos establecidos.

Se han utilizado los recipientes, envases y equipos asignados.

Se han aplicado las temperaturas adecuadas.

Se han aplicado, en su caso, técnicas de abatimiento rápido de temperaturas y/o de congelación criogénica con nitrógeno líquido.

Se han mantenido los equipos de calor y frío en las condiciones de temperatura requerida, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control.

Se han utilizado los medios energéticos, evitando costes y desgastes innecesarios, mediante las normas de uso establecidas.

Se han realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Durante todos los procesos necesarios para la realización y conservación de elaboraciones básicas y productos de pastelería, repostería y panadería:

Ha dado las instrucciones pertinentes de forma clara a sus colaboradores, comprobando que han sido asimiladas por ellos.

Se ha asegurado de que se han corregido las desviaciones, anomalías y/o fallos detectados.

Ha comprobado que el personal dependiente ha realizado sus labores de acuerdo con los planes e instrucciones que se hayan establecido, y conforme a las normas de seguridad e higiene generales y específicas de la actividad.

Ha comprobado que la producción satisface los niveles de calidad establecidos, tomando las medidas oportunas y dando un tratamiento adecuado a la "no conformidad".

2.4. Prestar asistencia técnica y operativa en cada una de las áreas de producción y conservación de productos de pastelería, repostería y panadería para facilitar el trabajo del personal dependiente y agilizar el proceso.

Ha asistido y formado técnicamente al personal dependiente cuando ha sido oportuno.

Ha intervenido operativamente en el proceso cuando por causas imprevistas, y ante insuficiencias técnicas y cuantitativas del personal, ha sido necesario.

2.5. Dirigir y coordinar al personal dependiente, promoviendo su motivación, participación y aceptación de los objetivos, el desarrollo de su profesionalidad y la mayor capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes.

Ha organizado y distribuido el trabajo y ha confeccionado los turnos, horarios, vacaciones y días libres del personal a su cargo.

Ha motivado al personal del establecimiento, área o departamento creando un clima de confianza adecuado, y ha coordinado los equipos de trabajo aprovechando al máximo el potencial y la sinergia de sus componentes para obtener mayor calidad y creatividad en los resultados.

Ha transmitido oportunamente las instrucciones/órdenes pertinentes de forma clara, asegurándose de su perfecta comprensión.

Ha delegado en el personal dependiente la autoridad necesaria para que pueda llevar a cabo su trabajo, propiciando la creatividad e iniciativa personal, exigiendo oportunamente las responsabilidades que ello conlleva y corrigiendo las actitudes y acciones incorrectas.

Ha efectuado un seguimiento personalizado de la labor del personal a su cargo, estableciendo criterios de evaluación que permitan conocer su eficacia en el trabajo.

DOMINIO PROFESIONAL

Medios de producción o de tratamiento de la información:

Mobiliario específico de panadería, pastelería y repostería. Material de oficina. Almacenes. Equipos generadores de calor y frío. Equipos generadores de ozono. Máquinas auxiliares. Utensilios de menaje para pastelería, repostería y panadería. Menaje de servicio.

Materiales empleados:

Materias propias del sector alimentario. Material de acondicionamiento. Productos de limpieza. Combustibles líquidos o gaseosos. Uniformes y lencería apropiados. Material de oficina.

Principales resultados del trabajo:

Definición y/o control de los procesos de elaboración y conservación de productos de pastelería, repostería y panadería.

Procesos, métodos y procedimientos:

Procedimientos normalizados de operación: Técnicas de panificación, técnicas pasteleras, técnicas culinarias de aplicación en pastelería, técnicas de bombonería y caramelería, manipulación, limpieza y preparación de alimentos en crudo, almacenamiento, regeneración, limpieza y desinfección de útiles y equipos. Procedimientos normalizados de operación para conservación y/o envasado de productos de pastelería, repostería y panadería.

Información (naturaleza, tipo y soportes):

Manuales de procesos operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Ordenes de trabajo. Fichas técnicas sobre manipulación de alimentos en crudo. Fichas técnicas de elaboración de productos de pastelería, repostería y panadería. Recetarios. Tablas de temperaturas y escalas "Beaumé" apropiadas. Normativa de seguridad e higiénico-sanitaria aplicada.

Personal y/u organizaciones destinatarias de los servicios:

Alojamientos, restauración comercial, "catering", superficies comerciales e industrias agroalimentarias. Clientes individuales o colectivos.

Unidad de Competencia 3:

Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento de bebidas y realización del servicio de alimentos y bebidas, prestando asistencia técnica y operativa, y dando asesoramiento y atención especiales a los clientes.

REALIZACIONES

3.1. Definir o establecer y supervisar los procesos técnicos de aprovisionamiento y almacenamiento de bebidas, elaborando la información técnica o dando las instrucciones necesarias para asegurar la calidad de los suministros.

3.2. Definir y/o establecer los procesos de preservicio, servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas, efectuando la información técnica, y/o dando las instrucciones necesarias para asegurar la atención al cliente, conseguir los niveles de calidad necesarios y optimizar el proceso.

3.3. Definir y/o establecer los procesos de preparación de bebidas, conservación y/o envasado, elaborando la información técnica, y/o dando las instrucciones necesarias para asegurar la factibilidad de la producción, conseguir los niveles de calidad necesarios y optimizar el proceso.

3.4. Supervisar los procesos de preservicio, servicio y postservi-

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Ha identificado todas las materias primas y géneros de que debe aprovisionarse el establecimiento, especificando su nivel de calidad y las características de identificación comercial que faciliten el pedido.

Ha establecido las operaciones y fases básicas del proceso de aprovisionamiento, determinando las características de cantidad, calidad, caducidad, embalaje, temperatura y sanitarias que se deben controlar en la recepción.

Ha definido la distribución de las diversas zonas o áreas de almacenamiento y circulación .

Ha establecido las operaciones, fases básicas y puntos críticos del proceso de almacenamiento y suministro, teniendo en cuenta las características organolépticas y las condiciones de conservación de las mercancías, su rotación y los factores de riesgo.

Ha establecido los equipos, máquinas que se deben utilizar en la manipulación y acondicionamiento de las provisiones.

Ha tenido en cuenta la normativa higiénico/sanitaria aplicable.

Ha asignado los recursos humanos y materiales, optimizando el proceso y teniendo en cuenta los niveles de calidad previstos.

Ha establecido las operaciones y fases básicas del proceso, determinando el nivel de calidad que debe obtenerse.

Ha tenido en cuenta la normativa higiénico/sanitaria aplicable.

Ha identificado y analizado la oferta gastronómica del establecimiento para prever un adecuado servicio.

Ha establecido los equipos, máquinas, útiles y herramientas precisas.

Ha establecido el proceso de control de la calidad, determinando las pautas de inspección del servicio.

Ha previsto la distribución de equipos y máquinas y la disposición de las diversas zonas o áreas de servicio.

Ha asignado los recursos humanos y materiales al proceso de servicio, optimizándolo y teniendo en cuenta los niveles de calidad previstos.

Ha identificado y especificado las materias primas y géneros que deben intervenir en el proceso, determinando su nivel de calidad.

Ha establecido las operaciones y fases básicas del proceso, determinando el nivel de calidad que debe obtenerse.

Ha tenido en cuenta la normativa higiénico/sanitaria aplicable.

Ha establecido los equipos, máquinas, útiles y herramientas precisas.

Ha establecido el proceso de control de la calidad, determinando las pautas de inspección que incluyen:

Operaciones y fases de control.

Dispositivos, instrumentos y parámetros de control.

Las características de calidad más significativas de los productos intermedios y finales.

Los criterios de aceptación/rechazo.

Ha asignado los recursos humanos y materiales al proceso, optimizando la producción y teniendo en cuenta los niveles de calidad previstos.

Ha comprobado que la zona de consumo de alimentos y bebidas se ha puesto a punto de acuerdo con las normas del establecimiento, las características del

cio en el área de consumo de alimentos y bebidas, de modo que se eviten y corrijan posibles desviaciones y se satisfagan las expectativas de la clientela.

local, la fórmula de restauración y/o el tipo de servicio que se vaya a prestar, ejecutándose correctamente el montaje de mesas y elementos de apoyo y la decoración y ambientación establecidas.

Ha comprobado que el servicio de alimentos y bebidas se ha realizado de acuerdo con los tipos y normas de servicio y se ha adaptado a las expectativas de los clientes.

Ha verificado que la facturación y cobro han sido correctos.

Se ha cerciorado de que el personal en contacto con los clientes los ha acogido, atendido y, en su caso, despedido diligente y cortésmente.

Ha comprobado que el cierre diario de la producción y la liquidación de caja se ha realizado según las normas y procedimientos establecidos.

Ha controlado el cierre de la zona de consumo de alimentos y bebidas, comprobando que se han previsto y evitado posibles riesgos, y que se han mantenido y adecuado las instalaciones, equipos y géneros para servicios posteriores.

Durante todos los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas:

Ha dado las instrucciones pertinentes de forma clara a sus colaboradores, comprobando que han sido asimiladas por ellos.

Se ha asegurado de que se han corregido las desviaciones, anomalías y/o fallos detectados.

Ha comprobado que el personal dependiente ha realizado sus labores de acuerdo con los planes e instrucciones que se hayan establecido, y conforme a las normas de seguridad e higiene generales y específicas de la actividad.

3.5. Supervisar los procesos de preparación y conservación de bebidas de modo que se eviten y corrijan posibles desviaciones respecto a la definición y coste del producto, sus normas básicas de elaboración y el estándar de calidad establecido.

Ha comprobado que:

Se ha ejecutado correctamente el aprovisionamiento de productos y la preparación de útiles y equipos.

Se han preparado las bebidas:

utilizando los métodos establecidos,

respetando las normas básicas de manipulación,

ajustando las cantidades a la ficha técnica de fabricación,

utilizando correctamente el equipamiento para racionalizar y mantener la

calidad del producto que se va a preparar,

utilizando el recipiente adecuado.

Las bebidas están a la temperatura de servicio sin que hayan sufrido ningún tipo de alteración o deterioro.

La bebida se ajusta totalmente a la petición del cliente.

Se han realizado las operaciones de acabado y presentación de la bebida respetando: la decoración del producto,

el tipo de servicio que se va a realizar.

Se ha realizado el servicio en barra correctamente.

Se han realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados con los productos y métodos establecidos.

En todo momento se han utilizado los medios energéticos, evitando costes y desgastes innecesarios mediante las normas de uso establecidas.

Durante todos los procesos necesarios para la preparación y conservación de bebidas:

Ha dado las instrucciones pertinentes de forma clara a sus colaboradores, comprobando que han sido asimiladas por ellos.

Se ha asegurado de que se han corregido las desviaciones, anomalías y/o fallos detectados.

Ha comprobado que el personal dependiente ha realizado sus labores de acuerdo con las instrucciones recibidas, y conforme a las normas de seguridad e higiene generales y específicas de la actividad.

3.6. Prestar asistencia técnica y operativa en las actividades de preservicio, servicio y postservicio, así como en la preparación y conservación de bebidas, para facilitar el trabajo del personal dependiente y agilizar el proceso.

Ha asistido y formado técnicamente al personal dependiente cuando ha sido oportuno.

Ha intervenido operativamente en el proceso cuando por causas imprevistas, y ante insuficiencias técnicas y cuantitativas del personal, ha sido necesario.

3.7. Prestar asesoramiento y atención especiales a los clientes para satisfacer sus expectativas y cumplir con los objetivos económicos del establecimiento.

Ha recibido a los clientes prestándoles una atención especial.

Una vez conocidas las intenciones y deseos de los clientes ha procurado satisfacer sus demandas, dándoles una información cualificada y, en su caso:

Acomodándolos en la mesa que más se ajusta a sus peticiones.

Ofreciendo el servicio de guardarropas, si lo hubiera.

Asistiendo a la colocación de acuerdo con las normas de protocolo.

Ha informado sobre la oferta gastronómica del establecimiento de acuerdo con su programa de ventas y teniendo en cuenta:

El tipo de clientes.

Los objetivos de ventas.

El momento del día.

La situación en que se encuentran los clientes y sus gustos.

Ante el interés, deseo o curiosidad del cliente ha proporcionado la información gastronómica que cubra sus expectativas.

La correcta apariencia personal ha permitido dar confianza a los clientes y facilitar la venta.

Al informar, ha comprobado que los clientes se han cerciorado del precio de las ofertas gastronómicas a través de la carta.

Ha concretado la venta tomando la comanda de acuerdo con los procedimientos establecidos y procurando:

Escribir de manera clara.

Respetar las normas de protocolo.

Asegurarse verbalmente de los pedidos de los clientes.

Ha procurado vender productos periféricos, tales como aperitivos, de acuerdo con los objetivos de ventas.

Ha procurado en todo momento atender las peticiones de los clientes, bien directamente o por medio de sus colaboradores.

Ha comprobado que el servicio solicitado por los clientes se corresponde con sus deseos y expectativas iniciales, corrigiendo, en su caso, los posibles errores y tomando las medidas correctoras necesarias.

En caso de no poder ofrecer el servicio solicitado por el cliente, ha presentado una o varias alternativas intentando que se adapten a los gustos del mismo.

Ha procurado transmitir la imagen de la empresa, desarrollando todo el proceso de atención y asesoramiento con creatividad y respetando las normas básicas previamente establecidas.

Ha despedido cortésmente a los clientes, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando la solicitud de futuros servicios.

Ha utilizado, al menos, dos idiomas distintos al español para comunicarse con buen nivel con los clientes que desconocen esta lengua.

3.8. Dirigir y coordinar al personal dependiente, promoviendo su motivación, participación y aceptación de los objetivos, el desarrollo de su profesionalidad y la mayor capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes.

Ha organizado y distribuido el trabajo y ha confeccionado los turnos, horarios, vacaciones y días libres del personal a su cargo.

Ha motivado al personal del establecimiento, área o departamento creando un clima de confianza adecuado, y ha coordinado los equipos de trabajo aprovechando al máximo el potencial y la sinergia de sus componentes para obtener mayor calidad y creatividad en los resultados.

Ha transmitido oportunamente las instrucciones/órdenes pertinentes de forma clara, asegurándose de su perfecta comprensión.

Ha delegado en el personal dependiente la autoridad necesaria para que pueda llevar a cabo su trabajo, propiciando la creatividad e iniciativa personal, exigiendo oportunamente las responsabilidades que ello conlleva y corrigiendo las actitudes y acciones incorrectas.

Ha efectuado un seguimiento personalizado de la labor del personal a su cargo estableciendo criterios de evaluación que permitan conocer su eficacia en el trabajo.

DOMINIO PROFESIONAL

| | |
|--|--|
| Medios de producción y/o de tratamiento de la información: | Material de oficina. Equipos de frío. Equipos de calor. Maquinaria propia de un bar. Utensilios propios de un restaurante y bar. Utensilios varios para preparación de bebidas como coctelera, vaso mezclador, etc. Utensilios propios de bodega como catavinos, termómetro, alcoholímetro, decantador, etc. Extintores y sistemas de seguridad. |
| Materiales empleados: | Materias primas alimentarias. Elaboraciones culinarias rápidas y bebidas. Material para decoración de servicios tipo "buffet" u ofertas análogas. Productos de limpieza. Combustible. Uniformes y lencería apropiados. Material de oficina. |
| Principales resultados del trabajo: | Supervisión de los procesos de preservicio, servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas. Control de la preparación y conservación de bebidas supervisados. Atención a los clientes. |
| Procesos, métodos y procedimientos: | Procesos normalizados de aprovisionamiento. Procesos normalizados de operación y supervisión del departamento. Normas de servicio. Métodos de muestreo para control de calidad, envejecimiento y conservación de vinos. Técnicas de decoración aplicadas. Métodos de limpieza y desinfección de útiles y equipos. |
| Información (naturaleza, tipo y soportes): | Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Ordenes de trabajo. Fichas técnicas de fabricación. Fichas de cata. Documentos normalizados como vales interdepartamentales, facturas, albaranes, etc. Tablas de temperaturas apropiadas. Normativa de seguridad e higiénico-sanitaria aplicada. |
| Personal y/u organizaciones destinatarias de los servicios: | Departamentos interrelacionados. Clientes individuales y colectivos. |

Unidad de Competencia 4:

Planificar establecimientos, áreas o departamentos de producción y/o servicios de alimentos y bebidas, y realizar el control de su explotación.

REALIZACIONES

4.1. Definir, a su nivel, objetivos y planes para el establecimiento, área o departamento de su responsabilidad que sean viables y se puedan integrar en la planificación general de la empresa.

4.2. Confeccionar los presupuestos del establecimiento, área o departamento de su responsabilidad en función de los objetivos y programas previstos.

4.3. Determinar la estructura y los sistemas de gestión de los establecimientos, áreas o departamentos de producción de alimentos.

4.4. Determinar la estructura y los sistemas de gestión de los establecimientos, áreas o departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

4.5. Definir un sistema de control que permita evaluar el funcionamiento y la rentabilidad del establecimiento, área o departamento.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Por medio de información directa y expresa ha comprendido los planes generales de la empresa y los objetivos que afectan a su área de actuación.

A partir de la información del mercado y los planes de la empresa, ha definido los objetivos de carácter particular para el establecimiento, área o departamento de su responsabilidad, presentándolos a sus superiores para su discusión y modificándolos si ha resultado procedente.

Ha identificado y, en su caso, seleccionado y evaluado los medios humanos y materiales más adecuados para conseguir los objetivos definidos.

Ha cuantificado y periodificado los objetivos confeccionando los presupuestos económicos y de tesorería aplicando para ello técnicas de previsión y presupuestación.

Ha planteado a sus superiores jerárquicos dichos presupuestos y los ha modificado atendiendo a las observaciones que le hayan formulado.

Ha determinado la estructura de la unidad de producción que resulte más adecuada para conseguir la máxima eficiencia en los procesos productivos a partir de los medios humanos, materiales y económicos disponibles.

Ha definido el contenido de los puestos de trabajo necesarios para acometer una producción determinada.

Ha identificado las necesidades de personal del establecimiento, área o departamento en función de los programas y actividades.

Ha propuesto la contratación de personal para cubrir las necesidades detectadas, determinando, en su caso, las modalidades y tipos de contratación.

Ha definido los sistemas de selección aplicables.

Ha fijado, con conocimiento de las correspondientes técnicas, los sistemas de archivo, gestión interna de la información y organización de los soportes que van a ser utilizados en la unidad de producción.

Ha determinado la estructura de la unidad que resulte más adecuada para conseguir la máxima eficiencia en los procesos de servicio a partir de los medios humanos, materiales y económicos disponibles.

Ha definido el contenido de los puestos de trabajo necesarios para acometer una producción determinada.

Ha identificado las necesidades de personal del establecimiento, área o departamento en función de los programas y actividades.

Ha propuesto la contratación de personal para cubrir las necesidades detectadas, determinando, en su caso, las modalidades y tipos de contratación.

Ha definido los sistemas de selección aplicables.

Ha fijado, con conocimiento de las correspondientes técnicas, los sistemas de archivo, gestión interna de la información y organización de los soportes que van a ser utilizados en la unidad de producción.

Ha definido un sistema de control teniendo en cuenta que:

La información de gestión obtenida debe ser la necesaria para tomar decisiones.

Los patrones de medida deben estar basados en los promedios del sector, los estados financieros del establecimiento y la previsión de ingresos y gastos.

El método de recogida de información ha de ser sencillo pero, al mismo tiempo, debe permitir la obtención de datos reales.

La implantación de medidas correctoras, una vez comparados los datos reales con los estándares, debe ser eficaz.

Se deben cumplir los objetivos del establecimiento.

En el sistema de control se han incluido las áreas de:

Compras/aprovisionamiento.
Almacenamiento y distribución.
Producción de alimentos y bebidas.
Servicio de alimentos y bebidas.

Ha comprobado que en la elaboración del presupuesto de explotación se han tenido en cuenta los costes estándar.

Ha comprobado que el sistema de control asegura un perfecto seguimiento del ajuste entre los resultados reales de operación y los previstos, además de la optimización de los recursos disponibles.

4.6. Aplicar el sistema de control económico del aprovisionamiento de forma que se satisfagan las exigencias de la producción y los objetivos económicos del establecimiento.

En la aplicación del sistema de control del aprovisionamiento se ha contemplado:

Cómo seleccionar las fuentes de suministro.
El seguimiento de los pedidos.
El proceso administrativo de recepción.
La aprobación del pago a los proveedores y su materialización.
El control de los almacenes.

Ha elaborado con sus colaboradores más inmediatos los estándares de especificación de compras de cada uno de los artículos que es necesario adquirir de acuerdo con el método previamente establecido.

Al seleccionar a los proveedores ha tenido en cuenta como criterios que:

La calidad del producto se ajusta a los niveles previamente establecidos.
El plazo de entrega es oportuno.
El precio se adecua a la calidad de la mercancía, las condiciones de pago y el plazo de entrega.

4.7. Fijar y controlar los precios de los productos/servicios de forma que se cumplan los objetivos económicos del establecimiento.

Ha fijado para cada uno de los productos que componen la oferta de alimentos y bebidas del establecimiento:

Precios estándares.
Precios de coste.

Ha determinado el precio de venta teniendo en cuenta:

La política de precios del establecimiento.
El precio medio pedido y el precio medio ofrecido.
Los costes de materia prima.
Las oscilaciones del mercado.
Los gastos generales.

Ha aplicado un sistema de control diario de costes de producción que permite conocer, con un mínimo de error, si los costes reales se ajustan a los costes teóricos, posibilitando tomar medidas correctoras en los precios.

Ha calculado los márgenes a partir de los costes de producción.

4.8. Aplicar el sistema de control de las ventas comprobando que los ingresos se corresponden con los consumos realizados por los clientes.

Ha definido y normalizado:

Los comprobantes de pedido, tanto de comidas como de bebidas.
La facturación de cada unidad de venta.
Las modalidades de pago, especialmente los pagos a crédito.
El diario de producción.
La liquidación de caja.

Ha comprobado si los márgenes brutos de explotación teóricos se corresponden con los reales, analizando las causas de las posibles desviaciones y tomando las medidas oportunas.

Ha hecho comprobaciones diarias de producción, analizando:

La producción del día.
Los niveles de productividad.
El número de servicios, tanto de menú como de carta.
El gasto medio por cliente, desglosando alimentos y bebidas.

Las observaciones de sus colaboradores.
Las anomalías detectadas.

4.9 Analizar la información derivada del control de la explotación para evaluar el funcionamiento y la rentabilidad del establecimiento.

La aplicación del sistema de evaluación de las ventas ha permitido:
El análisis de los componentes de la oferta gastronómica.
El estudio del índice de popularidad de los platos.
La clasificación de los componentes de la oferta gastronómica.
La toma de decisiones en cuanto a los componentes de la oferta gastronómica.
La adaptación de los precios a la capacidad de gasto de los clientes.
Ha aplicado las técnicas de análisis financiero que se hayan establecido relativas a:

Determinación del fondo de maniobra.
"Ratios" financieras.
Compras y existencias.
Índices de actividad y rotaciones.
Rentabilidad del establecimiento, área o departamento de alimentos y bebidas.

Ha realizado un informe de gestión normalizado, analizando la actividad del período y proponiendo actuaciones que permitan aumentar la rentabilidad y corregir las posibles desviaciones.

DOMINIO PROFESIONAL

Medios de producción o de tratamiento de la información:

Equipos y medios de oficina.

Materiales empleados:

Material de informática. Material de oficina.

Resultados intermedios:

Sistema de control de alimentos y bebidas definido. Subsistema de control del aprovisionamiento aplicado. Subsistema de control de la producción aplicado. Subsistema de control económico de las ventas aplicado.

Principales resultados del trabajo:

Programación y control de estructuras organizativas de las unidades de producción y/o de servicio establecidas. Determinación de reglas y procedimientos específicos para los distintos procesos establecidos. Establecimiento de criterios de organización de los puestos de trabajo, de los medios y canales informativos, de los archivos y del almacén fijados. Control de los niveles de productividad detectados. Análisis de la rentabilidad económica.

Procesos, métodos y procedimientos:

Procesos y métodos de planificación y organización de explotación en restauración. Procedimientos para el desarrollo de programas de actuación, contables, normalizados para diseño de zonas de producción y/o servicio, operativos y de selección y contratación de personal.

Información (naturaleza, tipo y soportes):

Software aplicado. Información interna sobre objetivos y estrategias de la empresa. Estudio de mercado. Plan de marketing. Manuales operativos. Normativa laboral del sector. Normativa de seguridad e higiénico-sanitaria aplicada. Fichas técnicas de fabricación. Documentos normalizados (inventarios, "relevés", vales de pedidos y transferencias, comandas, facturas, albaranes, fichas de especificación técnica, fichas de control de consumos, etc.).

Personal y/u organizaciones destinatarias de los servicios:

Departamentos interrelacionados. Proveedores. Clientes individuales y colectivos.

Unidad de Competencia 5:

Diseñar y comercializar ofertas gastronómicas en distintos tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración.

REALIZACIONES

5.1. Diseñar la oferta de elaboración y/o servicio de alimentos y bebidas de modo que se adapte a las expectativas y oportunidades del mercado.

5.2. Definir los servicios de alimentos y bebidas de acuerdo con la oferta previamente conceptualizada.

5.3. Desarrollar una estrategia de comunicación que permita informar, promocionar y vender los servicios de alimentos y bebidas.

5.4. Adaptar la oferta gastronómica a las expectativas y oportunidades del mercado en función de la evaluación de las ventas realizadas y de la evolución de dicho mercado.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Ha analizado:

La oferta que competirá directamente con su establecimiento.

La cuantificación del mercado.

La segmentación del mercado.

Los hábitos y gustos de la clientela potencial.

Ha realizado la selección del público objetivo.

Una vez conocida el área de influencia ha definido la oferta principal del establecimiento, área o departamento, sentando las bases de la oferta de servicios que se pretenden desarrollar y el elemento central del posicionamiento.

Ha definido la estrategia comercial del establecimiento y ha seleccionado los medios de comunicación más apropiados para atraer al público objetivo.

Ha definido los mensajes y puntos de comunicación de los medios publicitarios y de información al cliente del área de alimentos y bebidas.

Ha definido los servicios fundamentales que se deben prestar para dar respuesta empresarial a la conceptualización de la oferta gastronómica previamente establecida.

Teniendo en cuenta la oferta principal definida ha estructurado la oferta global en:

Servicios básicos.

Servicios periféricos.

Servicios complementarios.

Ha definido, junto con sus colaboradores, los siguientes subsistemas del sistema restauración:

Subsistema carta.

Subsistema compras.

Subsistema producción.

Subsistema trabajo.

Subsistema servicio.

Ha organizado el mix de comunicación teniendo en cuenta los canales y puntos de comunicación de la empresa.

Ha definido la estrategia de comunicación dando respuesta a los objetivos previstos.

Ha diseñado un programa de marketing interno con el propósito de alcanzar una cultura organizativa orientada al mercado por parte del equipo humano de la organización.

Ha comunicado y vendido la oferta gastronómica de acuerdo con los criterios previamente definidos.

Ha diseñado un sistema de información que le permite evaluar en todo momento, con respecto a las ventas:

Los precios.

Los productos vendidos.

El grado de satisfacción de los clientes.

La cifra de ventas.

El nivel de repetición de los clientes.

Una vez analizadas las ventas ha estudiado detalladamente las posibles desviaciones, elaborando un plan de acción para corregirlas.

Una vez evaluada la evolución del mercado, ha estudiado las oportunidades del mismo y el desarrollo de nuevos productos y servicios con el propósito de dar respuesta a la demanda potencial.

DOMINIO PROFESIONAL

| | |
|--|--|
| Medios de producción o de tratamiento de la información: | Equipos y medios de oficina. Equipos audiovisuales como proyectores de diapositivas, retroproyectores, etc. |
| Materiales empleados: | Material de informática. Material de oficina. Impresos varios. |
| Resultados intermedios: | Análisis del mercado. Desarrollo de los subsistemas carta, compras, producción, trabajo, servicio, control y gestión. Programa de marketing interno. Evaluación de las ventas. |
| Principales resultados del trabajo: | Definición de la oferta de servicios. Programa de ventas (Carta, menú, menús especiales, sugerencias, otras ofertas gastronómicas). Plan de comunicación formalizado y realizado. Ventas a clientes. |
| Procesos, métodos y procedimientos: | Métodos de recogida, análisis e interpretación de datos. Técnicas de marketing aplicadas. Métodos de seguimiento y control del desarrollo de programas de acción publicitaria. |
| Información (naturaleza, tipo y soportes): | “Software” aplicado (Tratamiento de la información, autoedición y tratamiento de la imagen). Estudios de mercado. Plan de marketing. Manuales operativos. |
| Personal y/u organizaciones destinatarias de los servicios: | Departamentos interrelacionados. Proveedores. Clientes individuales y colectivos. |

1.2. EVOLUCIÓN DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

1.2.1. Cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos.

Mayor grado de automatización de los procesos:

El sector de la restauración, que engloba todas las actividades relacionadas con la necesidad o deseo de comer fuera de casa, está en una fase de crecimiento, producto de un nuevo estilo de vida y cambio en los hábitos alimentarios.

La evolución de este sector también está estrechamente ligada a la evolución económica del país. En general, podemos constatar que a la industria de la restauración le afectan poco las crisis económicas. Algunos estudios indican, incluso, que en el año 2000 las industrias de la hotelería y de la restauración serán de las más importantes en los países de la C.E.E.

Esta evolución favorable está condicionada por algunos factores básicos:

Aumento del número de personas que comen regularmente fuera de casa.
Aumento del tiempo de ocio y de los períodos de vacaciones.
Aumento del nivel de la renta.
Internacionalización de la actividad económica, lo que implica una necesidad mayor de desplazamientos y estancias fuera del lugar habitual de residencia.

Pero estos factores suponen también el relativo estancamiento de la restauración tradicional y el fuerte aumento de la neorestauración, comidas rápidas y restauración colectiva.

Mientras que la restauración tradicional tiende claramente a personalizar las recetas y a ofrecer niveles muy altos de prestaciones, la neorestauración se orienta a la investigación de nuevos platos preparados y nuevos sistemas de elaboración y distribución para ofrecer un producto final de buena calidad a un precio razonable; es decir, se tiende a disminuir el coste y los precios de venta sin rebajar la calidad.

Otra tendencia es el aumento de las dimensiones de los espacios destinados al servicio de alimentos y bebidas, en detrimento de los espacios destinados a almacenamiento, manipulación y producción.

La aplicación de las nuevas tecnologías será un factor determinante en la evolución de la restauración, y contribuirá a:

Aumentar la productividad y asegurar un coste más reducido sin que varíe la calidad.
Ofrecer una alimentación equilibrada en el aspecto nutritivo.
Ofrecer una alimentación con las máximas garantías técnico-sanitarias.
Asegurar un servicio digno y rápido, y una mejora de la acogida, ambiente y calidad del personal.
Efectuar una gestión económica rigurosa, sobre todo en la restauración colectiva, que tiene unos márgenes de beneficios reducidos.

Por otro lado, al imponerse la estandarización de los productos, pierde importancia la cocina artesanal. En consecuencia, la aplicación de sistemas organizativos tradicionales, basados en la especialización, disminuye a favor de la puesta en marcha de sistemas de organización donde se exige una mayor polivalencia del personal.

1.2.2. Cambios en las actividades profesionales

Las exigencias que comporta una buena gestión económica conducen a los responsables de la restauración a tener mucho más en cuenta el precio de coste final del producto que se sirve o vende al cliente.

A los responsables de los diferentes departamentos o áreas de producción y/o servicio de alimentos y bebidas se les exige, además de dominar las actividades operativas, un buen conocimiento de *gestión empresarial que permita evaluar los resultados económicos* de la explotación, tomar medidas correctivas y diseñar acciones comerciales para mejorar los niveles de ventas.

Los criterios para evaluar la actuación profesional de estos responsables serán, fundamentalmente, la productividad, eficacia y resultados económicos globales conseguidos.

1.2.3. Cambios en la formación

Teniendo en cuenta la evolución de la profesionalidad, los futuros responsables de establecimientos, áreas o departamentos de restauración deberán poseer una sólida formación en cuanto a gestión de costes, ventas, negociación y nuevas técnicas de producción y servicio.

Las nuevas exigencias formativas para estos responsables se pueden concretar en:

Dominio de las nuevas tecnologías.

Utilización de la informática como soporte para la gestión de la empresa y la explotación de los departamentos.

Dominio de las funciones de control en todo el proceso productivo y de venta.

Flexibilidad y capacidad de adaptación según el tipo de establecimiento.

Como consecuencia del crecimiento de las dimensiones de las empresas de restauración y la necesidad de incrementar en ellas las funciones de control, se deriva la necesidad de una profesión con gran futuro, "El responsable del área de alimentos y bebidas".

1.3. POSICIÓN EN EL PROCESO PRODUCTIVO

1.3.1. Entorno profesional y de trabajo.

Esta figura ejercerá su actividad, principalmente, en el área de elaboración y/o servicio de alimentos y bebidas del sector “Hotelería y Restauración”, aunque también podrá incorporarse al sector de pastelería artesanal, industrias agroalimentarias y establecimientos comerciales de alimentos y bebidas.

Los principales subsectores en los que puede desarrollar su actividad son:

Restauración comercial:

Tradicional: Incluye aquellos restaurantes en los que se siguen las normas clásicas de servicio a mesa, y que además utilizan productos frescos que normalmente no han sufrido ningún tipo de manipulación antes de ser recibidos. Por ejemplo, restaurantes de lujo, de mercado, de cocina tradicional o internacional, etc.

Evolutiva: Caracterizada por un servicio rápido, por la utilización de productos semielaborados o intermedios y nueva tecnología. Incluye establecimientos como “snacks”, pizzerías, hamburgueserías, comidas preparadas, etc.
Bares y cafeterías.

Restauración colectiva, concentrada básicamente en el servicio de alimentos y bebidas a empresas, colegios, hospitales y medios de transporte (“Catering”):

Tiendas especializadas en comidas preparadas.

Pastelerías.

Industrias agroalimentarias.

Empresas dedicadas al almacenamiento, envasado y distribución de productos alimenticios.

Grandes superficies comerciales.

Esta figura desarrollará su actividad en pequeños, medianos y grandes establecimientos dedicados a la elaboración y/o servicio de alimentos y bebidas. Estas prestaciones pueden formar parte de una oferta más amplia: alojamientos turísticos y no turísticos, salas de fiesta, establecimientos para juegos de azar o envite, otras instalaciones recreativas o de esparcimiento, etc.

En ocasiones, este técnico superior desarrollará su actividad en su propio establecimiento.

1.3.2. Entorno funcional y tecnológico

Esta figura profesional se ubica fundamentalmente en las funciones/subfunciones de administración, marketing estratégico y operacional, compras/contratación, elaboración y/o servicio de alimentos y bebidas, y control.

Las técnicas y conocimientos tecnológicos abarcan:

Diseño y comercialización de ofertas gastronómicas.

Administración de establecimientos, áreas o departamentos de restauración.

Gestión de los subsistemas que componen el sistema restauración.

Manipulación y transformación de alimentos y bebidas, utilizando equipos propios de establecimientos de restauración.

Conocimiento de las materias primas, equipos y maquinaria.

Servicio y atención al cliente.

Ocupaciones, puestos de trabajo tipo más relevantes

A título de ejemplo, y con fines de orientación profesional, se enumeran a continuación un conjunto de ocupaciones o puestos de trabajo que podrían ser desempeñados adquiriendo la competencia profesional definida en el perfil del Título:

Jefe de economato y bodega.
Jefe de comedor/Director de Restauración o banquetes.
Jefe de compras.
Director de producción.
Director de alimentos y bebidas.
Responsable de alimentación en un catering.
Consultor.

Posibles especializaciones:

La figura profesional descrita, al insertarse laboralmente en un puesto de trabajo concreto de los relacionados anteriormente, puede conseguir diferentes especializaciones, para lo cual necesitara un período de adiestramiento y adaptación en ese puesto de trabajo. La especialización de esta figura derivará del tipo de establecimiento, área o departamento de elaboración, servicio y/o distribución de alimentos y bebidas en los que pueda desarrollar su actividad profesional.

Mediante experiencia laboral y formación práctica complementaria de ciclo corto esta figura puede llegar a ocupar el puesto de Jefe de Cocina. Asimismo, es una figura idónea para el autoempleo, teniendo posibilidad de montar su propio bar, cafetería, restaurante o pastelería.

2. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO

2.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO

Analizar y desarrollar los procesos de producción y/o servicio de alimentos y bebidas, identificando, describiendo y/o aplicando: las principales operaciones, los equipos, materias primas, los procedimientos de trabajo y la rentabilidad de los procesos.

Valorar las distintas fórmulas y tipologías de servicios de restauración, estimando la función de los recursos humanos y materiales dentro de la organización.

Analizar los distintos tipos de establecimientos y modalidades de producción de elaboraciones de pastelería y panadería, valorando la función de los recursos humanos y materiales dentro de la organización.

Comprender y utilizar correctamente la terminología, instrumentos, información técnica, procedimientos y métodos necesarios para organizar, supervisar y, en su caso, participar en los procesos de aprovisionamiento, preelaboración, realización y conservación de elaboraciones culinarias y bebidas, evaluando los resultados intermedios y finales.

Comprender y utilizar correctamente la terminología, instrumentos, información técnica, procedimientos y métodos necesarios para organizar, supervisar y, en su caso, participar en los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas, evaluando los resultados intermedios y finales.

Analizar las funciones de planificación, organización y gestión y control integral de la calidad, y definir y/o aplicar los procedimientos de gestión y control en los procesos de producción y/o servicio de alimentos y bebidas.

Comprender y aplicar los mecanismos que determinan la creación y desarrollo de determinados conceptos o fórmulas de restauración, interpretando las variables que influyen en la confección de ofertas gastronómicas concretas para dar respuesta satisfactoria a las expectativas de una potencial demanda y a los objetivos económicos de la empresa.

Valorar diferentes estrategias de comercialización para las ofertas gastronómicas y/o de productos de pastelería y panadería definidas, estimando las acciones de comunicación que mejor se adaptan a situaciones de mercado concretas.

Actuar, utilizando con autonomía los conocimientos técnicos y el saber hacer necesario, proponiendo mejoras en los procedimientos establecidos y soluciones a las contingencias del trabajo.

Sensibilizar a los demás respecto de los efectos negativos que sobre la salud personal y colectiva y sobre el confort de los clientes pueden producirse por el incumplimiento de las normas higiénico-sanitarias o de las normas de seguridad, estimando y proponiendo medidas o protecciones para prevenir riesgos o mejorar las condiciones de seguridad.

Comprender el marco legal, económico y organizativo que regula y condiciona las actividades profesionales del sector de Hostelería y Turismo, y de los subsectores de industrias de panadería y de pastelería artesanal, identificando los derechos y las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.

Dominar estrategias de comunicación para transmitir y recibir información correctamente y resolver situaciones conflictivas, tanto en el ámbito de las relaciones en el entorno de trabajo como en las relaciones con los clientes, pudiendo utilizar, al menos, dos lenguas extranjeras.

Analizar, adaptar y, en su caso, generar documentación técnica imprescindible en la formación y adiestramiento de personal colaborador dependiente.

Seleccionar y valorar críticamente las diversas fuentes de información relacionadas con el ejercicio de la profesión que posibiliten el conocimiento y la inserción en la realidad laboral, la capacidad de autoaprendizaje y la evolución y adaptación de sus capacidades profesionales a los cambios tecnológicos y organizativos que se produzcan.

Desarrollar la iniciativa, el sentido de la responsabilidad, la identidad y la madurez profesional que permitan aportar mejoras al trabajo, la valoración del trabajo riguroso y bien hecho y la motivación hacia el perfeccionamiento profesional.

2.2. MÓDULOS PROFESIONALES ASOCIADOS A UNA UNIDAD DE COMPETENCIA

Módulo profesional 1:

Procesos de cocina

Asociado a la Unidad de Competencia 1: Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento, realización y conservación de elaboraciones culinarias, prestando asistencia técnica y operativa

CAPACIDADES TERMINALES

1.1. Clasificar, evaluar y describir las propiedades de las materias primas utilizadas en cocina atendiendo a sus características organolépticas, nutricionales, de calidad y posibilidades de intervención en las ofertas gastronómicas.

1.2. Caracterizar elaboraciones culinarias atendiendo a su composición, producción y servicio.

1.3. Analizar y desarrollar los procesos de aprovisionamiento y recepción de géneros crudos, semielaborados y de elaboraciones culinarias terminadas.

1.4. Analizar los procesos de cocina, identificando y caracterizando las técnicas, operaciones, fases, parámetros de operación y control y servicios asociados necesarios para las elaboraciones culinarias, definiendo los resultados que deben obtenerse.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Describir las características organolépticas de las materias utilizadas en unidades de producción de alimentos y bebidas.

Caracterizar las materias primas desde el punto de vista nutritivo, utilizando tablas de composición de elementos.

Describir las características y criterios de calidad de los alimentos utilizados como materias primas.

A partir de una oferta gastronómica debidamente caracterizada:

Elaborar pautas de calidad y fichas de especificación técnica, utilizando la terminología correcta e incluyendo la información necesaria para determinar el nivel de calidad de las materias primas y realizar el control de recepción.

Describir elaboraciones culinarias básicas y significativas, indicando las características de los géneros que las componen, el tipo de servicio asociado y los resultados finales que deben obtenerse.

Diferenciar tipos de guarnición/decoración, indicando los géneros que los componen y, de acuerdo con la clase de elaboración culinaria que puedan acompañar, variables económicas y características del servicio.

Relacionar elaboraciones culinarias con ofertas gastronómicas de acuerdo con los tipos de establecimientos, las fórmulas de restauración elegidas y áreas o departamentos de producción y/o servicio de alimentos y bebidas.

Explicar procesos de recepción de géneros crudos y semielaborados o de elaboraciones culinarias terminadas, describiendo las operaciones necesarias en función del estado o naturaleza de los mismos y el destino/consumo asignado.

Elaborar procesos de control de la calidad aplicables a la recepción que incluyan:

La identificación de la normativa higiénico-sanitaria.

La identificación de los instrumentos y los dispositivos de control.

Las operaciones, fases o pruebas de control necesarias.

La descripción de los factores causa-efecto que intervienen en la variabilidad de las "características de calidad".

Los procedimientos de evaluación de la calidad de los aprovisionamientos para su aceptación en partidas.

Analizar los procesos de almacenamiento de alimentos y bebidas:

Describir los sistemas indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación y ventajas comparativas en función de los principales tipos de alimentos y bebidas.

Diseñar las rutas de distribución interna optimizando tiempos y medios disponibles.

Analizar las técnicas de tratamiento y preelaboración de géneros, describiendo y caracterizando las operaciones y fases más importantes (equipos, máquinas, utensilios y herramientas), los resultados que deben obtenerse y relacionando los géneros, volumen de producción y nivel de calidad con las técnicas más idóneas.

Analizar las técnicas culinarias más significativas, describiendo y caracterizando las operaciones y fases más importantes (equipos, máquinas, utensilios y herramientas), describiendo los resultados que deben obtenerse y

relacionando las elaboraciones culinarias, volumen de producción y nivel de calidad con las técnicas más idóneas.

En supuestos prácticos de preparación de elaboraciones culinarias debidamente caracterizados:

Identificar la normativa higiénico-sanitaria aplicable.
 Identificar y caracterizar las materias primas y géneros que intervienen.
 Definir el proceso de elaboración describiendo:
 Las técnicas culinarias más idóneas (operaciones y fases del proceso, resultados de las diversas fases, equipos, útiles y herramientas).
 Los parámetros de operación y puntos críticos.
 Los tiempos de proceso.
 Definir el proceso de control de calidad describiendo o identificando:
 Operaciones y fases de control.
 Dispositivos, instrumentos y parámetros de control.
 Características de calidad más significativas de los productos intermedios y finales.
 Factores causa-efecto que intervienen en la variabilidad de las características de calidad.
 Realizar un esquema de una posible distribución en planta de las zonas de tratamiento, preelaboración y cocina, y de la posición de máquinas y equipos, justificando la distribución adoptada y razonando el flujo de materias primas, géneros, productos intermedios y desperdicios.

1.5. Analizar y desarrollar los procesos de conservación y envasado de géneros crudos, de elaboraciones culinarias terminadas y de productos de pastelería y panadería.

Explicar los métodos de conservación describiendo su fundamento y aplicaciones.

Caracterizar las fases del proceso, identificando los equipos y dispositivos necesarios y los parámetros de operación y/o control.

Explicar los resultados que deben obtenerse.

Para una partida determinada de materias primas o un conjunto de elaboraciones culinarias:

Describir los métodos de conservación aplicables caracterizándolos adecuadamente.

Definir un proceso de conservación indicando: operaciones, fases, parámetros de control, puntos críticos del proceso, tiempos y, en general, cuantos datos sean necesarios para determinar los niveles de calidad exigidos.

Realizar una distribución en planta de la disposición y ordenación de los alimentos y bebidas indicando las diferentes zonas de almacenamiento para obtener una correcta conservación.

Describir y/o calcular las pérdidas de géneros durante el período de almacenamiento.

1.6. Poner a punto y realizar procesos de tratamiento y preelaboración de géneros y de realización de elaboraciones culinarias, valorando los resultados finales conseguidos.

En el proceso de tratamiento y preelaboración de géneros:

Seleccionar los útiles, equipos y máquinas idóneos.

Deducir las necesidades de tratamiento y preelaboración de géneros de acuerdo con el destino/consumo asignado.

Aplicar normas de preelaboración, realizando las operaciones necesarias con una perfecta manipulación higiénico-sanitaria, en el orden y tiempo establecidos y utilizando los equipos de acuerdo con sus normas de uso.
 Obtener resultados de acuerdo con los estándares de calidad predeterminados.

En el proceso de realización de elaboraciones culinarias:

Seleccionar los útiles, equipos y máquinas idóneos.

Deducir el aprovisionamiento apropiado de géneros.

Aplicar las normas de elaboración culinaria y realizar las operaciones necesarias con una perfecta manipulación higiénico-sanitaria, en el orden y tiempo establecidos y utilizando los equipos de acuerdo con sus normas de uso.

Seleccionar la guarnición/decoración de acuerdo con el tipo de elaboración y destino/consumo asignado.

Controlar las operaciones intermedias y finales para la obtención de las elaboraciones.

Aplicar medidas correctivas en función de los resultados obtenidos de tal manera que se alcance el nivel de calidad predeterminado.

Practicar variaciones en las elaboraciones culinarias ensayando modificaciones en factores tales como técnicas, forma y corte de los géneros,

alternativa de ingredientes, combinación de sabores y presentación/decoración, justificando su posible oferta comercial.

En situaciones prácticas reales o aplicando técnicas audiovisuales:

Deducir posibles errores o desviaciones, de acuerdo con parámetros predeterminados, al observar procesos de realización de elaboraciones culinarias.

Evaluar los resultados finales comparándolos con los estándares de calidad predeterminados.

Justificar posibles medidas correctivas de acuerdo con los nuevos resultados.

1.7. Analizar normas y condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad referidas a unidades de producción, almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas.

Identificar las condiciones que deben reunir los locales, las instalaciones, los materiales y el utillaje de acuerdo con la reglamentación higiénico-sanitaria y de seguridad en zonas de almacenaje, conservación, producción y/o servicio de alimentación y bebidas.

Identificar los riesgos y toxiinfecciones alimentarias.

Justificar la utilización de productos y útiles de limpieza de acuerdo con sus aplicaciones, resultados esperados y costes económicos.

CONTENIDOS

(Duración 255 horas)

Maquinaria, equipos y utensilios para la producción culinaria

Maquinaria básica:

Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones

Procedimientos y técnicas de operación y/o control

Mantenimiento de uso.

Ubicación y distribución

Batería y utillaje:

Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones

Modos de operar

Mantenimiento de uso.

Nuevas tecnologías para la elaboración culinaria.

Materias primas

Descripción: variedades y características.

Caracterización organoléptica.

Clasificación comercial de las materias prima.

Necesidades de conservación y regeneración.

Dietética y nutrición

Principios inmediatos.

Caracterización nutricional de las materias primas.

Clasificación de las dietas. Tipos de necesidades nutricionales.

Aplicación de la dietética a las elaboraciones culinarias. Resultados.

Gestión de almacén, economato y bodega

Procedimientos de solicitud y recepción de géneros.

Almacenamiento.

Métodos de control. Documentación.

Gestión y valoración de inventarios.

“Software” aplicado.

Conceptos básicos de organización de la producción

La información de proceso. Contenido. Análisis de información de procesos industriales de cocina.

Disposición en planta de equipos e instalaciones. Flujo de géneros, productos y desperdicios.

Estudio de tiempos de producción.

Preelaboración de productos

Tratamiento de las diversas materias primas.

Cortes y piezas.

Procedimientos y técnicas de preelaboración. Fases y control de resultados.

Terminología utilizada en la producción culinaria

| | |
|---|---|
| Técnicas de Cocina | Conceptos y clases. Características. Procesos de ejecución de las técnicas básicas. Resultados y controles. Tratamiento de las materias primas durante los procesos de ejecución. |
| Elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones | Definición y aplicaciones. Clasificación, elaboración y resultados: Fondos básicos y complementarios. Gelatinas. Salsas y mantequillas compuestas. |
| Elaboraciones culinarias | Aplicación de las técnicas y resultados culinarios según los diferentes productos. Esquemas de elaboración y ejecución de platos. Guarniciones culinarias. |
| Decoración y presentación de elaboraciones | Normas y combinaciones organolépticas básicas. Aplicaciones y ensayos prácticos. |
| Elaboraciones ante el comensal | Procedimientos. Aplicaciones prácticas: elaborar, decorar, trinchar. |
| Sistemas y métodos de conservación y regeneración de productos | Clases y características. Equipos asociados a cada sistema/método. Procedimientos. Control de resultados. Necesidades de conservación y regeneración de los diferentes géneros. |
| Control de la calidad en cocinas | Evaluación de factores: Factores que identifican la calidad de materias primas y elaboraciones culinarias. Técnicas de identificación y clasificación. Ensayos de calidad de alimentos. Dispositivos e instrumentación de control. Realización de operaciones de control de características de calidad. Elaboración de un plan de limpieza. |
| Cocinas territoriales | Características generales. Descripción de elaboraciones significativas. Técnicas de elaboración. Aplicaciones prácticas. Análisis comparativos. |
| Información gastronómica | Fuentes de información. Bibliografía clásica y moderna. Tradiciones en la alimentación. Movimientos gastronómicos. |
| Seguridad y prevención en las zonas de producción culinaria | Condiciones que deben reunir los locales, las instalaciones, los materiales y el utillaje de acuerdo con la reglamentación higiénico-sanitaria y de seguridad. Prohibiciones. Condiciones para la manipulación de géneros y productos culinarios (preelaboración, cocinado y conservación) de acuerdo con la reglamentación higiénico-sanitaria y de seguridad. Riesgos e intoxicaciones alimentarias: Identificación. Causas más comunes y prevención. Sistemas y métodos de limpieza. Materiales. Procedimientos de ejecución y/o control de los resultados. Normas que debe cumplir un manipulador de alimentos. Reglamento. |

Módulo profesional 2:

Procesos de pastelería y panadería

Asociado a la Unidad de Competencia 2: Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento, realización y conservación de productos de pastelería, repostería y panadería, prestando asistencia técnica y operativa

CAPACIDADES TERMINALES

2.1. Caracterizar elaboraciones de panadería, pastelería y repostería atendiendo a su composición, producción y servicio.

2.2. Analizar los procesos de panadería, pastelería y repostería, identificando y caracterizando las técnicas, operaciones, fases, parámetros de operación y control y servicios asociados, y definiendo los resultados que deben obtenerse.

2.3. Poner a punto y realizar procesos de tratamiento, preelaboración y elaboración de géneros y productos de pastelería y valorar los resultados finales conseguidos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Describir las elaboraciones de panadería básicas y significativas, indicando las características de los géneros que las componen, las masas base, el tipo de servicio asociado y los resultados finales que deben obtenerse.

Describir elaboraciones significativas de pastelería-repostería indicando las características de los géneros que las componen, el tipo de servicio asociado y los resultados finales que deben obtenerse.

Diferenciar tipos de guarnición/decoración aplicables a las elaboraciones de pastelería y repostería, indicando géneros que los componen, formas y esquemas de presentación de acuerdo con el servicio que se pretende ofrecer.

Relacionar elaboraciones de panadería, pastelería y repostería con ofertas gastronómicas, de acuerdo con los tipos de establecimientos.

Analizar las técnicas de tratamiento de materias primas para obtener masas base, describiendo y caracterizando las operaciones y fases más importantes (equipos, máquinas, utensilios y herramientas) y los resultados que deben obtenerse y relacionando las materias primas, el volumen de producción y el nivel de calidad con las técnicas más idóneas.

Analizar las técnicas de pastelería y de elaboración de pan más significativas, describiendo y caracterizando las operaciones y fases más importantes (equipos, máquinas, utensilios y herramientas), describiendo los resultados que deben obtenerse y relacionando las elaboraciones de panadería y pastelería, el volumen de producción y el nivel de calidad con las técnicas más idóneas.

En supuestos prácticos de preparación de elaboraciones de panadería y pastelería debidamente caracterizados:

Identificar la normativa higiénico-sanitaria aplicable.

Identificar y caracterizar las materias primas y géneros que intervienen.

Definir cada proceso de elaboración describiendo:

Las técnicas culinarias más idóneas (operaciones y fases del proceso, resultados de las fases, equipos, útiles y herramientas).

Los parámetros de operación y puntos críticos.

Los tiempos de proceso.

Definir el proceso de control de calidad identificando y describiendo:

Operaciones y fases de control.

Dispositivos, instrumentos y parámetros de control.

Características de calidad más significativas de los productos intermedios y finales.

Factores causa-efecto que intervienen en la variabilidad de las características de calidad.

Seleccionar útiles, equipos y máquinas idóneas.

Deducir el aprovisionamiento apropiado de géneros.

Deducir las necesidades de tratamiento y preelaboración de géneros de pastelería de acuerdo con el destino/consumo asignado.

Aplicar las normas de manipulación, preelaboración y elaboración de productos de pastelería, realizando las operaciones necesarias con una perfecta manipulación higiénico-sanitaria, en el orden y tiempo establecidos y utilizando los equipos de acuerdo con sus normas de uso.

Seleccionar, en su caso, la decoración de acuerdo con el tipo de elaboración de pastelería y el destino/consumo asignado.

Aplicar medidas correctivas en función de los resultados obtenidos de tal manera que se alcance el nivel de calidad predeterminado.

Practicar variaciones en las elaboraciones de pastelería, ensayando

modificaciones en factores tales como: técnicas aplicadas, forma de los productos finales, alternativa de ingredientes, combinación de sabores y presentación/decoración, justificando su posible oferta comercial.

En situaciones prácticas reales o aplicando técnicas audiovisuales:

Deducir posibles errores o desviaciones, de acuerdo con parámetros predeterminados, al observar procesos de realización de elaboraciones de pastelería.

Evaluar los resultados finales, comparándolos con los estándares de calidad predeterminados.

Justificar posibles medidas correctivas de acuerdo con los nuevos resultados.

2.4. Poner a punto y realizar procesos de tratamiento y elaboración de productos de panadería y valorar los resultados finales conseguidos.

Seleccionar útiles, equipos y máquinas idóneos para realizar el tratamiento y elaboración de productos de panadería.

Deducir necesidades de aprovisionamiento de géneros.

Deducir necesidades de tratamiento y preelaboración de géneros de acuerdo con el destino/consumo asignado.

Aplicar las normas de manipulación, preelaboración y elaboración de productos de panadería, realizando las operaciones necesarias con una perfecta manipulación higiénico-sanitaria, en el orden y tiempo establecidos y utilizando los equipos de acuerdo con sus normas de uso.

Seleccionar la decoración de acuerdo con el tipo de elaboración y destino/consumo asignado.

Aplicar medidas correctivas en función de los resultados obtenidos de tal manera que se alcance el nivel de calidad predeterminado.

Practicar variaciones en las elaboraciones de panadería, ensayando modificaciones en factores tales como técnicas, forma de los productos, alternativa de ingredientes, combinación de sabores y presentación/decoración y justificando su posible oferta comercial.

En situaciones prácticas reales o aplicando técnicas audiovisuales:

Deducir posibles errores o desviaciones, de acuerdo con parámetros predeterminados, al observar procesos de realización de elaboraciones de panadería.

Evaluar los resultados finales, comparándolos con los estándares de calidad predeterminados.

Justificar posibles medidas correctivas de acuerdo con los nuevos resultados.

2.5. Diseñar decoraciones para pastelería/panadería, aplicando las técnicas de expresión gráfica y/o de decoración adecuadas.

A partir de productos de pastelería/panadería determinados:

Elegir o idear formas y/o motivos de decoración.

Seleccionar técnicas de expresión gráfica y/o motivos de decoración.

Seleccionar técnicas de expresión gráfica y/o de decoración adecuadas para la realización de bocetos o modelos gráficos.

Deducir posibles variables de motivos de decoración relativas a tamaño, materias primas necesarias, forma, color, etc.

Realizar los bocetos o modelos gráficos aplicando las técnicas oportunas.

CONTENIDOS

(Duración 100 horas)

Maquinaria, equipos y utensilios para la producción en obradores de pastelería e industrias de panadería

Maquinaria básica:

Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.

Técnicas de operación y control de la maquinaria.

Mantenimiento de uso.

Ubicación y distribución.

Batería y utillaje propio de los distintos departamentos:

Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.

Modos de operar.

Mantenimiento de uso.

Nuevas tecnologías para la pastelería y la industria del pan.

| | |
|--|--|
| Esencias, colorantes, gasificantes, conservantes, aditivos y coadyuvantes para panadería y pastelería | Definición, clasificación y características. Aplicaciones. |
| Organización de la producción | La información de proceso. Análisis de información de procesos industriales en pastelería y panadería. Disposición en planta de equipos e instalaciones. Flujo de géneros, productos y desperdicios. Estudio de tiempos de producción. |
| Técnicas básicas de pastelería | Conceptos, clases y características. Procesos de ejecución de las técnicas básicas. Resultados y controles. Tratamiento de las materias primas durante los procesos de ejecución. |
| Elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para pastelería y panadería | Definición, clasificación y aplicaciones. Procedimientos y técnicas de elaboración de: Jarabes Gelatinas y jaleas Confituras Masas Pastas dulces Cremas y rellenos dulces Control de resultados. |
| El pan y la panadería | Breve historia. Influencia en la alimentación. Sistemas y técnicas de panificación. Nuevas tecnologías en la industria del pan. |
| Elaboraciones de pastelería salada | Tipos de productos y rellenos. Técnicas de elaboración. |
| Decoración de productos de pastelería y de panadería | Diseño de modelos gráficos. Formas básicas y motivos de decoración. |
| Necesidades de conservación, envasado, rotulación y etiquetado de productos de pastelería/panadería. | Sistemas y métodos. Técnicas de ejecución y control de resultados. |
| Control de la calidad en unidades de producción de panadería y pastelería | Características de la calidad. Evaluación de factores. Factores que identifican la calidad de las materias primas y las elaboraciones de pastelería y panadería. Técnicas de identificación y clasificación. |
| Pastelería y repostería regional | Características generales. Tradiciones. Técnicas de elaboración. Aplicaciones prácticas. Análisis comparativos. |
| Elaboraciones y productos de pastelería y repostería | Conceptos. Análisis comparativos. Elaboraciones significativas. |
| Tendencias de la pastelería actual | Nuevas tecnologías en el tratamiento del chocolate y del azúcar. Pastelería industrial. Pastelería y nuevas fórmulas de producción: Boutiques del pan "Croissanterías" Pastelería de colectividades Otras. |

Módulo profesional 3:

Procesos de servicio

Asociado a la Unidad de Competencia 3: Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento de bebidas y realización del servicio de alimentos y bebidas, prestando asistencia técnica y operativa, y dando asesoramiento y atención especiales a los clientes

CAPACIDADES TERMINALES

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

3.1. Analizar los procesos de preservicio, servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas, identificando y caracterizando las técnicas, operaciones, fases, parámetros de operación y control y definiendo los resultados que deben obtenerse.

Analizar las técnicas de preservicio, servicio y postservicio, describiendo y caracterizando las operaciones y fases más importantes (equipos, máquinas, utensilios y herramientas), los resultados que deben obtenerse y relacionando las ofertas gastronómicas, el volumen de servicio y el nivel de calidad con las técnicas más idóneas.

En supuestos prácticos de servicio de alimentos y bebidas debidamente caracterizados:

Identificar la normativa higiénico-sanitaria aplicable.

Identificar y caracterizar las ofertas gastronómicas que intervienen.

Definir cada proceso de servicio describiendo:

Las técnicas de servicio más idóneas (operaciones y fases del proceso, resultados de las fases, equipos, útiles y herramientas).

Los parámetros de operación y puntos críticos.

Los tiempos de proceso.

Definir el proceso de control de calidad identificando y describiendo:

Operaciones y fases de control.

Dispositivos, instrumentos y parámetros de control.

Características de calidad más significativas de los servicios.

Factores causa-efecto que intervienen en la variabilidad de las características de calidad.

3.2. Clasificar, evaluar y describir las propiedades y características de las bebidas alcohólicas y no alcohólicas, atendiendo a su origen, composición, proceso de elaboración y servicio.

Describir las bebidas no alcohólicas más significativas indicando sus características organolépticas, su composición y el tipo de servicio asociado.

Describir bebidas alcohólicas tales como aperitivos, cervezas, aguardientes y licores, indicando su origen y proceso de elaboración, sus características organolépticas, su composición y el tipo de servicio asociado.

Describir los vinos de las denominaciones de origen españolas y de las principales zonas vinícolas de Europa atendiendo a sus características organolépticas y sus cualidades gastronómicas.

Relacionar, a partir de las cualidades observadas en la degustación y/o de la información suministrada, posibles combinaciones de las bebidas con determinados platos o alimentos.

3.3. Poner a punto y realizar las operaciones necesarias para la preparación de combinados y bebidas no alcohólicas, valorando los resultados finales conseguidos.

Seleccionar útiles, equipos y máquinas idóneas.

Deducir el aprovisionamiento apropiado de géneros.

Aplicar las normas de preparación de combinados, realizando las operaciones necesarias con una perfecta manipulación higiénico-sanitaria, en el orden y tiempo establecidos y utilizando los equipos de acuerdo con sus normas de uso.

Seleccionar, en su caso, la decoración de acuerdo con el tipo de combinado y/o bebida no alcohólica y destino/consumo asignado.

Aplicar medidas correctivas en función de los resultados obtenidos de tal manera que se alcance el nivel de calidad predeterminado.

Practicar variaciones en la preparación de dichas bebidas, ensayando modificaciones en factores tales como : técnicas aplicadas, presentación final, alternativa de ingredientes, combinación de sabores y presentación/decoración, justificando su posible oferta comercial.

En situaciones prácticas reales o aplicando técnicas audiovisuales:

Deducir posibles errores o desviaciones, de acuerdo con parámetros predeterminados, al observar procesos de preparación de combinados y bebidas no alcohólicas.

Evaluar los resultados finales comparándolos con los estándares de calidad predeterminados.

Justificar posibles medidas correctivas de acuerdo con los nuevos resultados.

3.4. Poner a punto y realizar las operaciones necesarias para el pre-servicio, servicio y post-servicio de alimentos y bebidas en sus diversas modalidades, valorando resultados finales conseguidos.

Seleccionar los útiles, equipos y máquinas idóneos para realizar el servicio.
En supuestos prácticos y de acuerdo con órdenes de servicio o planes de trabajo determinados:

Deducir necesidades de género y materiales.
Poner a punto instalaciones, equipos, mobiliario e instrumentos para un posterior desarrollo eficaz del servicio.
Tomar la "comanda" de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Aplicar las técnicas de servicio teniendo en cuenta:

Normas operativas establecidas.
Fórmulas de restauración.
Medios de trabajo disponibles.
Desarrollo lógico del servicio.
Normas de protocolo.

Efectuar operaciones de acabado, trinchado y distribución de géneros a la vista del comensal.

Aplicar los diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro, realizando operaciones de cierre de caja.

Realizar las operaciones de cierre de la zona de consumo de alimentos y bebidas, comprobando que se han mantenido y adecuado las instalaciones, equipos y géneros para servicios posteriores.

Aplicar medidas correctivas en función de los resultados obtenidos de tal manera que se alcance el nivel de calidad predeterminado.

En situaciones prácticas reales o aplicando técnicas audiovisuales:

Deducir posibles errores o desviaciones, de acuerdo con parámetros predeterminados, al observar procesos de realización de servicio de alimentos y bebidas.

Evaluar los resultados finales comparándolos con los estándares de calidad predeterminados.

Justificar posibles medidas correctivas de acuerdo con los nuevos resultados.

3.5. Aplicar las técnicas de venta de alimentos y bebidas y de atención al cliente, en función de los tipos de consumidores y de las características de los productos.

Identificar los diferentes tipos de clientes describiendo sus hábitos y su comportamiento en la compra.

Identificar las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas y asociar la aplicación de cada una de ellas a los diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.

Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de consumo de alimentos y bebidas.

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

Describir las técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

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

En la simulación de distintos casos de servicio/venta de alimentos y bebidas y/o de presentación de reclamaciones:

Identificar las necesidades del supuesto cliente, asesorarle claramente sobre su demanda y darle un trato correcto.

Rebatir las objeciones, expresándose de forma correcta y demostrando una actitud segura y objetiva.

CONTENIDOS

(Duración 225 horas)

Mobiliario y equipos del área de consumo de alimentos y bebidas

Mobiliario.
Maquinaria: técnicas de operación y control. Mantenimiento de uso. Nuevas tecnologías.
Utensilios: Modos de operar y aplicaciones. Mantenimiento de uso. Decoración y ambientación.

Bebidas no alcohólicas

Clasificación, características y tipos.
Elaboración.
Conservación.

| | |
|---|--|
| Aperitivos, cervezas, aguardientes y licores | Clasificación, características y tipos. Elaboración. Conservación. Cata. |
| Vino y restauración | Clasificación. Geografía vinícola. Procesos de elaboración. Transporte y conservación. Adecuación entre platos y vinos. Cata. |
| Coctelería | Definición y características tipo de un cóctel. Series de coctelería. Normas generales de elaboración de cócteles. Fases y control de resultados. Preparación y decoración. Degustación. Conservación. Coctelería actual y hábitos del consumidor. Técnicas de servicio: Tipos de servicio Servicio de alimentos y bebidas Servicios complementarios |
| Atención al cliente y venta de servicios de restauración | La comunicación y sus procesos. Habilidades sociales aplicadas a la venta y servicio de alimentos y bebidas. Tipos de clientes. Técnicas de protocolo e imagen personal. Técnicas de venta: Acogida Programa de venta Sugerencias y recomendaciones Seguimiento Despedida La protección de consumidores y usuarios en España y en la Comunidad Económica Europea. Reclamaciones y denuncias en establecimientos de restauración. Tratamiento de quejas. |
| Organización del servicio | La información de proceso. Análisis de información de procesos de servicio de alimentos y bebidas. Disposición en planta de equipos e instalaciones. Flujo de géneros, productos y desperdicios. Estudio de tiempos de servicio. |
| Facturación y cobro | Procesos de facturación. Tipos de facturación y características. Sistemas de cobro. Diario de producción. Cierre de caja. |
| Control de calidad de servicio | Características de la calidad. Evaluación de factores: Factores que identifican la calidad del servicio de alimentos y bebidas. Técnicas de identificación y clasificación. |

Módulo profesional 4:

Administración de establecimientos de restauración

Asociado a la Unidad de Competencia 4: Planificar establecimientos, áreas o departamentos de producción y/o servicio de alimentos y bebidas, y realizar el control de su explotación.

CAPACIDADES TERMINALES

4.1. Analizar la estructura organizativa, funcional y el entorno de relaciones de los establecimientos y/o áreas de producción y servicio de alimentos y bebidas.

4.2. Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de actuación a corto, medio o largo plazo para establecimientos o áreas de producción y/o servicio de alimentos y bebidas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Clasificar y caracterizar los diferentes tipos de establecimientos y fórmulas de restauración y de servicio atendiendo a:

Procesos básicos.
Tipo de ofertas.
Tipologías de clientela.
Normativa europea, estatal y autonómica aplicables.
Áreas funcionales.

Describir los factores que determinan una organización eficaz.

Describir las áreas, departamentos y subdepartamentos funcionales más característicos de los distintos tipos de establecimientos de restauración, pastelería y panadería.

Explicar, utilizando diagramas si es necesario, las relaciones interdepartamentales típicas que se dan en el ámbito de estos establecimientos.

Describir las relaciones externas de los establecimientos de restauración, pastelería y panadería con otras empresas, y la de las áreas de alimentos y bebidas de los alojamientos turísticos y no turísticos con otras áreas.

Explicar los circuitos y tipos de información más característicos producidos en el desarrollo de la actividad.

A partir de una organización (supuesta o real) de una unidad de producción y/o servicio de alimentos y bebidas:

Evaluar la organización, juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.

Proponer posibles mejoras a la organización propuesta.

Describir los diferentes puestos de trabajo de un establecimiento y/o área de restauración (aplicando los procedimientos para determinar la competencia profesional) caracterizándolos por los logros profesionales necesarios y por el dominio profesional requerido.

En casos simulados:

Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente del equipo de trabajo.

Evaluar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

Identificar la función de los presupuestos dentro de la planificación empresarial.

Citar y explicar los tipos de presupuestos utilizados en la actividad de alojamiento y los objetivos de cada uno de ellos.

Identificar la estructura y las partidas que componen los presupuestos anteriormente citados.

Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.

En una situación simulada a partir de los objetivos económicos de producto, de volumen de negocio y de calidad y para un período de tiempo establecido:

Identificar y calcular las necesidades de financiación.

Elaborar el presupuesto de ingresos y gastos del período.

Determinar el coste de recursos humanos.

Determinar el coste de la inversión en recursos materiales.

En un caso práctico, a partir de los datos de un presupuesto estimado y de los datos reales:

Calcular las desviaciones.

Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen.

Proponer soluciones alternativas.

4.3. Analizar sistemas de aprovisionamiento que permitan organizar, gestionar y controlar un almacén de alimentos y bebidas.

En supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, de gestión de compras y de aprovisionamiento y control de almacenes:

Identificar posibles fuentes de suministro.
 Describir el proceso administrativo necesario para el aprovisionamiento, indicando los documentos y procedimientos necesarios.
 Describir los procedimientos necesarios para la gestión del almacén de alimentos y bebidas.
 Inventariar las existencias utilizando diferentes métodos de valoración de existencias.
 Determinar el stock mínimo, el máximo y el óptimo.
 Aplicar programas informáticos de gestión y control de un almacén de alimentos y bebidas.

4.4. Analizar la rentabilidad de la explotación de áreas de alimentos y bebidas para evaluar y controlar los costes y los márgenes de beneficio.

Identificar y calcular los costes directos e indirectos que afectan a la actividad de restauración.

Calcular el coste total unitario y el precio de venta de los diferentes productos y servicios que componen una oferta gastronómica.

Interpretar una cuenta de pérdidas y ganancias y un balance contable.

Determinar el umbral de rentabilidad.

Interpretar los resultados anteriores y proponer, en su caso, medidas correctivas o soluciones alternativas.

4.5. Analizar sistemas y procesos de gestión y control de la calidad aplicables a empresas de restauración.

Describir la función de gestión de la calidad y su relación con los objetivos de la empresa.

A partir de estructuras organizativas de diversas tipologías de empresas de restauración:

Identificar los elementos del sistema de calidad aplicables a cada estructura organizativa.

Asignar las funciones específicas de calidad en función de la estructura organizativa en cuestión.

Describir los instrumentos de control de calidad utilizados en la prestación del servicio de restauración.

Describir las "características de calidad" más significativas de los servicios de restauración.

A partir de un proceso de prestación del servicio de restauración, definido por sus fases y procedimientos:

Identificar las características de calidad del servicio.

Identificar los factores que afectan a las características de calidad.

Seleccionar procedimientos e instrumentos de control de calidad, razonando la conveniencia de su implantación.

CONTENIDOS (Duración 160 horas)

Introducción a la teoría de empresa

Concepto.
 El enfoque de sistemas de la administración empresarial.
 Las funciones del mando.
 Evolución del pensamiento gerencial.

Estructura organizativa y funcional de las empresas de restauración

Áreas o departamentos básicos.
 Funciones principales. Organigramas. Distribución de tareas.
 Relaciones interdepartamentales.
 Circuitos y tipos de información/documentos internos y externos.

La planificación

Concepto y naturaleza.
 Proceso de planificación. Tipos de planes.
 Políticas, estrategias y objetivos empresariales.

| | |
|--|---|
| Técnicas de programación y control de tiempos | Diagrama de Gantt. Métodos de cálculo de tiempos en el departamento de cocina. |
| Control presupuestario | Ciclo presupuestario. Tipos de presupuesto. Presupuestos por departamentos. |
| Gestión de la restauración | Gestión y control de costes: análisis, "prime cost", punto muerto de explotación. Evaluación de los resultados. Balances. Cuenta de explotación. "Cash-flow". "Uniform System of Accounts". Análisis de la rentabilidad. Análisis de los niveles de productividad. Aplicaciones informáticas. |
| Gestión y control de almacenes de alimentos y bebidas | Documentación administrativa. Gestión de la recepción. Gestión de la expedición y medios de transporte. Canales de distribución. |
| Sistemas de financiación | Estimación de las necesidades financieras. Fuentes de financiación. Costes de las fuentes financieras. Selección de la estructura financiera óptima. |
| Tipos de inversión | Tipología de las inversiones. Valor actual neto de la inversión Tasa interna de retorno. "Pay-back". |
| Gestión de la calidad | Proceso de control de calidad: calidad de proveedores, recepción, calidad del proceso, calidad del producto, calidad del servicio. Técnicas estadísticas y gráficas. |

Módulo profesional 5:

Marketing en restauración

Asociado a la Unidad de Competencia 4: Diseñar y comercializar ofertas gastronómicas en distintos tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración.

CAPACIDADES TERMINALES

5.1. Analizar la estructura, evolución y tendencias de los subsectores de restauración y de industrias de panadería y de pastelería artesanal.

5.2. Analizar y evaluar oportunidades de creación y desarrollo de productos específicos para los subsectores de restauración y modalidades de pastelería y panadería.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Identificar las diferentes fórmulas de restauración y modalidades de pastelería y panadería, definiendo las características básicas de cada una.

Clasificar los establecimientos de restauración, pastelería y panadería teniendo en cuenta:

Características fundamentales.

Procesos básicos.

Tipo de ofertas gastronómicas o de productos elaborados.

Tipologías de clientela.

Normativa europea, estatal y autonómica aplicables.

Describir las relaciones externas del área de restauración con otras áreas/departamentos en alojamientos turísticos y no turísticos.

Describir el proceso evolutivo de los subsectores de restauración, pastelería y panadería en general, y de cada fórmula o modalidad en particular, identificando los factores sociales y económicos que han influido en su desarrollo.

Enumerar y definir magnitudes macro/micro-económicas y comerciales que afectan a la economía nacional y al sector de restauración, y explicar sus efectos en la estructura, evolución y tendencias.

A partir de un supuesto práctico en el que se fija el objeto de estudio en el subsector de restauración:

Localizar las fuentes de información que suministran los datos sobre las variables que se deben tener en cuenta en el análisis de la estructura, evolución y tendencia del subsector objeto de estudio.

Identificar y seleccionar el método y técnicas de recogida de información.

Interpretar la información recogida y elaborar un informe que refleje las conclusiones.

A partir de unos datos estadísticos recogidos en la realización de un estudio del sector de restauración:

Tabular los datos.

Seleccionar y aplicar las estadísticas necesarias para la obtención de la información deseada.

Comparar los resultados estadísticos obtenidos con los parámetros de referencia establecidos por la estadística e interpretar su significado aplicándolo al caso concreto objeto de estudio.

Identificar e interpretar la normativa que regula la comercialización de productos y marcas.

Dados unos determinados productos específicos de los subsectores de restauración, modalidades de pastelería y panadería y unas circunstancias que rodean a dichos productos:

Identificar, analizar y clasificar los puntos débiles y fuertes que se pueden observar y justificar las conclusiones a las que se ha llegado.

A partir de una serie de datos referidos a: oferta y demanda en diferentes fórmulas de restauración, pastelería y panadería, y segmentación y posicionamiento de las marcas existentes:

Valorar la oportunidad de lanzamiento de un nuevo producto, en función de la dimensión del mercado y cuantificación de posibles consumidores.

Analizar los posibles posicionamientos existentes con la finalidad de detectar huecos en el mercado.

Definir los rasgos que caracterizan al nuevo producto en función de los dos puntos anteriores.

5.3. Determinar la composición y las características de ofertas gastronómicas teniendo en cuenta los parámetros económicos y comerciales que se establecen para el subsector de restauración.

Identificar y describir los diferentes componentes de una oferta gastronómica.
En supuestos prácticos, y a partir de la caracterización de determinados establecimientos de restauración, pastelería y panadería:
Identificar las variables sociales y económicas que deberán tenerse en cuenta en la elaboración de la oferta.
Elaborar diversas ofertas gastronómicas que respondan a las necesidades detectadas.
Ilustrar menús, cartas u ofertas gastronómicas básicas, teniendo en cuenta determinados objetivos comerciales y económicos.

5.4. Realizar estudios de precios propios y de la competencia de distintas ofertas gastronómicas.

Identificar, clasificar y deducir los componentes del coste y precio de las ofertas gastronómicas.
Realizar un estudio real de una determinada oferta gastronómica, teniendo en cuenta:
Características, coste y márgenes del producto en estudio y del producto de la competencia.
Identificar y describir los mecanismos esenciales de fijación de precios en una economía de mercado.
Definir los criterios que existen de elección de precios y condiciones de venta relacionadas con los precios.
Enumerar, describir e interrelacionar las variables que conforman la oferta y demanda de producción y/o servicio de alimentos y bebidas en un área determinada.

5.5. Aplicar diferentes métodos de análisis de ventas en restauración, pastelería y panadería, justificando medidas correctivas en supuestas desviaciones.

Justificar ventajas e inconvenientes de diferentes métodos de análisis de ventas de alimentos y bebidas.
Deducir las variables que tienen relación directa con la función de ventas.
A partir unos planes comerciales prefijados y de unos determinados resultados de esta índole:
Evaluar resultados económicos.
Analizar estructura de precios, tipo de productos vendidos y grado de satisfacción y nivel de repetición de una supuesta clientela.
Identificar posibles causas que han provocado desajustes en los planes propuestos.
Proponer soluciones para rectificar supuestos desajustes.

5.6. Deducir sistemas de gestión de calidad aplicados a establecimientos de restauración, pastelería y panadería, y elaborar planes y/o procedimientos de control de la misma.

Describir la función de gestión de la calidad y relacionarla con los objetivos de la empresa.
A partir de estructuras organizativas de diversas tipologías de empresas o áreas de restauración:
Identificar los elementos del sistema de calidad aplicables a cada estructura organizativa.
Describir las funciones específicas de calidad que podrían estar distribuidas en la organización de cada empresa o área.
Describir y analizar los instrumentos de control de calidad utilizados en la prestación del servicio de restauración y en la producción de elaboraciones de pastelería y panadería, deduciendo ventajas e inconvenientes de utilizar cada uno de ellos.
En supuestos prácticos de procesos de prestación del servicio de restauración, o de producción de elaboraciones de pastelería y panadería, definidos por sus fases y procedimientos:
Especificar las características y factores que afectan a la calidad del servicio/producto analizando los procedimientos y procesos establecidos en el sector.
Determinar procedimientos de control de calidad, analizando los parámetros establecidos.
Determinar procedimientos de control de la calidad.
Elaborar planes de control de calidad, describiendo cada una de las fases identificando los elementos que intervienen en cada una de ellas y argumentando sus relaciones.

CONTENIDOS
(Duración 100 horas)

| | |
|---|--|
| Subsector de restauración | Aspectos económicos. Evolución. Tipos de establecimientos y fórmulas de restauración. Características. Relaciones externas con otras empresas o con otras áreas y departamentos en alojamiento turísticos y no turísticos. |
| Subsector de industrias de panadería y de pastelería artesanal | Aspectos económicos y evolución. Tipos de establecimientos. Características. Oferta básica de productos. Relaciones externas con otras empresas. |
| Tendencias alimentarias y composición de ofertas gastronómicas | Tipos de comida. Elementos de una oferta gastronómica. Clasificación. Variables que influyen en la elaboración de las ofertas gastronómicas. |
| Marketing de productos y de servicios | Conceptos. Características de los servicios. Servicios versus productos. Finalidad del marketing. El plan de marketing como instrumento de gestión. Fases en la creación de un concepto de restaurante, establecimiento de pastelería o establecimiento de panadería. |
| Análisis del mercado de restauración | Fuentes de información. Técnicas de investigación. La oferta y la demanda de restauración. El consumidor: elasticidad, necesidades y segmentación. |
| Plan estratégico | Diferenciación. Segmentación. Posicionamiento. |
| Marketing mix | Producto/servicio. Precios. Intermediación. Comunicación. Ventas. |
| Marketing interno | Concepto. Prestación. Elaboración de planes de acción. |
| La “servucción” | Elementos de una teoría de “servucción”. El sistema “servucción” en un restaurante. Implicaciones gerenciales. Gestión de la participación del cliente. Gestión del personal en contacto. Gestión del soporte físico. |
| La carta: útil de ventas y de gestión | Concepto de margen de contribución. La relación precio/volumen de ventas. El sistema integrado. Métodos para evaluar las ventas. |
| Aspecto físico de las ofertas gastronómicas | Principios básicos para elaborar una carta u oferta de productos de pastelería y panadería. Diferentes tipos de menús. Presentación. “Merchandising” de la carta/oferta de productos. |

2.3. MÓDULOS PROFESIONALES TRANSVERSALES

Módulo profesional 6: Lengua Extranjera

CAPACIDADES TERMINALES

6.1. Comunicarse oralmente con un interlocutor en lengua extranjera, interpretando y transmitiendo la información necesaria para establecer los términos que delimiten una relación profesional dentro del sector.

6.2. Interpretar información escrita en lengua extranjera, tanto en el ámbito económico, jurídico y financiero propio del sector, como en el ámbito sociocultural, analizando los datos fundamentales para llevar a cabo las acciones oportunas.

6.3. Redactar y/o cumplimentar documentos e informes propios del sector en lengua extranjera con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y/o facilitando una información de tipo general o detallada.

6.4. Analizar las normas de convivencia socioculturales y de protocolo de los países del idioma extranjero, con el fin de dar una adecuada imagen en las relaciones profesionales establecidas con dichos países.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A partir de una conversación telefónica simulada:

Pedir información sobre un aspecto concreto puntual de una actividad propia del sector.

Dar la información requerida de una forma precisa y concreta.

A partir de un mensaje grabado relacionado con una actividad profesional habitual del sector, identificar los datos claves para descifrar dicho mensaje.

Dada una supuesta situación de comunicación cara a cara, asumir la función de:

Demandante de información.

Informador.

En una simulada reunión de trabajo, interpretar la información recibida y transmitirla.

Ante una publicación periódica de uno de los países de la lengua extranjera, extraer de la sección o secciones relacionadas con el sector la información que pueda ser de utilidad.

A partir de un texto legal auténtico de uno de los países de la lengua extranjera, identificar los datos fundamentales que tengan relación con el sector.

Dado un texto informativo en lengua extranjera sobre el sector profesional:

Buscar datos claves en dicha información.

Clasificar los datos según orden de preferencia.

Hacer un resumen del texto.

Traducir con exactitud cualquier escrito referente al sector profesional.

A partir de unos datos supuestos, cumplimentar documentos comerciales y de gestión específicos del sector.

Redactar una carta de acuerdo con los aspectos formales exigidos en una situación profesional concreta.

Basándose en datos recibidos en distintos contextos (conferencia, documentos, seminario, reunión), elaborar un informe claro, conciso y preciso según su finalidad y/o destinatario.

En una supuesta conversación telefónica, observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor o identificarse, filtrar la llamada, informar o informarse, dando una buena imagen de empresa.

Ante la preparación de un viaje simulado a un país extranjero, planificar el programa de la visita teniendo en cuenta:

Las costumbres horarias.

Los hábitos socioculturales.

Las normas de convivencia y protocolo.

Ante una supuesta visita a una empresa extranjera:

Presentarse,

Informar e informarse, utilizando el lenguaje con corrección y propiedad y observando las normas de comportamiento que reuiera el caso.

CONTENIDOS
(Duración 160 horas)

| | |
|---------------------------------|--|
| Uso de la lengua oral | <p>Participación en conversaciones, debates y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional y a situaciones derivadas de las diferentes actividades del sector empresarial.</p> <p>Terminología específica.</p> <p>Aspectos formales (actitud profesional adecuada al interlocutor de lengua extranjera).</p> <p>Aspectos funcionales:</p> <ul style="list-style-type: none">Intervenir de forma espontánea y personal en diálogos dentro de un contexto.Utilizar fórmulas pertinentes de conversación en una situación profesional.Extraer información específica propia del sector para construir una argumentación. <p>Facilitar la comunicación, utilizando todas las habilidades y estrategias posibles para poder afrontar cualquier tipo de situación de relación personal y/o laboral.</p> |
| Uso de la lengua escrita | <p>Comprensión y redacción global y específica de documentos visuales, orales o escritos relacionados con aspectos profesionales.</p> <p>Utilización de la terminología específica, seleccionando la acepción correcta en el diccionario técnico según el contexto de la traducción.</p> <p>Selección de los elementos morfosintácticos (estructura de la oración, tiempos verbales, nexos y subordinación, formas impersonales, voz pasiva, etc...), de acuerdo con el documento que se pretenda elaborar.</p> <p>Aplicación de fórmulas y estructuras hechas utilizadas en la comunicación escrita.</p> |
| Aspectos socioculturales | <p>Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de la lengua extranjera.</p> <p>Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.</p> <p>Utilización de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de empresa.</p> |

Módulo profesional 7: Segunda lengua extranjera

CAPACIDADES TERMINALES

7.1. Comprender y producir mensajes orales en lengua extranjera en situaciones diversas de comunicación: habituales, personales y profesionales.

7.2. Interpretar textos escritos auténticos, obteniendo informaciones globales y específicas relacionadas tanto con aspectos de la vida cotidiana como de la vida profesional.

7.3. Traducir al idioma materno textos sencillos en lengua extranjera relacionados con las necesidades e intereses socioprofesionales del alumno.

7.4. Redactar textos escritos elementales en lengua extranjera en función de una actividad concreta.

7.5. Apreciar la riqueza que representa la variedad de hábitos culturales de los distintos países de la lengua extranjera incorporándolas a las relaciones personales y profesionales.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Proyectado un vídeo de carácter informativo sobre el sector profesional de interés para el alumno:

Identificar oralmente en la lengua extranjera los elementos más destacados del mensaje emitido.

Hacer un breve resumen oral en la lengua extranjera.

A partir de unas instrucciones recibidas realizar una llamada telefónica simulada identificándose, preguntando por la persona adecuada, pidiendo información sobre datos concretos y respondiendo a las posibles preguntas de forma clara y sencilla.

Simulada una entrevista de carácter profesional:

Responder con frases de estructura simple a las preguntas que se formulen. Utilizar recursos alternativos en caso de falta de capacidad de respuesta. Formular preguntas para precisar aspectos profesionales.

Después de leer un texto en la lengua extranjera de extensión limitada sobre un tema de interés para el alumno, contestar a un cuestionario de preguntas abiertas o cerradas con frases de estructura de moderada complejidad.

Una vez leído un texto extenso relacionado con un aspecto profesional:

Hacer un breve resumen oral o escrito en la lengua extranjera.

Presentadas las diferentes partes de un relato de forma desordenada, ordenarlas de acuerdo con una secuencia lógica.

Dado un texto breve sin identificación, deducir de qué tipo de documento se trate, siguiendo un análisis lógico de los elementos que lo componen.

Traducir un manual de instrucciones.

Traducir un documento: reglamento, normativa, instrucciones organizativas, etc... sobre el sector profesional.

Hacer una traducción precisa, con ayuda de un diccionario, de un texto cuyo contenido pueda interesar al alumno tanto por sus aspectos profesionales como culturales.

A partir de la lectura de una oferta de trabajo en la prensa:

Elaborar una solicitud de empleo.

Redactar un breve "currículum" en la lengua extranjera.

Cumplimentar documentos tipo relativos al sector profesional.

Recibidas unas instrucciones detalladas, redactar una carta comercial de acuerdo con la normativa del país de la lengua extranjera.

Elaborar un pequeño informe con un propósito comunicativo específico, con una organización textual adecuada y comprensible para el receptor.

Visualizado un corto informativo sobre uno de los países de la lengua extranjera:

Señalar la variedad de manifestaciones socioculturales que sirven para la identificación y singularización de dicho país.

Identificar los rasgos socioculturales y lingüísticos del país de la lengua extranjera que lo diferencian de los demás.

Ante la preparación de un viaje simulado a un país extranjero, planificar el programa de la visita teniendo en cuenta:

Las costumbres horarias.

Los hábitos socioculturales.

Las normas de convivencia y protocolo.

CONTENIDOS
(Duración 160 horas)

Uso de la lengua oral

Incrementar la capacidad de comunicación empleando las estrategias que estén a su alcance para familiarizarse con otra forma de enfocar el entorno socio-laboral.

Léxico socioprofesional.

Estrategias comunicativas para obtener una información más completa (solicitar precisiones, comprobar que lo que se ha dicho ha sido correctamente interpretado...)

Estrategias de participación en la conversación (colaborar en el mantenimiento de la conversación, mantener el turno de palabra, cambiar de tema...)

Incorporación al repertorio productivo de nuevas funciones comunicativas (hacer hipótesis, suposiciones, contradecir, persuadir, argumentar, etc...)

Reconocimiento de vocabulario y estructuras lingüísticas falsamente semejantes en las lenguas conocidas para evitar errores previsibles.

Uso de la lengua escrita

Comprensión y producción de documentos sencillos (visuales, orales y escritos) relacionados con situaciones tanto de la vida cotidiana como de la profesional.

Transferencia de los conocimientos sobre la organización de distintos tipos de textos a la segunda lengua extranjera.

Uso sistemático del diccionario.

Utilización de obras técnicas instrumentales (libros de consulta, textos específicos...)

Incorporación de nuevos elementos morfosintácticos tales como las oraciones subordinadas, la voz pasiva, la concordancia de los tiempos verbales...

Aspectos socioculturales

Referentes sociales y culturales clave entre los hablantes de la lengua extranjera: la prensa, la publicidad, las relaciones laborales, el cine, etc...

Interpretación de algunos rasgos que definen el comportamiento sociolingüístico de los hablantes de la lengua extranjera, basándose en claves lingüísticas (como en la entonación, registros de lengua, etc) o no lingüísticos (gestos, actitudes, etc).

Actitud abierta a las distintas culturas representadas por los diferentes países de la lengua extranjera.

Módulo profesional 8: Relaciones en el entorno de trabajo

CAPACIDADES TERMINALES

8.1. Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación en su medio laboral para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar proyectos.

8.2. Afrontar los conflictos que se originen en el entorno de su trabajo, mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.

8.3. Tomar decisiones, contemplando las circunstancias que obligan a tomar esa decisión y teniendo en cuenta las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.

8.4. Ejercer el liderazgo de una manera efectiva en el marco de sus competencias profesionales adoptando el estilo más apropiado en cada situación.

8.5. Conducir, moderar y/o participar en reuniones, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Identificar el tipo de comunicación utilizado en un mensaje y las distintas estrategias utilizadas para conseguir una buena comunicación.

Clasificar y caracterizar las distintas etapas de un proceso comunicativo.

Distinguir una buena comunicación que contenga un mensaje nítido de otra con caminos divergentes que desfiguren o enturbien el objetivo principal de la transmisión.

Deducir las alteraciones producidas en la comunicación de un mensaje en el que existe disparidad entre lo emitido y lo percibido.

Analizar y valorar las interferencias que dificultan la comprensión de un mensaje.

Definir el concepto y los elementos de la negociación.

Identificar los tipos y la eficacia de los comportamientos posibles en una situación de negociación.

Identificar estrategias de negociación relacionándolas con las situaciones más habituales de aparición de conflictos en la empresa.

Identificar el método para preparar una negociación teniendo en cuenta las fases de recogida de información, evaluación de la relación de fuerzas y previsión de posibles acuerdos.

Identificar y clasificar los posibles tipos de decisiones que se pueden utilizar ante una situación concreta.

Analizar las circunstancias en las que es necesario tomar una decisión y elegir la más adecuada.

Aplicar el método de búsqueda de una solución o respuesta.

Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.

Identificar los estilos de mando y los comportamientos que caracterizan cada uno de ellos.

Relacionar los estilos de liderazgo con diferentes situaciones ante las que puede encontrarse el líder.

Estimar el papel, competencias y limitaciones del mando intermedio en la organización.

Enumerar las ventajas de los equipos de trabajo frente al trabajo individual.

Describir la función y el método de la planificación de reuniones, definiendo, a través de casos simulados, objetivos, documentación, orden del día, asistentes y convocatoria de una reunión.

Definir los diferentes tipos y funciones de las reuniones.

Describir los diferentes tipos y funciones de las reuniones.

Identificar la tipología de participantes.

Describir las etapas del desarrollo de una reunión.

Enumerar los objetivos más relevantes que se persiguen en las reuniones de grupo.

Identificar las diferentes técnicas de dinamización y funcionamiento de grupos.

Descubrir las características de las técnicas más relevantes.

8.6. Impulsar el proceso de motivación en su entorno laboral, facilitando la mejora en el ambiente de trabajo y el compromiso de las personas con los objetivos de la empresa.

Definir la motivación en el entorno laboral.

Explicar las grandes teorías de la motivación.

Identificar las técnicas de motivación aplicables en el entorno laboral.

En casos simulados seleccionar y aplicar técnicas de motivación adecuadas a cada situación.

CONTENIDOS (Duración 65 horas)

La comunicación en la empresa

Producción de documentos en los cuales se contengan las tareas asignadas a los miembros de un equipo.

Comunicación oral de instrucciones para la consecución de unos objetivos.

Tipos de comunicación:

Oral/escrita.

Formal/informal.

Ascendente/descendente/horizontal.

Etapas de un proceso de comunicación:

Emisores, transmisores

Canales, mensajes

Receptores, decodificadores

“Feedback”

Redes de comunicación, canales y medios.

Dificultades/barreras en la comunicación.

El arco de distorsión.

Los filtros.

Las personas.

El código de racionalidad.

Recursos para manipular los datos de la percepción.

Estereotipos.

Efecto halo.

Proyección.

Expectativas.

Percepción selectiva.

Defensa perceptiva.

La comunicación generadora de comportamientos.

Comunicación como fuente de crecimiento.

El control de la información. La información como función de dirección.

Negociación

Concepto y elementos

Estrategias de negociación

Estilos de influencia

Solución de problemas y toma de decisiones

Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de las relaciones en el entorno de trabajo.

Proceso para la resolución de problemas.

Enunciado

Especificación

Diferencias

Cambios

Hipótesis, posibles causas

Causa más probable

Factores que influyen en una decisión.

La dificultad del tema

Las actitudes de las personas que intervienen en la decisión

Métodos más usuales para la toma de decisiones en grupo.

Consenso

Mayoría

Fases en la toma de decisiones.
 Enunciado
 Objetivos, clasificación
 Búsqueda de alternativas, evaluación
 Elección tentativa
 Consecuencias adversas, riesgos
 Probabilidad, gravedad
 Elección final

Estilos de mando
 Dirección y/o liderazgo
 Definición
 Papel del mando

Estilos de dirección
 "Laissez-faire"
 Paternalista
 Burocrático
 Autocrático
 Democrático

Teorías, enfoques del liderazgo
 Teoría del "gran hombre"
 Teoría de los rasgos
 Enfoque situacional
 Enfoque funcional
 Enfoque empírico
 Etc.

La teoría del liderazgo situacional de Paul Hersay.

Solución de problemas y toma de decisiones

Aplicación de las técnicas de dinamización y dirección de grupos.
 Etapas de una reunión.
 Tipos de reuniones.
 Técnicas de dinámica y dirección de grupos.
 Tipología de los participantes.
 Preparación de la reunión.
 Desarrollo de la reunión.
 Los problemas de las reuniones.

La motivación en el entorno laboral

Definición de la motivación.
 Principales teorías de motivación.
 McGregor
 Maslow
 Stogdell
 Herzberg
 McClelland
 Teoría de la equidad
 Etc.

Diagnóstico de factores motivacionales.
 Motivo de logro
 Locus control

2.4. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTRO DE TRABAJO

CAPACIDADES TERMINALES

Elaborar información sobre ofertas gastronómicas teniendo en cuenta el mercado y público objetivo, las normas de calidad establecidas, normas nutricionales y dietéticas y objetivos económicos de la empresa.

Aplicar las técnicas de comercialización de productos y/o servicios de alimentos y bebidas en la definición de estrategias de comunicación y distribución comerciales en la empresa.

Definir (bajo “supervisión de resultados”) la “información de proceso” relativa al aprovisionamiento, producción y servicio de alimentos y bebidas de acuerdo con el tipo de empresa, los medios disponibles y las normas y procedimientos establecidos.

Realizar de forma autónoma las operaciones de producción de alimentos y bebidas.

Realizar de forma autónoma las operaciones propias del servicio de restauración, utilizando una lengua extranjera si fuera necesario.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A partir de una información real sobre el mercado, clientes reales y potenciales y características del establecimiento:

Detectar necesidades y gustos de los clientes actuales y potenciales que pudiera tener el establecimiento.

Elaborar los menús, cartas y otras ofertas gastronómicas relativas al tipo seleccionado:

Aplicando las normas nutricionales y dietéticas.

Teniendo en cuenta los medios humanos y materiales con que cuenta el establecimiento y las posibilidades de suministro de materias primas.

Utilizando una lengua extranjera si fuera necesario.

Interpretar y aplicar el plan de comercialización de la empresas mediante:

La ejecución de las acciones publicitarias aplicando las especificaciones establecidas, utilizando una lengua extranjera si fuera necesario.

La valoración del coste de las acciones publicitarias y su repercusión en los objetivos económicos del establecimiento.

La valoración de la efectividad de las acciones publicitarias y la propuesta, en su caso, de medidas de corrección.

En la elaboración de la información de proceso:

Determinar qué equipos, herramientas y útiles se han de utilizar en cada fase del proceso de aprovisionamiento y servicio.

Describir las secuencias y operaciones de trabajo.

Calcular las necesidades cuantitativas y cualitativas de materias primas en función del volumen de producción previsto.

Describir los procedimientos para la recepción, almacenamiento y distribución de los géneros y preelaboraciones.

Elaborar las “fichas de especificación técnica de géneros”, “fichas técnicas de conservación” y “fichas técnicas de elaboración” correspondientes, describiendo las características de calidad del producto.

Identificar las necesidades de espacio y mobiliario en función de la demanda esperada.

Elaborar “fichas técnicas de ejecución del servicio” describiendo sus características de calidad.

Determinar los procedimientos de acogida, atención y despedida de clientes.

Determinar los procedimientos de cierre de la zona de consumo de alimentos y bebidas.

Determinar las fases, procedimientos e instrumentos de control de los procesos.

Realizar las operaciones de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos, ateniéndose a las instrucciones recibidas y consiguiendo los resultados previstos.

Identificar puntos críticos del proceso, desviaciones y sus posibles causas.

Justificar y proponer medidas correctivas de resultados intermedios y/o finales.

Elaborar informes sobre necesidades y cambios en los procesos globales de producción y/o servicio, que sirvan como instrumento para la toma de decisiones.

Acoger, acomodar y despedir a los clientes de modo que se sientan bien recibidos, atendidos y despedidos, aplicando, en su caso, las normas protocolarias correspondientes.

Informar a los clientes sobre la gama de servicios que ofrece el establecimiento y su oferta de alimentos y bebidas, de modo que se satisfagan sus deseos y se cumplan los objetivos económicos del establecimiento.

Proponer el consumo de determinados productos de acuerdo con los objetivos de ventas.

Tomar la comanda de acuerdo con los procedimientos establecidos.
 Desarrollar las operaciones de servicio de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos y con pulcritud, elegancia y precisión, sin molestar al comensal.
 Aplicar correctamente los procedimientos de facturación y cobro.

Aplicar las normas y procedimientos sobre seguridad e higiene.

Tomar las medidas más adecuadas para la prevención de accidentes y/o intoxicaciones alimentarias.

Actuar en caso de emergencia con arreglo a los planes establecidos, coordinando, a su nivel, las operaciones programadas que le correspondan.

Comportarse de forma responsable en el centro de trabajo e integrarse en el sistema de relaciones técnico-sociales de la empresa.

Incorporarse puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos permitidos y no abandonando la actividad antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados y comunicados a las personas responsables.

Interpretar y ejecutar con diligencia e iniciativa las instrucciones recibidas y responsabilizarse del trabajo asignado, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.

Observar los procedimientos y normas internas establecidas en el centro de trabajo y la estructura de mando en la empresa.

Asumir las normas y los procedimientos de trabajo participando en las mejoras de calidad y productividad.

Identificar las repercusiones de su trabajo en la actividad y en el logro de los objetivos de la organización.

Coordinar la actividad propia con la del resto del personal para estimar procedimientos y distribución de tareas, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.

Mantener relaciones interpersonales fluidas y correctas con los miembros del centro de trabajo.

Demostrar un buen hacer profesional, cumpliendo los objetivos y tareas asignadas en orden de prioridades y con criterios de productividad y eficacia en el trabajo.

Ser receptivo a las consideraciones y observaciones que se hagan sobre la actitud demostrada y las tareas desarrolladas.

Realizar el relevo obteniendo toda la información disponible del antecesor y/o transmitiendo la información relevante derivada de su permanencia en el puesto de trabajo.

CONTENIDOS (Duración 710 horas)

Elaboración de menús, cartas y ofertas gastronómicas acordes con las características y la demanda del establecimiento

Realización de operaciones de aprovisionamiento y su control

Análisis de la información: deducción de necesidades de aprovisionamiento
 Verificación del estado de los equipos, cámaras y almacenes
 Aplicación de métodos de solicitud, recepción y almacenaje de mercancías
 Identificación y control de las materias primas recepcionadas
 Aplicación de sistemas y métodos de conservación

Producción de elaboraciones culinarias y de pastelería

Interpretación y utilización de partes de trabajo diarios. Desglose en operaciones elementales y en procedimientos de operación y control.
 Elaboración de fichas técnicas de fabricación.
 Comprobación del funcionamiento de los equipos y puesta a punto del lugar de trabajo
 Aplicación de técnicas de regeneración de productos
 Realización de cortes y despieces

| | |
|---|---|
| | <p>Realización de elaboraciones culinarias y de pastelería Aplicación de técnicas de preelaboración de productos Aplicación de técnicas de cocina Aplicación de técnicas de repostería Ejecución de operaciones de acabado</p> |
| Realización de operaciones de servicio | <p>Interpretación y utilización de partes de trabajo diarios. Desglose en operaciones elementales y en procedimientos de operación y control. Puesta a punto del lugar de trabajo y del área de consumo de alimentos y bebidas: Comprobación del funcionamiento de los equipos. Montaje de servicios tipo "buffet", "self-service" o análogos. Aplicación de técnicas, normas y procedimientos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas: Preparación de platos a la vista del cliente. Aplicación de procedimientos de facturación y cobro.</p> |
| Realización de acciones de comercialización | <p>Ejecución de acciones publipromocionales Aplicación de técnicas de atención al cliente y de venta de servicios en restauración</p> |
| Control de operaciones | <p>Elaboración de informes sobre su apreciación de las actividades productivas/formativas Elaboración de informes sobre su participación en el control de calidad de los procesos de cocina, pastelería y servicio.</p> |
| Utilización de medios informáticos como sistema de búsqueda, tratamiento y comunicación de información | |
| Aplicación de la normativa vigente de control de calidad en los alimentos y de las normas de seguridad e higiene en todas las fases de los procesos. | |

2.5. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

CAPACIDADES TERMINALES

Determinar actuaciones preventivas y/o de protección minimizando los factores de riesgo y las consecuencias para la salud y el medio ambiente que producen.

Aplicar las medidas sanitarias básicas inmediatas en el lugar del accidente en situaciones simuladas.

Diferenciar las modalidades de contratación y aplicar procedimientos de inserción en la realidad laboral como trabajador por cuenta ajena o por cuenta propia.

Orientarse en el mercado de trabajo, identificando sus propias capacidades e intereses y el itinerario profesional más idóneo.

Interpretar el marco legal del trabajo y distinguir los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.

Interpretar los datos de la estructura socioeconómica española, identificando las diferentes variables implicadas y las consecuencias de sus posibles variaciones.

Analizar la organización y la situación económica de una empresa del sector, interpretando los parámetros económicos que la determinan.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Identificar las situaciones de riesgo más habituales en su ámbito de trabajo, asociando las técnicas generales de actuación en función de las mismas.

Clasificar los daños a la salud y al medio ambiente en función de las consecuencias y de los factores de riesgo más habituales que los generan.

Proponer actuaciones preventivas y/o de protección correspondientes a los riesgos más habituales que permitan disminuir sus consecuencias.

Identificar la prioridad de intervención en el supuesto de varios lesionados o de múltiples lesionados, conforme al criterio de mayor riesgo vital intrínseco de lesiones.

Identificar la secuencia de medidas que deben ser aplicadas en función de las lesiones existentes en el supuesto anterior.

Realizar la ejecución de técnicas sanitarias (RCP, inmovilización, traslado...), aplicando los protocolos establecidos.

Identificar las distintas modalidades de contratación laboral existentes en su sector productivo que permite la legislación vigente.

En una situación dada, elegir y utilizar adecuadamente las principales técnicas de búsqueda de empleo en su campo profesional.

Identificar y cumplimentar correctamente los documentos necesarios y localizar los recursos precisos para constituirse en trabajador por cuenta propia.

Identificar y evaluar las capacidades, actitudes y conocimientos propios con valor profesionalizador.

Definir los intereses individuales y sus motivaciones, evitando, en su caso, los condicionamientos por razón de sexo o de otra índole.

Identificar la oferta formativa y la demanda laboral referida a sus intereses.

Emplear las fuentes básicas de información del derecho laboral (Constitución, Estatuto de los trabajadores, Directivas de la Unión Europea, Convenio Colectivo...), distinguiendo los derechos y las obligaciones que le incumben.

Interpretar los diversos conceptos que intervienen en una "Liquidación de haberes".

En un supuesto de negociación colectiva tipo:

Describir el proceso de negociación.

Identificar las variables (salariales, de seguridad e higiene, de productividad, tecnológicas...) objeto de negociación.

Describir las posibles consecuencias y medidas, resultado de la negociación.

Identificar las prestaciones y obligaciones relativas a la Seguridad Social.

A partir de informaciones económicas de carácter general:

Identificar las principales magnitudes macro-económicas y analizar las relaciones existentes entre ellas.

Explicar las áreas funcionales de una empresa tipo del sector, indicando las relaciones existentes entre ellas.

A partir de la memoria económica de una empresa:

Identificar e interpretar las variables económicas más relevantes que intervienen en la misma.

Calcular e interpretar los “ratios” básicos (autonomía financiera, solvencia, garantía y financiación del inmovilizado,...) que determinan la situación financiera de la empresa.

Indicar las posibles líneas de financiación de la empresa.

CONTENIDOS **(Duración 65 horas)**

Salud laboral

Condiciones de trabajo y seguridad. Salud laboral y calidad de vida. El medio ambiente y su conservación.

Factores de riesgo: Físicos, químicos, biológicos, organizativos.

Medidas de prevención y protección.

Técnicas aplicadas de la organización “segura” del trabajo.

Técnicas generales de prevención/protección. Análisis, evaluación y propuesta de actuaciones.

Casos prácticos.

Prioridades y secuencias de actuación en caso de accidentes.

Aplicación de técnicas de primeros auxilios:

Consciencia/inconsciencia

Reanimación cardiopulmonar

Traumatismos

Salvamento y transporte de accidentados.

Legislación y relaciones laborales

Derecho laboral: normas fundamentales.

La relación laboral. Modalidades de contratación, salarios e incentivos. Suspensión y extinción del contrato.

Seguridad Social y otras prestaciones.

Órganos de representación.

Convenio colectivo. Negociación colectiva.

Orientación e inserción socio-laboral

El mercado laboral. Estructura. Perspectivas del entorno.

El proceso de búsqueda de empleo: Fuentes de información, mecanismos de oferta-demanda, procedimientos y técnicas.

Iniciativas para el trabajo por cuenta propia. Trámites y recursos de constitución de pequeñas empresas.

Recursos de auto-orientación profesional. Análisis y evaluación del propio potencial profesional y de los intereses personales. La superación de hábitos sociales discriminatorios. Elaboración de itinerarios formativos/profesionalizadores. La toma de decisiones.

Principios de economía

Variables macroeconómicas. Indicadores socioeconómicos. Sus interrelaciones.

Economía de mercado:

Oferta y demanda

Mercados competitivos.

Relaciones socioeconómicas internacionales: CEE

Economía y organización de la empresa

Actividad económica de la empresa: criterios de clasificación.

La empresa: Tipos de modelos organizativos. Áreas funcionales.

Organigramas.

Funcionamiento económico de la empresa:

Patrimonio de la empresa

Obtención de recursos: financiación propia, financiación ajena

Interpretación de estados de cuentas anuales

Costes fijos y variables.

3. ORDENACIÓN ACADÉMICA E IMPARTICIÓN

3.1. MATERIAS DEL BACHILLERATO NECESARIAS PARA ACCEDER AL CICLO

Materias de modalidad

Economía y Organización de Empresas

3.2. PROFESORADO

3.2.1. Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de restauración

| MÓDULO PROFESIONAL | ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO | CUERPO |
|--|---------------------------------|----------------------------------|
| Procesos de cocina | Cocina y Pastelería | Profesor Técnico F.P. |
| Procesos de pastelería y panadería | Cocina y Pastelería | Profesor Técnico F.P. |
| Procesos de servicio | Servicios de Restauración | Profesor Técnico F.P. |
| Márketing en restauración | Hostelería y Turismo | Profesor Enseñanza Secundaria |
| Administración de establecimientos de restauración | Hostelería y Turismo | Profesor Enseñanza Secundaria |
| Lengua Extranjera | (1) | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Segunda Lengua Extranjera | (1) | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Relación en el entorno de trabajo | Formación y Orientación Laboral | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Formación y Orientación Laboral | Formación y Orientación Laboral | Profesor de Enseñanza Secundaria |

(1) Alemán, Francés, Inglés, Italiano o Portugués, en función del idioma elegido.

3.2.2. Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia

Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:
Hostelería y Turismo
se establece la equivalencia, a efectos de docencia, del/los título/s de:
Técnico en Empresas y Actividades Turísticas.
con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:
Formación y Orientación Laboral
se establece la equivalencia, a efectos de docencia, del/los título/s de:
Diplomado en Ciencias Empresariales
Diplomado en Relaciones Laborales
Diplomado en Trabajo Social
Diplomado en Educación Social
con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:
Cocina y Pastelería
se establece la equivalencia, a efectos de docencia, del/los título/s de:
Técnico Especialista en Hostelería
Técnico Superior en Restauración
con los de Arquitecto Técnico, Diplomado o Ingeniero Técnico

Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:
Servicios de Restauración
se establece la equivalencia, a efectos de docencia, del/los título/s de:
Técnico Especialista en Hostelería.
Técnico Superior en Restauración.
con los de Arquitecto Técnico, Diplomado o Ingeniero Técnico.

3.3. REQUISITOS MÍNIMOS PARA IMPARTIR ESTAS ENSEÑANZAS

De conformidad con el art. 39 del R.D. 1004/1991 de 14 de junio, el Ciclo formativo de Formación Profesional de Grado Superior: Restauración, requiere, para la impartición de las enseñanzas definidas en el presente R.D., los siguientes espacios mínimos que incluyen los establecidos en el artículo 32.1.a del citado R.D. 1004/1991 de 14 de junio.

| Espacio formativo | Superficie | Grado de utilización |
|--|--------------------|----------------------|
| Aula Polivalente | 60 m ² | 50 % |
| Aula de aplicaciones de Hostelería y Turismo | 90 m ² | 15 % |
| Taller de cocina | 210 m ² | 20 % |
| Taller de pastelería y panadería | 60 m ² | 15 % |

El “grado de utilización” expresa en tanto por ciento la ocupación en horas del espacio prevista para la impartición de las enseñanzas mínimas, por un grupo de alumnos, respecto de la duración total de estas enseñanzas.

En el margen permitido por el “grado de utilización”, los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por otros grupos de alumnos que cursen el mismo u otros ciclos formativos, u otras etapas educativas.

En todo caso, las actividades de aprendizaje asociadas a los espacios formativos (con la ocupación expresada por el grado de utilización) podrán realizarse en superficies utilizadas también para otras actividades formativas afines.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

3.4. CONVALIDACIONES, CORRESPONDENCIAS Y ACCESO A ESTUDIOS SUPERIORES

3.4.1. Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional

Procesos de cocina
Procesos de pastelería y panadería
Procesos de servicio

3.4.2. Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral

Procesos de cocina
Procesos de pastelería y panadería
Procesos de servicio
Formación y Orientación Laboral

3.4.3. Acceso a estudios universitarios

Técnico en Empresas y Actividades Turísticas
Diplomado en Ciencias Empresariales
Diplomado en Traducción e Interpretación

Ciclos Formativos de Formación Profesional

Números Publicados

1. Química
2. Edificación y Obra Civil
3. Hostelería y Turismo



9 788436 925135

2 vols

Ciclos Formativos

FORMACION PROFESIONAL

Hostelería y Turismo II



Ministerio de Educación y Ciencia

Secretaría de Estado de Educación

Dirección G. de Formación Profesional Reglada y P. Educativa

FE DE ERRATAS

TOMO II

- Pág. 7

dice: 2.400 horas

debe decir: 2.000 horas

- Pág. 56

1ª línea

dice: 2.5

debe decir: 2.4

- Pág. 167

dice:

| MÓDULO PROFESIONAL | ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO | CUERPO |
|--|---------------------------------|----------------------------------|
| Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento | Hostelería y Turismo | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Bebidas | Servicios de Restauración | Profesor Técnico de FP |
| Técnicas básicas de servicio y de atención al cliente | Servicios de Restauración | Profesor Técnico de FP |
| Elaboraciones y productos culinarios | Profesor Especialista | Profesor especialista |
| Administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa o taller | Formación y Orientación Laboral | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Lengua Extranjera | (1) | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Segunda Lengua Extranjera | (1) | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Formación y Orientación Laboral | Formación y Orientación Laboral | Profesor de Enseñanza Secundaria |

debe decir:

| MÓDULO PROFESIONAL | ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO | CUERPO |
|--|---------------------------------|----------------------------------|
| Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento | Hostelería y Turismo | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Bebidas | Servicios de Restauración | Profesor Técnico de FP |
| Técnicas básicas de cocina | Cocina y Pastelería | Profesor Técnico de FP |
| Técnicas básicas de servicio y de atención al cliente | Servicios de Restauración | Profesor Técnico de FP |
| Administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa o taller | Formación y Orientación Laboral | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Lengua Extranjera | (1) | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Segunda Lengua Extranjera | (1) | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Formación y Orientación Laboral | Formación y Orientación Laboral | Profesor de Enseñanza Secundaria |

- Pág. 179
punto 1.
dice: PERSONAS QUE HAN INTERVENIDO EN LA ELABORACIÓN DE LOS TÍTULOS.
debe decir: PERSONAS QUE HAN INTERVENIDO O COLABORADO EN EL GRUPO DE TRABAJO PROFESIONAL.

- Pág. 180
dice: PERSONAS QUE HAN INTERVENIDO EN LA ELABORACIÓN DE LOS TÍTULOS.
debe decir: PERSONAS QUE HAN INTERVENIDO O COLABORADO EN EL GRUPO DE TRABAJO PROFESIONAL.

- Pág. 195
párrafo 9º
debe incluirse el punto 17, (en la columna de la izquierda)
17. Función y subfunción

- Pág. 196
párrafo 2º.
debe colocarse a la altura de **Realizaciones**.
párrafo 3º
debe colocarse a la altura de **Criterios de realización**.

Ciclos Formativos

FORMACION PROFESIONAL

Hostelería y Turismo II



Ministerio de Educación y Ciencia

Secretaría de Estado de Educación

Dirección G. de Formación Profesional Reglada y P. Educativa

© Ministerio de Educación y Ciencia

Edita: Ministerio de Educación y Ciencia
Dirección G. de F. Profesional Reglada y Promoción Educativa

Depósito legal: M-22976-1994

NIPO: 176-94-063-3

I.S.B.N.: 84-369-2514-9

Impreso por: Grefol, S.A.
Pol. Ind. La Fuensanta
Móstoles (Madrid)

Índice

Página

TOMO I

PRESENTACIÓN 1

INTRODUCCIÓN:

Metodología y elementos esenciales de los títulos
de Formación Profesional 3

DOCUMENTACIÓN DE LOS CICLOS FORMATIVOS DE GRADO SUPERIOR:

Agencias de Viajes 7

Alojamiento 61

Información y Comercialización Turísticas 111

Restauración 149

TOMO II

DOCUMENTACIÓN DE LOS CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO:

Cocina 7

Pastelería y Panadería 65

Servicios de Restaurante y Bar 115

ANEXOS 171

Cocina

Denominación: COCINA

Nivel: FORMACIÓN PROFESIONAL DE GRADO MEDIO

Duración del ciclo formativo: 2.400 HORAS

REALES DECRETOS: 2219/1993 (B.O.E. 11/03/1994)
146/1994 (B.O.E. 11/03/1994)

1. REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO

1.1. PERFIL PROFESIONAL

1.1.1. Competencia general

1.1.2. Capacidades profesionales

1.1.3. Unidades de competencia

Confeccionar ofertas gastronómicas, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos.

Manipular en crudo y conservar toda clase de alimentos.

Preparar y presentar elaboraciones básicas y platos elementales.

Preparar y presentar productos de pastelería y repostería.

Montar servicios tipo "buffet", "self-service" o análogos, preparar alimentos y bebidas a la vista del cliente y apoyar las actividades de servicio.

Preparar y presentar diferentes tipos de platos de la cocina regional, nacional, internacional y creativa.

Realizar la administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa o taller.

- 1.2. EVOLUCIÓN DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL
 - 1.2.1. Cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos
 - 1.2.2. Cambios en las actividades profesionales
 - 1.2.3. Cambios en la formación
- 1.3. POSICIÓN EN EL PROCESO PRODUCTIVO
 - 1.3.1. Entorno profesional y de trabajo
 - 1.3.2. Entorno funcional y tecnológico

2. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO

- 2.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO
- 2.2. MÓDULOS PROFESIONALES ASOCIADOS A UNA UNIDAD DE COMPETENCIA

Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento

Preelaboración y conservación de alimentos

Técnicas culinarias

Repostería

Técnicas básicas de servicio y de preparación de alimentos y bebidas a la vista del cliente

Elaboraciones y productos culinarios.

Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa

- 2.3. MÓDULOS PROFESIONALES TRANSVERSALES:
 - Lengua extranjera
 - Relaciones en el entorno de trabajo
 - 2.4. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTRO DE TRABAJO
 - 2.5. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL
- ## **3. ORDENACIÓN ACADÉMICA E IMPARTICIÓN**
- 3.1. PROFESORADO

-
- 3.1.1. Especialidades del profesorado con atribucion docente en los módulos profesionales del ciclo formativo
 - 3.1.2. Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia
 - 3.2. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS E INSTALACIONES PARA IMPARTIR ESTAS ENSEÑANZAS
 - 3.3. ACCESO AL BACHILLERATO, CONVALIDACIONES Y CORRESPONDENCIAS
 - 3.3.1. Modalidades del bachillerato a las que da acceso
 - 3.3.2. Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional
 - 3.3.3. Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral

1. REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO

1.1. PERFIL PROFESIONAL

1.1.1. Competencia general

Elaborar todo tipo de comidas y bebidas no alcohólicas en cualquier tipo de establecimientos, áreas o departamentos de restauración, adaptándose a las más diversas circunstancias.

Elaborar platos a partir de la investigación propia, desarrollando la iniciativa y creatividad personal y la capacidad de improvisación.

1.1.2. Capacidades profesionales

Montar servicios tipo "buffet", "self-service" o análogos.

Ejecutar el servicio con elegancia y precisión cuando se elabore el plato o la bebida a la vista del cliente, o se colabore en las actividades de servicio.

Planificar y elaborar ofertas gastronómicas, en colaboración con el personal de comedor, de manera que se puedan satisfacer las expectativas de la clientela y los objetivos económicos del establecimiento, área o departamento.

Realizar el aprovisionamiento y el control de consumos de alimentos y bebidas con precisión, orden, sentido de la rentabilidad económica y honradez.

Mantener, adecuar y utilizar instalaciones, equipos, géneros y preparaciones culinarias en condiciones de máxima seguridad e higiene, desplegando un alto sentido de la responsabilidad.

En general, el Técnico en Cocina debe realizar todas sus funciones con la máxima atención, pulcritud y destreza, desarrollando plenamente su sentido artístico. Asimismo, en todo momento deberá respetar las normas de seguridad e higiénico-sanitarias vigentes para el sector.

Administrar y gestionar una pequeña empresa de restauración y comercializar los productos cumpliendo las obligaciones legales que le afectan.

Poseer una visión de conjunto y coordinada de las fases del proceso en el que está involucrado.

Adaptarse a diversos puestos de trabajo dentro de los procesos culinarios y a nuevas situaciones laborales, generadas como consecuencia de los cambios producidos en las técnicas relacionadas con su profesión.

Mantener relaciones fluidas con los miembros del grupo funcional en el que está integrado, colaborando en la consecución de los objetivos asignados al grupo, respetando el trabajo de los demás, participando activamente en la organización y desarrollo de tareas colectivas y cooperando en la superación de las dificultades que se presenten con una actitud tolerante hacia las ideas de los compañeros y subordinados.

Ejecutar un conjunto de acciones de contenido politécnico y polifuncional, de forma autónoma en el marco de las técnicas propias de su profesión y bajo métodos establecidos.

Responsabilidad y autonomía

El Técnico en Cocina actuará, en los establecimientos medianos y grandes, normalmente bajo la dependencia de un mando inmediato superior (Jefe de Partida, Jefe de Cocina, Director de Restaurante, Director de Alimentos y Bebidas, etc.), pero en muchos establecimientos pequeños será el cocinero más cualificado e, incluso, el propietario, por lo que este técnico deberá tener también capacidades para el autoempleo y la iniciativa empresarial.

Este técnico es autónomo en las siguientes actividades:

- Manipulación, almacenamiento y conservación de todo tipo de alimentos.
- Elaboración de preparaciones culinarias diversas y bebidas no alcohólicas.
- Elaboración de los principales productos de la pastelería y repostería.
- Montaje de servicios sencillos tipo “buffet”, “self-service” o análogos.
- Limpeza de equipos y utensilios de trabajo.
- Redacción de ofertas gastronómicas en establecimientos pequeños y medianos cuando no haya jefe de cocina o lo sea él mismo.

Puede ser asistido en:

- Control de aprovisionamiento y consumos.
- Banquetes y otros servicios gastronómicos especiales, concretamente en restaurantes de alta categoría y en grandes eventos.
- Elaboración de platos nuevos.

Debe ser asistido en:

- Cambios y variantes importantes en los sistemas de trabajos ordinarios y en las ofertas gastronómicas.
- Desviaciones inusuales que se puedan producir en la unidad de producción, departamento o área.
- Circunstancias que supongan riesgos importantes de seguridad e higiene, tanto para los trabajadores como para los consumidores.

1.1.3. Unidades de competencia

Confeccionar ofertas gastronómicas, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos.

Manipular en crudo y conservar toda clase de alimentos.

Preparar y presentar elaboraciones básicas y platos elementales.

Preparar y presentar productos de pastelería y repostería.

Montar servicios tipo “buffet”, “self-service” o análogos, preparar alimentos y bebidas a la vista del cliente y apoyar las actividades de servicio.

Preparar y presentar diferentes tipos de platos de la cocina regional, nacional, internacional y creativa.

Realizar la administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa o taller.

Unidad de Competencia 1:

Confeccionar ofertas gastronómicas, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

1.1. Confeccionar las ofertas gastronómicas en términos de menús, carta o análogos, de modo que resulten atractivas, equilibradas o adecuadas para los clientes.

Ha tenido en cuenta:

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

Ha comprobado que la rueda de menús y las sugerencias se realizan teniendo en cuenta la rotación de artículos y/o productos de temporada.

Ha establecido un sistema de rotación de las ofertas gastronómicas que permite cambiarlas según la evolución de los hábitos y gustos de la clientela.

Ha aplicado las normas de dietética y nutrición cuando ha sido necesario.

En la formalización escrita de las ofertas gastronómicas ha tenido en cuenta:

La categoría del establecimiento.
Los objetivos económicos.
La imagen corporativa.

1.2. Determinar el grado de calidad de las materias primas, de modo que el producto ofrecido tenga el nivel de calidad que espera el cliente y cumpla con los objetivos económicos del establecimiento.

Ha determinado la calidad de las materias primas teniendo en cuenta los gustos y necesidades de los clientes y los objetivos económicos del establecimiento.

Ha identificado las características cuantitativas y cualitativas de cada uno de los artículos utilizados, elaborando las fichas de especificación técnica.

Ha actualizado las fichas de especificación técnica de acuerdo con los cambios habidos en el mercado y en las ofertas gastronómicas.

1.3. Solicitar las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias de la producción.

Ha tenido en cuenta en la solicitud de compra las previsiones de producción, las existencias y los mínimos y máximos de "stocks" previamente determinados.

A través de la hoja de solicitud de mercancías ha trasladado, en su caso, la petición al departamento correspondiente, utilizando el procedimiento establecido.

1.4. Efectuar la recepción de los artículos solicitados, comprobando que cumplen con la petición de compra y el estándar de calidad.

Ha comprobado que las materias primas recibidas son las correspondientes al pedido realizado con anterioridad y que además cumplen con:

Unidades y pesos netos solicitados y establecidos.
Nivel de calidad definido.
Fecha de caducidad.
Embalaje en perfecto estado.
Temperatura adecuada.
Registros sanitarios.

Ha diferenciado las fases de solicitud, compra y recepción de mercancías a fin de conseguir un correcto proceso de control administrativo y de calidad.

1.5. Almacenar las mercancías recibidas, de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.

Ha almacenado las mercancías teniendo en cuenta:

Sus características organolépticas.
Temperatura y grado de humedad de conservación.
Normas básicas de almacenamiento.
Factores de riesgo.
Ha cumplimentado la ficha de almacén de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Ha almacenado los artículos de acuerdo con los criterios de racionalización que facilitan su aprovisionamiento y distribución.

Ha notificado las bajas que por mal estado o rotura deben contemplarse en los inventarios.

Ha comprobado las buenas condiciones de limpieza, ambientales y sanitarias de los almacenes que impiden el desarrollo bacteriológico y aseguran una buena calidad de conservación.

1.6. Controlar consumos, según las normas establecidas, de modo que se puedan determinar los costes de las bebidas y alimentos empleados.

Ha realizado los vales de pedido de acuerdo con las normas establecidas, recabando, en su caso, la supervisión y aprobación del responsable del departamento.

Ha realizado, en su caso, los vales de transferencia de productos cedidos a otros departamentos, quedando correctamente determinados los costes reales de cada uno.

Ha comprobado y registrado todos los datos correspondientes a la recepción, almacenamiento, distribución y consumo en los soportes de registro y con los procedimientos y códigos establecidos.

A partir de las fichas de consumo ha conseguido estimar el coste de los productos elaborados.

DOMINIO PROFESIONAL

Medios de producción y/o de tratamiento de la información:

Equipos e instrumentos de medida. Almacenes. Equipos de refrigeración. Equipos informáticos. Medios y equipos de oficina.

Materiales y productos intermedios:

Materiales de oficina. Materias primas. Material de acondicionamiento (envases, etiquetas, etc.). Sistema de rotación de la oferta gastronómica establecido. Fichas de especificación técnica de materias primas que se vayan a emplear formalizadas. Registro de los datos correspondientes a recepción, almacenamiento, distribución y consumo en los soportes establecidos cumplimentado.

Productos o resultados del trabajo:

Programa de ventas (carta, menú, sugerencias, menús especiales, etc.). Gestión de aprovisionamiento y almacenamiento. Control de consumos.

Procesos, métodos y procedimientos:

Encuestas. Observación directa del grado de satisfacción del cliente. Procedimientos normalizados de recepción y almacenamiento de materias primas. Métodos de muestreo para control de calidad de materias primas.

Información:

Estadísticas y estudios de mercado. Plan de comercialización. Normativa higiénico-sanitaria. Documentos normalizados (inventarios, "relevés", vales de pedidos y transferencias, "comandas", facturas, albaranes, fichas de especificación técnica, fichas de control de consumos, etc.).

Personal y/u organizaciones destinatarias:

Proveedores. Otras secciones del área de elaboración de alimentos y bebidas en alojamientos y restaurantes. Otros departamentos interrelacionados. Clientes.

Unidad de Competencia 2:

Manipular en crudo y conservar toda clase y alimentos.

REALIZACIONES

2.1. Preparar y almacenar en crudo vegetales de modo que resulten aptos para su utilización en la elaboración de distintos tipos de platos o posterior comercialización.

2.2. Preparar y almacenar en crudo pescados, mariscos, aves y caza de modo que resulten aptos para su utilización en la elaboración de distintos tipos de platos o posterior comercialización.

2.3. Despiezar canales, preparando y almacenando en crudo sus piezas, de modo que resulten aptas para su utilización en la elaboración de distintos tipos de platos o posterior comercialización.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

A partir de la orden de trabajo, o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de vegetales y ha preparado los útiles y equipos necesarios.

Ha realizado la preparación de los vegetales:

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de vegetales en crudo.

Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas con respecto a aquellos vegetales que lo necesiten una vez finalizada su manipulación en crudo.

En el racionamiento, troceado o picado de los vegetales ha tenido en cuenta su utilización o comercialización posterior, aprovechándolos al máximo.

Ha realizado el almacenamiento de los vegetales manipulados:

Teniendo en cuenta las características del tipo de vegetal en cuestión.

Siguiendo los procedimientos establecidos.

En los recipientes, envases y equipos asignados.

A las temperaturas adecuadas.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con los productos y métodos establecidos.

Durante la manipulación de los vegetales ha mantenido los equipos de frío y, en su caso, de calor, en las condiciones de temperatura requerida, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control de procesos.

En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso evitando costes y desgastes innecesarios.

A partir de la orden de trabajo, o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de materias primas y ha preparado los útiles y equipos necesarios.

Ha preparado las materias primas aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

En el racionamiento, troceado o picado de las materias primas ha tenido en cuenta su utilización o comercialización posterior, aprovechándolas al máximo.

Ha realizado el almacenamiento de los pescados, mariscos, aves y/o caza:

Teniendo en cuenta las características del género en cuestión.

Siguiendo los procedimientos establecidos.

En los recipientes, envases y equipos asignados.

A las temperaturas adecuadas.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con los productos y métodos establecidos.

Durante la manipulación de las materias primas ha mantenido los equipos de frío en las condiciones de temperatura requerida, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control de procesos.

En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

A partir de la orden de trabajo, o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de canales y/o piezas, y ha preparado los útiles y equipos necesarios.

Ha seccionado los canales de carne en cortes comerciales, aplicando las técnicas básicas de sección y despiece.

Ha seccionado cortes de carne en piezas aptas para su preparación o comercialización posterior.

Ha preparado las piezas cortándolas en trozos según el método de cocción que se vaya a emplear y, en su caso, aplicando las técnicas básicas de ablandado, recortado, mechado, bridado y albardado.

Ha aplicado, en su caso, las técnicas básicas para la elaboración y manipulación de rellenos.

Ha evitado pérdidas, desgastes y daños innecesarios en la preparación de la carne, aprovechándola al máximo.

Ha realizado el almacenamiento de los canales y/o piezas:

Teniendo en cuenta las características de la carne en cuestión.

Siguiendo los procedimientos establecidos.

En los recipientes, envases y equipos asignados.

A las temperaturas adecuadas.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con los productos y métodos establecidos.

Durante la manipulación de los canales y piezas ha mantenido los equipos de frío en las condiciones de temperatura requerida, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control de procesos.

En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

2.4. Conservar y/o envasar géneros y elaboraciones culinarios que resulten aptos para su posterior consumo o distribución comercial.

Ha realizado la conservación y/o envasado de los géneros y elaboraciones culinarios:

Teniendo en cuenta las características del género o elaboración de cocina en cuestión.

Siguiendo los procedimientos establecidos.

En los recipientes, envases y equipos asignados.

A las temperaturas adecuadas.

Aplicando, en su caso, técnicas de abatimiento rápido de temperaturas y/o de congelación criogénica con nitrógeno líquido.

Aplicando, en su caso, técnicas de envasado tradicional o al vacío, y presentando el producto de acuerdo con las normas definidas.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Durante el proceso ha mantenido los equipos de calor y de frío en las condiciones de temperatura requerida, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control.

En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

DOMINIO PROFESIONAL

Medios de producción y/o de tratamiento de la información:

Mobiliario específico de cuarto frío. Equipos de frío. Equipos generadores de ozono. Maquinaria propia de un cuarto frío. Pilas estáticas y móviles para lavar verduras y pescados, escurridores de verduras. Utensilios de distintos tipos propios de la preelaboración.

Materiales y productos intermedios:

Materias primas crudas y coadyuvantes. Elaboraciones culinarias de todo tipo. Material de acondicionamiento. Productos de limpieza. Combustibles. Uniformes y lencería apropiados.

Productos o resultados del trabajo:

Géneros y elaboraciones culinarios preparados para el almacenamiento, conservación, envasado, elaboración de platos o distribución comercial.

Procesos, métodos y procedimientos:

Procedimientos normalizados de operación:

Manipulación, limpieza y preparación de alimentos en crudo.

Cocción de vegetales.

Almacenamiento.

Conservación.

Regeneración.

Presentación y envasado.

Limpieza y desinfección de útiles y equipos.

Información:

Información: Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Ordenes de trabajo. Fichas técnicas sobre manipulación de alimentos en crudo. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias aplicadas.

Personal y/o organizaciones destinatarias:

Otras secciones del área de elaboración de alimentos de establecimientos de Restauración. Secciones de envasado y distribución de establecimientos de Restauración para colectividades y/o de industrias agroalimentarias. Establecimientos de carnicería, charcutería, pescadería, frutería y verdulería. Clientes de estos establecimientos.

Unidad de Competencia 3:

Preparar y presentar elaboraciones básicas y platos elementales.

REALIZACIONES

3.1. Confeccionar elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones que resulten aptas para su posterior utilización en la elaboración o acompañamiento de platos.

3.2. Preparar y presentar, de acuerdo con la definición del producto y las técnicas básicas de elaboración, preparaciones culinarias elementales.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

A partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos.

Ha realizado las elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones, tales como fondos, salsas, mantequillas compuestas, gelatinas, etc:

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

Finalizado el proceso de elaboración ha realizado:

El acabado y presentación de determinadas elaboraciones básicas de acuerdo con las normas definidas.

El almacenamiento del producto en los recipientes y equipos asignados, y a las temperaturas adecuadas.

En la regeneración a temperatura de servicio ha utilizado los métodos y equipos establecidos.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Durante la confección de las elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones ha mantenido los equipos de calor y de frío en las condiciones de temperatura requerida, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control de procesos.

En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

A partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos.

Ha ejecutado la preparación culinaria elemental:

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

Finalizado el proceso de elaboración, ha realizado el acabado y presentación de la preparación culinaria elemental de acuerdo con las normas definidas.

Ha realizado el almacenamiento de las preparaciones culinarias elementales: Teniendo en cuenta las características de la preparación culinaria en cuestión. Siguiendo los procedimientos establecidos.

En los recipientes, envases y equipos asignados.

A las temperaturas adecuadas.

En la regeneración a temperatura de servicio ha utilizado los métodos y equipos establecidos.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Durante la elaboración de las preparaciones culinarias elementales ha mantenido los equipos de calor y de frío en las condiciones de temperatura requerida, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control de procesos.

En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

DOMINIO PROFESIONAL

Medios de producción y/o de tratamiento de la información:

Mobiliario específico de cocina tradicional o "catering". Equipos generadores de calor. Equipos de frío. Equipos generadores de

ozono. Máquinas auxiliares propias de la cocina. Utensilios propios de la cocina. Menaje de cocina. Menaje de servicio. Extintores y sistemas de seguridad.

Materiales y productos intermedios:

Materias primas crudas y/o preparadas para la elaboración de platos y coadyuvantes. Material de acondicionamiento. Productos de limpieza. Combustibles. Uniformes y lencería apropiados.

Productos o resultados del trabajo:

Preparación y presentación de fondos y salsas básicas. Preparación y presentación de platos elementales.

Procesos, métodos y procedimientos:

Procedimientos normalizados de operación:
 Manipulación, limpieza y preparación de alimentos en crudo.
 Técnicas básicas de ligazón.
 Métodos básicos de cocción.
 Almacenamiento.
 Regeneración.
 Limpieza y desinfección de útiles y equipos.

Información:

Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Ordenes de trabajo. Fichas técnicas de elaboración. Tablas de temperaturas apropiadas. Normativa higiénico-sanitaria aplicada.

Personal y/u organizaciones destinatarias:

Otros departamentos del alojamiento o establecimiento de restauración interrelacionados. Clientes individuales o colectivos.

Unidad de Competencia 4: Preparar y presentar productos de pastelería y repostería.

REALIZACIONES

4.1. Confeccionar masas y pastas de acuerdo con las técnicas básicas de elaboración, de modo que resulten aptas para la preparación posterior de determinados platos y productos de pastelería en general.

4.2. Preparar y presentar, de acuerdo con la definición del producto y/o las técnicas básicas de elaboración, productos elementales de pastelería tales como panes, bollos, tartas, pasteles, pastas y pastelería salada.

4.3. Preparar y presentar, de acuerdo con la definición del producto y/o las técnicas básicas de elaboración, todo tipo de helados y postres de cocina.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

A partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos.

Ha confeccionado la masa o pasta:

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

Ha realizado el almacenamiento de la masa o pasta:

Teniendo en cuenta el tipo de masa o pasta en cuestión.

Siguiendo los procedimientos establecidos.

En los recipientes, envases y equipos asignados.

A las temperaturas adecuadas.

En la regeneración a temperatura de servicio ha utilizado los métodos y equipos establecidos.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Durante la elaboración de las masas o pastas ha mantenido los equipos de calor y de frío en las condiciones de temperatura requerida, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control de procesos.

En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

A partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos.

Ha ejecutado la elaboración del producto de pastelería:

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

Finalizado el proceso de elaboración, ha realizado el acabado y presentación del producto de pastelería de acuerdo con las normas definidas.

Ha realizado el almacenamiento del producto de pastelería:

Teniendo en cuenta las características del producto de pastelería en cuestión.

Siguiendo los procedimientos establecidos.

En los recipientes, envases y equipos asignados.

A las temperaturas adecuadas.

En la regeneración a temperatura de servicio ha utilizado los métodos y equipos establecidos.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Durante la elaboración del producto de pastelería ha mantenido los equipos de calor y de frío en las condiciones de temperatura requerida, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control de procesos.

En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

A partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos.

Ha ejecutado la elaboración del helado o postre de cocina:

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

Finalizado el proceso de elaboración ha realizado el acabado y presentación del helado o postre de cocina de acuerdo con las normas definidas.

Ha realizado el almacenamiento del helado o postre de cocina:

Teniendo en cuenta las características del helado o postre de cocina en cuestión.

Siguiendo los procedimientos establecidos.

En los recipientes, envases y equipos asignados.

A las temperaturas adecuadas.

En la regeneración a temperatura de servicio ha utilizado los métodos y equipos establecidos.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Durante la elaboración de los helados o postres de cocina ha mantenido los equipos de calor y de frío en las condiciones de temperatura requerida, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control de procesos.

En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

DOMINIO PROFESIONAL

Medios de producción y/o de tratamiento de la información:

Mobiliario específico de pastelería. Equipos generadores de calor. Equipos de frío. Equipos generadores de ozono. Máquinas auxiliares. Utensilios propios de la pastelería. Menaje de cocina y pastelería. Menaje de servicio.

Materiales y productos intermedios:

Materias primas propias de la pastelería. Material de acondicionamiento. Productos de limpieza. Combustibles. Uniformes y lencería apropiados.

Productos o resultados del trabajo:

Productos de pastelería en general, pastelería salada y panes. Postres de cocina y helados.

Procesos, métodos y procedimientos:

Procedimientos normalizados de operación:

Manipulación, limpieza y preparación de alimentos en crudo.

Técnicas para hacer masas, pastas, mermeladas, gelatinas, cremas y rellenos dulces.

Técnicas básicas de cocción.

Almacenamiento.

Regeneración.

Limpieza y desinfección de útiles y equipos.

Información:

Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Ordenes de trabajo. Fichas técnicas de elaboración. Tablas de temperaturas apropiadas. Normativa de seguridad e higiénico-sanitaria aplicada.

Personal y/u organizaciones destinatarias:

Alojamientos, restauración comercial y colectiva. Otras secciones del área de elaboración de alimentos de establecimientos de restauración o industrias agroalimentarias. Otros departamentos interrelacionados. Clientes.

Unidad de Competencia 5:

Montar servicios tipo “Buffet”, “Selfservice” o análogos, preparar alimentos y bebidas a la vista del cliente y apoyar las actividades de servicio.

REALIZACIONES

5.1. Montar y poner a punto los equipos, mobiliario y menaje necesarios para los servicios tipo “buffet”, “self-service” o análogos de acuerdo con las normas definidas.

5.2. Colaborar en el servicio a mesa y, en determinadas fórmulas de restauración, realizar el servicio de alimentos y bebidas de acuerdo con las normas previamente definidas.

5.3. Preparar y presentar platos a la vista del cliente de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

A partir de la orden de servicio, o procedimiento que la sustituya, ha comprobado el aprovisionamiento de equipos, mobiliario y menaje para el posterior desarrollo del servicio.

Ha realizado la puesta a punto y montaje de servicios tipo “buffet”, “self-service” o análogos teniendo en cuenta:

Las características del tipo de servicio en cuestión.

La superficie y características del local.

Los equipos, mobiliario y menaje disponibles.

El número de comensales.

Las expectativas de la clientela.

La naturaleza, temperatura de conservación, sabor, tamaño y color de las elaboraciones gastronómicas ofertadas, a efectos de establecer su orden de colocación.

Ha seguido los procedimientos establecidos, teniendo en cuenta:

Los recipientes y equipos asignados.

Las distintas temperaturas necesarias de los equipos.

Las normas higiénico-sanitarias en todo momento.

La decoración del conjunto.

Ha realizado, en su caso, presentaciones y decoraciones artísticas y/o complejas de platos, expositores de alimentos y bebidas y servicios tipo “buffet”.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el servicio, con los productos y métodos establecidos.

Durante la manipulación y servicio de las elaboraciones en las ofertas tipo “self-service”, “buffet” o análogos, ha mantenido los equipos de calor y de frío en las condiciones de temperatura requerida, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control de procesos.

En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

Ha desarrollado el servicio en fórmulas de restauración tipo “buffet”, “self-service” o análogos teniendo en cuenta:

Las normas operativas del establecimiento.

Los medios de trabajo definidos en las normas básicas de servicio.

El tipo de servicio

El desarrollo lógico del servicio.

Ha controlado la reposición de alimentos y bebidas durante el desarrollo de este tipo de servicios.

Ha realizado el servicio con la máxima rapidez y eficacia.

Ha procurado en todo momento:

Asegurarse de que los alimentos y bebidas servidos se corresponden con la solicitud del cliente, y de que la temperatura y el nivel de calidad son los preestablecidos. Demostrar una correcta actitud de servicio.

Ha comunicado imprevistos en el proceso, tomando las medidas correctoras necesarias.

Ha utilizado, al menos, un idioma distinto al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.

Ha colaborado con el personal de comedor en el servicio de sala cuando ha sido necesario.

A partir de la recepción de la “comanda”, ha realizado el aprovisionamiento de productos y la preparación de útiles y equipos de acuerdo con la ficha técnica de preparación.

Ha ejecutado la elaboración de platos a la vista del cliente:

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

Preguntando al cliente sobre sus gustos de cocción y condimentación.

Ha elaborado el plato de forma correcta y elegante y sin molestar al cliente, utilizando los instrumentos adecuados.

Finalizado el proceso de elaboración ha realizado el acabado y decoración del producto de acuerdo con las normas definidas.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Ha mantenido los equipos de calor y de frío durante todo el servicio en las condiciones de temperatura requerida por los procesos, por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control de procesos.

En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

5.4. Manipular (pelar, desespinar, trinchar y emplatar) toda clase de viandas ante el cliente de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su manipulación.

A partir de la recepción de la comanda ha realizado el aprovisionamiento de productos y la preparación de útiles y equipos de acuerdo con la ficha técnica de preparación.

Ha manipulado las viandas ante el cliente aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo o cocidos.

Al utilizar instrumentos adecuados ha elaborado el plato de forma correcta y elegante y sin molestar al cliente.

Finalizado el proceso de elaboración ha realizado el acabado y decoración del producto de acuerdo con las normas definidas.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

5.5. Preparar y, en su caso, presentar café, chocolate, granizados, batidos, zumos, infusiones y otras bebidas no alcohólicas que resulten aptas para su servicio al cliente o para la preparación posterior de distintas elaboraciones culinarias.

A partir de la orden de trabajo o "comanda" ha realizado el aprovisionamiento de productos y ha preparado los útiles y equipos necesarios.

Ha preparado las bebidas no alcohólicas:

Utilizando los métodos establecidos.

Respetando las normas básicas de manipulación.

Ajustando las cantidades a la ficha técnica de fabricación.

Utilizando correctamente el equipamiento para racionalizar y mantener la calidad del producto que se va a preparar.

Utilizando el recipiente adecuado.

Cuando la bebida se destina al consumo por parte del cliente:

Ha comprobado en su preparación que está a la temperatura de servicio y que, además, no ha sufrido ningún tipo de alteración o deterioro.

Ha comprobado que se ajusta totalmente a su petición.

Ha realizado las operaciones de acabado y presentación de la bebida respetando:

La decoración propia del producto.

El tipo de servicio que se va a realizar.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

DOMINIO PROFESIONAL

Medios de producción y/o de tratamiento de la información:

Equipos de frío. Equipos de calor. Maquinaria propia de un bar
Menaje y utensilios de cocina y pastelería de distintos tipos y tamaños. Menaje de servicio de distintos tipos y tamaños. Mobiliario como auxiliares, mesas, carros, "buffets" (circulares, modulares y asistidos), etc. Medios y equipos de oficina.

Materiales y productos intermedios:

Elaboraciones culinarias. Materias primas para las bebidas no alcohólicas. Vajillas, cuberterías, cristalerías y mantelerías. Material para decoración de servicios tipo "buffet" u ofertas análogas. Material de oficina. Productos de limpieza. Combustible. Uniforme y lencería apropiados.

Productos o resultados del trabajo:

Servicios tipo "buffet", "self-service" o análogos montados. Platos preparados a la vista del cliente. Bebidas no alcohólicas preparadas y, en su caso, presentadas.

Procesos, métodos y procedimientos:

Procesos normalizados de operación de montaje de expositores y servicios tipo "buffet" o análogos. Técnicas de decoración aplicadas. Procesos normalizados de manipulación de alimentos crudos y cocidos a la vista del cliente. Procesos normalizados de preparación de bebidas no alcohólicas. Normas de servicio. Métodos de limpieza y desinfección de útiles y equipos.

Información:

Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Ordenes de trabajo. Fichas técnicas de fabricación. Tablas de temperaturas apropiadas. Normativa de seguridad e higiénico-sanitaria aplicada.

Personal y/u organizaciones destinatarias:

Proveedores. Departamentos interrelacionados. Clientes. Personal de servicio.

Unidad de Competencia 6:

Preparar y presentar diferentes tipos de platos de la cocina regional, nacional, internacional y creativa.

REALIZACIONES

6.1. Preparar y presentar los platos más significativos de la cocina regional, nacional e internacional, de acuerdo con la definición del producto, las técnicas básicas de preparación y un elevado estándar de calidad.

6.2. Preparar y presentar diferentes tipos de platos de creación propia, que resulten atractivos para los clientes y se ajusten a los objetivos económicos del establecimiento.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Además de ejecutar correctamente:

- el aprovisionamiento de materias primas.
- la preparación de útiles y equipos.
- la aplicación de técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.
- la utilización de las técnicas de cocción establecidas para cada preparación culinaria.
- el acabado y presentación del plato.
- el almacenamiento.
- la regeneración a temperatura de servicio.
- el mantenimiento de las temperaturas requeridas.
- la utilización de los medios energéticos establecidos, evitando costes y desgastes innecesarios.
- las tareas de limpieza.

Ha aplicado su cultura gastronómica y habilidades para responder a las necesidades de innovación de la carta y menú, en función de los gustos de la clientela y de los objetivos gastronómicos y económicos del establecimiento.

Ha preparado correctamente platos nuevos a partir de nueva información recibida (recetarios, fichas técnicas de fabricación, etc.).

Ha sido capaz de sustituir ingredientes de un determinado plato, por imposibilidad de aprovisionamiento, satisfaciendo no obstante al cliente.

Se ha adaptado plenamente a las peticiones y gustos del cliente, que le han sido manifestadas directamente o a través del personal del comedor.

Ha mantenido un alto nivel de calidad en las preparaciones culinarias.

Ha realizado, en su caso, presentaciones artísticas y/o complejas de platos.

Ha utilizado eficazmente las técnicas más novedosas de cocción: al vacío, al vapor, etc.

Ha utilizado eficazmente las técnicas más novedosas de conservación y esterilización: uso del autoclave, etc.

Además de ejecutar correctamente:

- el aprovisionamiento de materias primas.
- la preparación de útiles y equipos.
- la aplicación de técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.
- la utilización de las técnicas de cocción establecidas para cada preparación culinaria.
- el acabado y presentación del plato.
- el almacenamiento.
- la regeneración a temperatura de servicio.
- el mantenimiento de las temperaturas requeridas.
- la utilización de los medios energéticos establecidos, evitando costes y desgastes innecesarios.
- las tareas de limpieza.

Ha sacado el máximo partido gastronómico y económico a los productos de temporada.

Ha elaborado los platos a partir de su propia investigación gastronómica con creatividad e imaginación.

Ha aplicado su cultura gastronómica y habilidades para responder a las necesidades de innovación de la oferta gastronómica, en función de los gustos de la clientela y de los objetivos gastronómicos y económicos del establecimiento.

Ha sido capaz de sustituir ingredientes de un determinado plato por imposibilidad de aprovisionamiento, satisfaciendo no obstante al cliente.

Se ha adaptado plenamente a las peticiones y gustos del cliente, que le han sido manifestadas directamente o a través del personal del comedor.

DOMINIO PROFESIONAL

Medios de producción y/o de tratamiento de la información:

Mobiliario específico de cocina tradicional o “catering”. Equipos generadores de calor de distintos tipos y tamaños como cocinas, hornos, freidoras, gratinadoras, mesas y armarios calientes, expositores, etc. Equipos de frío. Autoclaves. Equipos generadores de ozono. Máquinas auxiliares. Utensilios propios de la cocina. Menaje de cocina. Menaje de servicio.

Materiales y productos intermedios:

Materias primas crudas y/o preparadas para la elaboración de platos y coadyuvantes. Productos de limpieza. Combustible. Uniformes y lencería apropiados.

Productos o resultados del trabajo:

Platos más significativos de la cocina regional, nacional e internacional. Platos de creación propia.

Procesos, métodos y procedimientos:

Procedimientos normalizados de operación:

- Manipulación, limpieza y preparación de alimentos en crudo.
- Técnicas básicas de ligazón.
- Métodos básicos de cocción.
- Almacenamiento.
- Esterilización/conservación.
- Regeneración.
- Limpieza y desinfección de útiles y equipos.

Información:

Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Ordenes de trabajo. Fichas técnicas de elaboración. Recetarios y bibliografía específica. Tablas de temperaturas apropiadas. Normativa de seguridad e higiénico-sanitaria aplicada.

Personal y/u organizaciones destinatarias:

Otros departamentos del alojamiento o establecimiento de restauración interrelacionados. Clientes individuales o colectivos.

Unidad de Competencia 7:

Realizar la administración, gestión y comercialización en una pequeña empresa o taller.

REALIZACIONES

7.1. Evaluar la posibilidad de implantación de una pequeña empresa o taller en función de su actividad, volumen de negocio y objetivos.

7.2. Determinar las formas de contratación más idóneas en función del tamaño, actividad y objetivos de una pequeña empresa.

7.3. Elaborar, gestionar y organizar la documentación necesaria para la constitución de una pequeña empresa y la generada por el desarrollo de su actividad económica.

7.4. Promover la venta de productos o servicios mediante los medios o relaciones adecuadas, en función de la actividad comercial requerida.

7.5. Negociar con proveedores, clientes, buscando las condiciones más ventajosas en las operaciones comerciales.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Se ha seleccionado la forma jurídica de empresa más adecuada a los recursos disponibles, a los objetivos y a las características de la actividad.

Se ha realizado el análisis previo a la implantación, valorando:

La estructura organizativa adecuada a los objetivos.

La ubicación física y ámbito de actuación (distancia clientes/proveedores, canales de distribución, precios del sector inmobiliario de zona, elementos de prospectiva).

La previsión de recursos humanos.

La demanda potencial, previsión de gastos e ingresos.

La estructura y composición del inmovilizado.

La necesidades de financiación y forma más rentable de la misma.

La rentabilidad del proyecto.

La posibilidad de subvenciones y/o ayudas a la empresa o a la actividad, ofrecidas por las diferentes Administraciones Públicas.

Se ha determinado adecuadamente la composición de los recursos humanos necesarios, según las funciones y procesos propios de la actividad de la empresa y de los objetivos establecidos, atendiendo a formación, experiencia y condiciones actitudinales, si proceden.

Se han identificado las formas de contratación vigentes, determinando sus ventajas e inconvenientes y estableciendo los más habituales en el sector.

Se han seleccionado las formas de contrato óptimas, según los objetivos y las características de la actividad de la empresa.

Se ha establecido un sistema de organización de la información adecuado que proporcione información actualizada sobre la situación económico-financiera de la empresa.

Se ha realizado la tramitación oportuna ante los organismos públicos para la iniciación de la actividad de acuerdo a los registros legales.

Los documentos generados: facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cheques y recibos, han sido elaborados en el formato establecido por la empresa con los datos necesarios en cada caso y de acuerdo a la legislación vigente.

Se ha identificado la documentación necesaria para la constitución de la empresa (escritura, registros, impuesto actividades económicas y otra).

En el plan de promoción, se ha tenido en cuenta la capacidad productiva de la empresa y el tipo de clientela potencial de sus productos y servicios.

Se ha seleccionado el tipo de promoción que hace óptima la relación entre el incremento de las ventas y el coste de la promoción.

La participación en ferias y exposiciones ha permitido establecer los cauces de distribución de los diversos productos o servicios.

Se han tenido en cuenta, en la negociación con los proveedores:

Precios del mercado

Plazos de entrega

Calidades

Condiciones de pago

Transportes, si procede

Descuentos

Volumen de pedido

Liquidez actual de la empresa

Servicio post-venta del proveedor

En las condiciones de venta propuestas a los clientes se han tenido en cuenta:

Márgenes de beneficios
 Precio de coste
 Tipos de clientes
 Volumen de venta
 Condiciones de cobro
 Descuentos
 Plazos de entrega
 Transporte si procede
 Garantía
 Atención post-venta

7.6. Crear, desarrollar y mantener buenas relaciones con clientes reales o potenciales.

Se ha transmitido en todo momento la imagen deseada de la empresa.

Los clientes son atendidos con un trato diligente y cortés, y en el margen de tiempo previsto.

Se ha respondido satisfactoriamente a su demanda, resolviendo sus reclamaciones con diligencia y prontitud y promoviendo las futuras relaciones.

Se ha comunicado a los clientes cualquier modificación o innovación de la empresa, que pueda interesarles.

7.7. Identificar, en tiempo y forma, las acciones derivadas de las obligaciones legales de una empresa.

Se ha identificado la documentación exigida por la normativa vigente.

Se ha identificado el calendario fiscal correspondiente a la actividad económica desarrollada.

Se ha identificado en tiempo y forma las obligaciones legales laborales.

Altas y bajas laborales
 Nóminas
 Seguros sociales

DOMINIO PROFESIONAL

Información que maneja:

Documentación administrativa: facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cheques.

Documentación con los distintos organismos oficiales:

Permisos de apertura del local, permiso de obras, etc... Nóminas TC1, TC2, Alta en IAE. Libros contables oficiales y libros auxiliares. Archivos de clientes y proveedores.

Tratamiento de la información:

Tendrá que conocer los trámites administrativos y las obligaciones con los distintos organismos oficiales, ya sea para realizarlos el propio interesado o para contratar su realización a personas o empresas especializadas.

El soporte de la información puede estar informatizado utilizando paquetes de gestión muy básicos existentes en el mercado.

Personas con las que se relaciona:

Proveedores y clientes. al ser una pequeña empresa o taller, en general, tratará con clientes cuyos pedidos o servicios darían lugar a pequeñas o medianas operaciones comerciales. Gestorías.

1.2. EVOLUCIÓN DE LAS COMPETENCIAS DE LA FIGURA PROFESIONAL

1.2.1. Cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos

Se detecta una mayor flexibilidad entre los distintos puestos de trabajo en la actividad de restauración. Las empresas demandan, de forma creciente, profesionales que puedan desarrollar diferentes funciones y con gran capacidad de adaptación a situaciones cambiantes. Esta polivalencia redundará en una mayor productividad a través de la disminución de los tiempos muertos que caracterizan los procesos en este campo.

Las nuevas tecnologías aplicadas a los diferentes procesos de producción en restauración se han introducido en el sector en los últimos años. Se prevé que la incorporación de dichas tecnologías alcance a un número de empresas cada vez mayor, principalmente a aquellas relacionadas con la conservación y regeneración de productos y a los sistemas de información basados en soportes informáticos. Esto significa la reducción de los procesos manuales y la mejora de los niveles de higiene en la manipulación y conservación de alimentos y bebidas.

Es razonable pensar que la evolución del empleo estará en función del desarrollo del sector. Se observa que el parámetro “comidas fuera del hogar” así como el número de viajes se incrementan, por lo tanto, el empleo mantendrá los niveles de crecimiento actuales. Por otro lado el gran desarrollo de la cocina industrial abre un nuevo campo a estos profesionales y determina nuevos métodos de trabajo.

Se prevén cambios organizativos en las empresas del sector debido no sólo a la introducción de nuevas tecnologías, sino también a la competencia a la que da lugar la integración europea. Existe una tendencia creciente a la concentración empresarial, que permite unificar esfuerzos y mantener una postura más competitiva en el mercado.

1.2.2. Cambios en las actividades profesionales

El Técnico en Cocina tiene dos grandes áreas de desarrollo de su labor profesional: la restauración comercial y la restauración colectiva.

Las actividades en ambos campos tienden a la reducción progresiva de las operaciones manuales debido al mayor grado de automatización de los procesos, incrementándose la responsabilidad en las funciones de control.

Existen además múltiples operaciones que tradicionalmente se realizaban en las cocinas, principalmente de preelaboración de productos, que hoy vienen resueltas por las industrias del sector agroalimentario.

La mayor flexibilidad en la organización del trabajo hará que el Técnico en Cocina pueda asumir varias competencias propias de la producción.

1.2.3. Cambios en la formación

El Técnico en cocina necesita mantenerse actualizado en el conocimiento y manejo de nuevas tecnologías de los equipos de producción y de aplicaciones informáticas de control de procesos.

La introducción de nuevos productos alimentarios, llamados de cuarta y quinta gama, hace necesario que este profesional conozca las técnicas específicas para su manipulación.

Además se detecta una necesidad creciente de conocimientos de nutrición y dietética, de higiene y de seguridad laboral.

1.3. POSICIÓN EN EL PROCESO PRODUCTIVO

1.3.1. Entorno profesional y de trabajo

Esta figura ejercerá su actividad, principalmente, en el área de elaboración de alimentos y bebidas del sector “Hotelería y Restauración”, aunque también podrá incorporarse al sector de industrias agroalimentarias y establecimientos comerciales de alimentos y bebidas.

Los principales subsectores en los que puede desarrollar su actividad son:

Restauración comercial:

Tradicional: Incluye aquellos restaurantes en los que se siguen las normas clásicas de servicio a mesa, y que además utilizan productos frescos que normalmente no han sufrido ningún tipo de manipulación antes de ser recibidos. Por ejemplo, restaurantes de lujo, de mercado, de cocina tradicional o internacional, etc.

Restauración evolutiva: Caracterizada por un servicio rápido, por la utilización de productos semielaborados o intermedios y nueva tecnología. Incluye establecimiento como “snacks”, pizzerías, hamburgueserías, comidas preparadas, etc.

Bares y cafeterías.

Restauración colectiva, concentrada básicamente en el servicio de alimentos y bebidas a empresas, colegios, hospitales y medios de transporte “Catering”.

Pastelerías.

Carnicerías, charcuterías, pescaderías, marisquerías, fruterías y verdulerías.

Tiendas especializadas en comidas preparadas.

Empresas dedicadas al almacenamiento, envasado y distribución de productos alimenticios.

Industrias agroalimentarias.

Previsiblemente este técnico se integrará en un equipo de trabajo frecuentemente numeroso, lo que le exigirá un alto sentido de la cooperación con sus compañeros de trabajo. En general, desarrollará su actividad en pequeños, medianos y grandes establecimientos dedicados a la elaboración y/o servicio de alimentos y bebidas, prestaciones que pueden formar parte de una oferta más amplia: alojamientos turísticos y no turísticos, salas de fiesta, establecimientos para juegos de azar o envite, otras instalaciones recreativas o de esparcimiento, etc.

Así mismo, es una figura idónea para el autoempleo, teniendo posibilidad de crear su propio bar, cafetería o restaurante.

Las difíciles condiciones de trabajo que en muchas ocasiones se dan en las cocinas y los obradores (calor sofocante, tareas realizadas de pie en su mayor parte, quemaduras, etc.) y la necesidad de atención constante para obtener preparaciones culinarias óptimas, imponen a este técnico la necesidad de actuar con calma y de adaptarse a esas difíciles circunstancias.

1.3.2. Entorno funcional y tecnológico

Esta figura profesional se ubica fundamentalmente en las funciones/subfunciones de compras/contratación, elaboración y/o servicio de alimentos y bebidas, y control de consumos.

Las técnicas y conocimientos tecnológicos abarcan:

Definición de ofertas gastronómicas.

Aprovisionamiento y control de consumos.

Manipulación y transformación de alimentos y bebidas, utilizando equipos propios de restaurante y bar.
Conocimiento de las materias primas, equipos y maquinaria.
Atención al cliente.

Ocupaciones, puestos de trabajo tipo más relevantes:

A título de ejemplo y con fines de orientación profesional, se enumeran a continuación un conjunto de ocupaciones o puestos de trabajo que podrían ser desempeñados adquiriendo la competencia profesional definida en el perfil del Título:

Cocinero de cualquier tipo de establecimientos y/o alojamientos.
Jefe de partida.
Empleado de departamento de economato y bodega de un hotel, restaurante, hospital, empresa de colectividades, etc.

Posibles especializaciones:

La figura profesional descrita, al insertarse laboralmente en un puesto de trabajo concreto de los relacionados anteriormente, puede conseguir diferentes especializaciones, para lo cual necesitará un período de adiestramiento y adaptación en ese puesto de trabajo. La especialización de esta figura derivará del tipo de establecimiento, departamento o área de elaboración y/o servicio de alimentos y bebidas en los que pueda desarrollar su actividad profesional.

Mediante experiencia laboral y formación complementaria de ciclo corto esta figura puede evolucionar hasta jefe de cocina.

2. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO

2.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO

Interpretar y conjugar las distintas variables que influyen en la confección de ofertas gastronómicas para conseguir los atributos de calidad, equilibrio dietético, composición variada y objetivos económicos establecidos.

Analizar y poner a punto los procesos de producción y, en su caso, de servicio de restauración, interpretando la terminología, simbología, información técnica, procedimientos y métodos, relacionándolos con las diversas fases y procesos básicos, para conseguir el nivel de calidad y rendimiento necesarios.

Analizar y ejecutar las operaciones necesarias para la realización de elaboraciones culinarias y de pastelería y panadería, así como de su acabado y decoración, identificando, utilizando correctamente y manteniendo en primer nivel los equipos, maquinaria y utensilios de cocina, pastelería y repostería.

Interpretar, analizar y ejecutar las operaciones necesarias para un correcto aprovisionamiento y conservación de géneros y elaboraciones culinarios.

Identificar, interpretar las propiedades nutritivas y comerciales, asociar las características con las posibilidades de elaboración y calcular las cantidades necesarias según el tipo de elaboración o producto, de las materias primas básicas.

Interpretar, analizar y ejecutar las operaciones necesarias para el montaje de servicios tipo "buffet", "self-service" o análogos.

Aplicar en todo momento las normas de seguridad e higiene, e identificar y prevenir los riesgos de toxiinfecciones alimentarias.

Utilizar la informática de usuario aplicada a su actividad profesional, como medio de información, comunicación y gestión de los departamentos de Cocina y de Economato-Bodega.

Comprender el marco legal, económico y organizativo que regula y condiciona las actividades profesionales del subsector de Hostelería, identificando los derechos y las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, y adquiriendo la capacidad de seguir los procedimientos establecidos y de actuar con eficacia en las anomalías que puedan presentarse en los mismos.

Establecer una eficaz comunicación verbal, escrita y gestual para transmitir y recibir una correcta información y resolver situaciones conflictivas, tanto en el ámbito de las relaciones en el entorno de trabajo como en las relaciones que, en su caso, pueda desarrollar con potenciales clientes.

Utilizar y buscar cauces de información y formación relacionados con el ejercicio de la profesión que le posibiliten el conocimiento y la inserción en el sector de Hostelería y Turismo, y la evolución y adaptación de sus capacidades profesionales a los cambios tecnológicos y organizativos que se producirán a lo largo de toda su vida activa.

2.2. MÓDULOS PROFESIONALES ASOCIADOS A UNA UNIDAD DE COMPETENCIA

Módulo profesional 1:

Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento.

Asociado a la Unidad de Competencia 1: Confeccionar ofertas gastronómicas, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos.

CAPACIDADES TERMINALES

1.1. Analizar los subsectores de restauración y de industrias de panadería y de pastelería artesanal, considerando sus relaciones con otras empresas o áreas.

1.2. Analizar ofertas gastronómicas en términos de menús, cartas, así como productos de pastelería/repostería/panadería y análogos.

1.3. Definir características de los alimentos y bebidas teniendo en cuenta ofertas gastronómicas determinadas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Citar, clasificar y definir los diferentes tipos de establecimientos y fórmulas de restauración, y de industrias de panadería y de pastelería artesanal, teniendo en cuenta:

Características fundamentales.

Procesos básicos.

Tipo de ofertas gastronómicas o de productos elaborados.

Tipologías de clientela.

Normativa europea, estatal y autonómica aplicables.

Describir los departamentos y subdepartamentos funcionales más característicos de los establecimientos o áreas de alimentos y bebidas, y de las industrias de panadería y de pastelería artesanal, explicando las relaciones interdepartamentales internas.

Describir las relaciones externas con otras empresas, o con otras áreas/departamentos en alojamientos turísticos y no turísticos.

Describir los circuitos y tipos de información/documentación internos y externos que se producen en el desarrollo de las actividades productivas y/o de servicio.

Analizar los grupos de alimentos, explicando sus aportaciones nutritivas.

Describir ofertas gastronómicas indicando elementos que las componen, características y categoría.

Relacionar ofertas gastronómicas con fórmulas de restauración de los diversos establecimientos hosteleros, o con tipos de industrias de pastelería/panadería, de acuerdo con la legislación vigente.

En supuestos prácticos, a partir de un tipo de establecimiento determinado debidamente caracterizado, y ofrecidos los datos necesarios:

Identificar y analizar las variables derivadas de necesidades tipo de índole dietético, económico, de variedad, gusto, etc., que se deben tener en cuenta para confeccionar ofertas gastronómicas.

Componer menús, cartas y otras ofertas gastronómicas, que resulten equilibrados dietéticamente, variados, y de calidad, presentándolos en forma y términos adecuados y de acuerdo con los objetivos económicos establecidos.

A partir de supuestas ofertas gastronómicas debidamente caracterizadas y los datos que fueran necesarios:

Deducir necesidades cuantitativas y cualitativas de materias primas implícitas en el supuesto.

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, los proveedores y, en su caso, el tipo de industria de pastelería/panadería.

Realizar 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 y equipos de oficina disponibles para la formalización de las fichas.

1.4. Calcular necesidades de aprovisionamiento externo de géneros asociados a ofertas gastronómicas determinadas, redactando las órdenes de petición.

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

A partir de supuestas ofertas gastronómicas o planes de trabajo debidamente caracterizados:

Determinar las necesidades de suministro de géneros indicando cantidades. Redactar solicitudes de aprovisionamiento exterior o, si procede, de algún departamento interno, utilizando los medios adecuados.

Utilizar eficazmente los medios y equipos de oficina disponibles para el cálculo de necesidades de géneros y formalización de solicitudes de aprovisionamiento.

1.5. Efectuar la recepción de alimentos y bebidas para su posterior almacenaje y distribución.

Identificar señas y atributos de calidad de géneros culinarios, interpretando etiquetas y documentación que los acompañan.

Describir métodos de control para géneros culinarios de acuerdo con su estado o naturaleza, identificando instrumentos y medios necesarios.

Efectuar operaciones de control, utilizando medios e instrucciones aportados para tal fin, detectando desviaciones entre las cantidades-calidades de los géneros solicitados y los recibidos, y proponiendo medidas para su resolución.

Manipular correctamente, y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, tanto los equipos de control como los propios géneros destinados al almacén o a consumo inmediato.

1.6. Analizar sistemas de almacenamiento de alimentos y bebidas y, en su caso, ejecutar las operaciones.

Describir diversos sistemas de almacenamiento indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación, ventajas comparativas y documentación asociada.

Identificar necesidades de almacenamiento de los alimentos y bebidas en función de su naturaleza y clase.

Clasificar los lugares de almacenamiento básicos en las unidades de producción y/o servicio de alimentos y bebidas, describiendo sus finalidades y utilidades.

Relacionar las necesidades de almacenamiento de los alimentos y bebidas con los lugares apropiados para obtener una correcta conservación.

Ordenar alimentos y bebidas de acuerdo con el lugar, dimensiones, equipamiento y sistema establecido, aplicando rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria y los tiempos de consumo.

Detectar posibles deterioros o pérdidas de géneros durante el período de almacenamiento, efectuando las operaciones de retirada e indicando los posibles departamentos a los que se debería informar en los distintos tipos de establecimientos.

Describir la documentación y libros necesarios para el control del almacén.

1.7. Calcular costes de materias primas y estimar posibles precios de las supuestas ofertas gastronómicas asociadas.

Explicar la documentación necesaria para la obtención de costes de materias primas.

Describir los métodos de presupuestación y fijación de precios de acuerdo con los costes de materias primas.

A partir de supuestas ofertas gastronómicas debidamente caracterizadas:

Obtener costes de platos y materias primas, indicando los documentos consultados y realizando los cálculos correctamente.

Cumplimentar la documentación específica.

Fijar precios de la oferta gastronómica.

Utilizar eficazmente los medios y equipos de oficina disponibles.

CONTENIDOS

(Duración 95 horas)

Las empresas de restauración

Aspectos económicos.

Tipos de establecimientos y fórmulas de restauración

Estructuras organizativas y funcionales más características en los establecimientos o áreas de restauración.

Áreas o departamentos básicos.

| | |
|---|---|
| | <p>Funciones principales. Organigramas. Distribución de tareas. Relaciones interdepartamentales. Circuitos y tipos de información/documentos internos y externos. Instalaciones necesarias.</p> |
| La industria de panadería y pastelería artesanal | <p>Aspectos económicos. Tipos de establecimientos. Oferta básica de productos. Estructuras organizativas y funcionales más características en los establecimientos o áreas de restauración. Áreas o departamentos básicos. Funciones principales. Organigramas. Distribución de tareas. Relaciones interdepartamentales. Circuitos y tipos de información/documentos internos y externos. Instalaciones necesarias.</p> |
| Ofertas gastronómicas | <p>Definición y clases. Elementos y variables de la oferta gastronómica. Estudio de las ofertas básicas: Menú y carta. Diseño y realización de menús, cartas y ofertas de productos de pastelería/panadería.</p> |
| Nutrición y Dietética | <p>Principios inmediatos. Conceptos. Clases. Clasificación de dietas. Necesidades nutricionales. Aplicación de la dietética al proceso de elaboraciones culinarias. Resultados.</p> |
| Economato y bodega | <p>Procedimiento de solicitud y recepción de géneros. Almacenamiento. Controles: métodos y documentos. Gestión y valoración de inventarios.</p> |
| Técnicas de evaluación de precios en restauración e industrias de pastelería artesanal y panadería | <p>Definición y clases de costes que se generan. Componentes del precio.</p> |

Módulo profesional 2:

Preelaboración y conservación de alimentos

Asociado a la Unidad de Competencia 2: Manipular en crudo y conservar toda clase de alimentos.

CAPACIDADES TERMINALES

2.1. Utilizar equipos, máquinas, útiles y herramientas que conforman la dotación básica de los departamentos de cocina de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.

2.2. Analizar las materias primas alimentarias de uso más común en la cocina describiendo variedades y cualidades e identificando los factores culinarios o parámetros que deben conjugarse en el proceso de elaboración o conservación.

2.3. Describir y realizar las operaciones de preelaboración de los diferentes géneros culinarios.

2.4. Aplicar métodos y operar correctamente equipos para la conservación y envasado de géneros crudos, semi-elaborados y elaboraciones culinarias terminadas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Describir útiles y herramientas, así como los elementos que conforman los equipos y maquinaria de los departamentos de cocina, explicando:

Funciones.

Normas de utilización.

Resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen.

Riesgos asociados a su manipulación.

Mantenimiento de uso necesario.

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

Efectuar el mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones aportadas o recibidas, verificando su puesta a punto mediante pruebas.

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

Identificar y describir materias primas alimentarias describiendo sus características físicas (forma, color, tamaño, etc.), sus cualidades gastronómicas (aplicaciones culinarias básicas), sus necesidades de preelaboración básica y sus necesidades de conservación.

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

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

Describir y clasificar los cortes o piezas más usuales y con denominación propia asociados a diferentes géneros utilizados en elaboraciones culinarias, indicando sus características comerciales y sus aplicaciones culinarias.

Efectuar las operaciones de regeneración que precisan las materias primas de acuerdo con su estado para su posterior preelaboración.

Deducir necesidades de preelaboración de cualquier género de acuerdo con determinadas aplicaciones culinarias y/o un determinado plan de producción-comercialización.

Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo de acuerdo con las preelaboraciones que se vayan a efectuar.

Efectuar preelaboraciones necesarias para un plan de trabajo determinado, de acuerdo con la naturaleza de los géneros utilizados.

Proponer posibles medidas correctivas en función de los resultados obtenidos en las operaciones de preelaboración para obtener el nivel de calidad deseado.

Justificar el método y lugar de conservación de los productos preelaborados teniendo en cuenta el destino/consumo asignados, las características derivadas de su propia naturaleza y las normas higiénico-sanitarias.

Diferenciar y describir los diferentes métodos y equipos de conservación y envasado.

Caracterizar las operaciones auxiliares que necesitan los productos en crudo, semielaborados y las elaboraciones culinarias en función del método/equipo elegido, instrucciones recibidas y destino/consumo asignado.

Efectuar las operaciones necesarias para el proceso de conservación de todo tipo de géneros.

Aplicar normas de control establecidas para evaluar resultados intermedios y finales de cada operación a fin de obtener un producto final de acuerdo con el nivel de calidad predeterminado.

Justificar el lugar de conservación de los productos obtenidos teniendo en cuenta el destino/consumo asignado, las características derivadas del sistema adoptado y la normativa higiénico-sanitaria.

2.5. Analizar las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a las unidades de producción y/o servicio de alimentos y bebidas, y aplicar las reglas y métodos correspondientes.

Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales, utillaje y manipulación de productos culinarios.

Relacionar las características de las unidades de producción y/o servicios con los productos y útiles autorizados para la limpieza.

Clasificar, interpretando su etiquetado, productos y útiles de limpieza de acuerdo con sus aplicaciones, explicando propiedades, ventajas y modos de utilización.

Clasificar y explicar los riesgos e intoxicaciones alimentarias más comunes, identificando sus posibles causas.

Cumplir las normas higiénico-sanitarias y aplicar correctamente los métodos de limpieza y orden al operar con equipos, máquinas, útiles y géneros y al limpiar las instalaciones.

CONTENIDOS (Duración 320 horas)

Maquinaria, equipos y utensilios para la producción culinaria

Maquinaria básica
Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones
Procedimientos de operación y control.
Mantenimiento de uso.
Ubicación y distribución.

Batería y utillaje

Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.
Modos de operar.
Mantenimiento de uso.

Materias primas

Descripción: variedades y características.
Cualidades y aplicaciones gastronómicas.
Presentación comercial
Necesidades de conservación y regeneración.

Preelaboración de productos

Tratamiento básico de materias primas
Cortes y piezas
Procedimientos y técnicas de preelaboración. Control de resultados.

Conservación

Sistemas y métodos
Equipos asociados a cada sistema/método
Técnicas de ejecución de los diferentes sistemas/métodos.
Envasado, rotulación y etiquetado.

Regeneración de productos

Definición.
Procedimientos.
Control de resultados.

Seguridad y prevención en las zonas de producción culinaria

Condiciones que deben reunir los locales, las instalaciones, los materiales y el utillaje de acuerdo con la reglamentación higiénico-sanitaria y de seguridad. Prohibiciones.
Condiciones para la manipulación de géneros y productos culinarios (preelaboración, cocinado y conservación) de acuerdo con la reglamentación higiénico-sanitaria y de seguridad.
Riesgos e intoxicaciones alimentarias: Identificación. Causas más comunes y prevención.
Sistemas y métodos de limpieza. Materiales. Procedimientos de ejecución y/o control de los resultados.
Normas que debe cumplir un manipulador de alimentos. Reglamento.

Módulo profesional 3:

Técnicas culinarias

Asociado a la Unidad de Competencia 3: *Preparar y presentar elaboraciones básicas y platos elementales.*

CAPACIDADES TERMINALES

3.1. Analizar, poner a punto y realizar el proceso de ejecución y/o, en su caso, de conservación de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones.

3.2. Desarrollar el proceso de aprovisionamiento interno de géneros y de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones de acuerdo con ofertas gastronómicas o planes de trabajo determinados.

3.3. Analizar, poner a punto y aplicar las técnicas básicas de cocina y/o, en su caso, de conservación, para obtener elaboraciones culinarias elementales.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Describir las elaboraciones básicas de cocina, clasificándolas de acuerdo con sus aplicaciones más usuales o procesos de realización.

Identificar necesidades de elaboraciones básicas derivadas de ofertas gastronómicas o planes de trabajo determinados y deducir las necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas para su realización.

Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo necesarios para hacer frente a la realización de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones.

Efectuar las operaciones necesarias para la obtención de elaboraciones básicas con una perfecta manipulación higiénico sanitaria, en el orden y tiempo establecidos y utilizando los equipos de acuerdo con sus normas de uso y/o instrucciones recibidas.

Proponer posibles medidas correctivas en función de los resultados obtenidos en cada una de las operaciones para obtener los niveles de calidad establecidos.

Justificar los métodos y/o lugares de conservación de los productos obtenidos, teniendo en cuenta el destino/consumo asignado, las características derivadas de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.

Deducir y calcular necesidades de géneros y de elaboraciones básicas derivadas de ofertas gastronómicas o planes de trabajo determinados, especificando niveles de calidad.

Cumplimentar documentación necesaria para solicitar aprovisionamiento interno de géneros de los departamentos que procedan.

Realizar el aprovisionamiento de géneros de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria y en el orden y tiempo preestablecidos.

Realizar las operaciones de regeneración que precisen los géneros para su posterior utilización en las elaboraciones culinarias.

Justificar el lugar de depósito de los géneros, teniendo en cuenta el destino/consumo asignado, las instrucciones recibidas y la normativa higiénico-sanitaria.

Describir las técnicas culinarias indicando:

Fases de aplicación/procesos.

Procedimientos y modos operativos.

Instrumentos base que se deben utilizar.

Resultados que se obtienen.

Seleccionar útiles, herramientas y equipos necesarios para la aplicación de técnicas determinadas.

Distribuir los géneros en forma, lugar y cantidad necesarios para poder aplicar la técnica culinaria en cuestión.

Ejecutar las técnicas culinarias para la obtención de elaboraciones elementales, siguiendo las recetas base o procedimientos que las sustituyan, en el orden y tiempo estipulados y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria.

Proponer posibles medidas correctivas al aplicar las técnicas culinarias de acuerdo con los resultados obtenidos en cada fase del proceso para alcanzar los niveles de calidad predeterminados.

Justificar los lugares y/o métodos de almacenamiento/conservación más apropiados, teniendo en cuenta el destino/consumo asignado a las elaboraciones culinarias elementales, las características que se derivan de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.

3.4. Analizar, poner a punto y realizar el proceso de regeneración que precisan las elaboraciones culinarias.

Relacionar las necesidades de regeneración que precisan las elaboraciones culinarias en función del estado en que se encuentran y posterior utilización.

Realizar operaciones de regeneración que precisen tales elaboraciones, controlando los resultados a partir de las señales/información generadas durante el proceso.

Proponer y aplicar medidas correctivas en función de las señales/información recibidas durante el proceso de regeneración y de acuerdo con las instrucciones recibidas, para la obtención de un producto en perfectas condiciones para su utilización posterior.

3.5. Analizar y efectuar operaciones de acabado de elaboraciones culinarias de acuerdo con su definición, estado o, en su caso, tipo de servicio, para responder a una óptima comercialización.

Describir y justificar tipos de guarnición/decoración posibles, clasificándolos de acuerdo con las elaboraciones que acompañan clases de servicio y, en su caso, modalidad de comercialización.

Realizar las operaciones de guarnición/decoración de forma que se obtenga un producto acabado que cumpla con el nivel de calidad predeterminado.

CONTENIDOS (Duración 320 horas)

Terminología utilizada en la producción culinaria

Técnicas de Cocina
Conceptos generales
Características. Procesos de ejecución de las técnicas básicas.
Resultados y controles.
Efectos en las materias primas.

Elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones

Definición y aplicaciones.
Clasificación, elaboración y resultados:
Fondos básicos.
Gelatinas.
Fondos Complementarios.
Salsas y mantequillas compuestas.
Otros.

Elaboraciones elementales de cocina

Aplicaciones de las técnicas y resultados culinarios basados en la utilización de:
Vegetales-hortalizas.
Legumbres y arroz.
Pastas.
Carnes en sus diferentes clases.
Pescados y mariscos.
Otros.
Esquemas de elaboración y ejecución de platos tipo:
Ensaladas.
Potajes, sopas, consomés y cremas.
Entremeses y aperitivos.
Otros.
Guarniciones culinarias:
Clases y aplicaciones.
Elaboración y ejecución de las guarniciones.

Decoración y presentación de elaboraciones

Normas y combinaciones organolépticas básicas.
Aplicaciones y ensayos prácticos.

Módulo profesional 4:

Repostería

Asociado a la Unidad de Competencia 4: Preparar y presentar productos de pastelería y repostería.

CAPACIDADES TERMINALES

4.1. Analizar, poner a punto y realizar el proceso de elaboración y/o, en su caso, de conservación de masas y pastas para panadería y pastelería y determinados platos.

4.2. Desarrollar el proceso de aprovisionamiento interno de géneros, así como de masas o pastas base, de acuerdo con planes de producción determinados.

4.3. Analizar, poner a punto y realizar el proceso de elaboración y/o, en su caso, de conservación de productos elementales de panadería, pastelería dulce o salada y postres de cocina.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Describir diferentes tipos de masa o pastas base, indicando las fases más importantes de su elaboración y aplicaciones más significativas.

Identificar necesidades de masas o pastas base derivadas de planes de trabajo determinados.

Deducir necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas para la realización de masas y pastas base.

Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo necesarios para hacer frente a la realización de masas o pastas base.

Efectuar las operaciones necesarias para la obtención de masas o pastas base con una perfecta manipulación higiénico-sanitaria, en el orden y tiempo establecidos y utilizando los equipos de acuerdo con sus normas de uso y/o instrucciones recibidas.

Proponer posibles medidas correctivas, en función de los resultados obtenidos en cada una de las operaciones para obtener los niveles de calidad predeterminados.

Justificar los métodos y/o lugares de conservación de las masas o pastas base obtenidas, teniendo en cuenta el destino/consumo asignados, las características derivadas de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.

Ejecutar las operaciones de puesta a punto del lugar de trabajo para realizar el plan de producción asignado.

Deducir y calcular necesidades de géneros y de masas o pastas base para hacer frente a planes de producción determinados, especificando niveles de calidad.

Cumplimentar documentación necesaria para solicitar aprovisionamiento interno de géneros de los departamentos que procedan.

Realizar el aprovisionamiento de géneros de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria y en el orden y tiempo preestablecidos.

Realizar las operaciones de regeneración que precisen los géneros para su posterior utilización en las elaboraciones de pastelería y repostería.

Justificar el lugar de depósito de los géneros teniendo en cuenta el destino/consumo asignado, las instrucciones recibidas y la normativa higiénico-sanitaria.

Describir rellenos básicos utilizados en repostería-pastelería, indicando su composición y aplicaciones más significativas.

Describir la estructura técnica de elaboración de postres de cocina y helados, explicando sus fases más importantes, clases y resultados que se obtienen.

Describir la estructura técnica de elaboración de productos elementales de pastelería, explicando sus fases más importantes de elaboración, clases y resultados que se obtienen.

Deducir necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas para hacer frente a planes de producción pastelero-reposteros, formalizando las correspondientes solicitudes.

Identificar útiles, herramientas y equipos necesarios, seleccionando los idóneos para desarrollar los planes de producción pastelero-reposteros.

Ejecutar las operaciones necesarias para elaborar postres de cocina, helados, productos elementales de pastelería y pan, de acuerdo con las recetas base o procedimientos que las sustituyan.

Proponer posibles medidas correctivas en función de los resultados obtenidos

en cada una de las elaboraciones, de tal manera que se alcance el estándar de calidad previamente fijado.

Justificar los métodos y/o lugares de almacenamiento/conservación más apropiados para los productos obtenidos, teniendo en cuenta el destino/consumo asignados, las características derivadas de su propia naturaleza y las normativa higiénico-sanitaria.

4.4. Analizar, poner a punto y realizar el proceso de regeneración que precisan las elaboraciones.

Deducir necesidades de regeneración que precisan las elaboraciones en función del estado en que se encuentran y posterior utilización.

Realizar operaciones de regeneración que precisen tales elaboraciones, controlando los resultados a partir de las señales/información generadas durante el proceso.

Proponer y aplicar medidas correctivas en función de las señales/información recibidas durante el proceso de regeneración y de acuerdo con las instrucciones formuladas, para la obtención de un producto en perfectas condiciones para su utilización posterior.

4.5. Efectuar operaciones de acabado y decoración de postres y/o productos elementales de pastelería de acuerdo con su definición, estado o, en su caso, tipo de servicio, para responder a una óptima comercialización.

Justificar necesidades de acabado, normalmente de guarnición/decoración, de acuerdo con la definición del postre de cocina, helado o producto elemental de pastelería, tipo de servicio, instrucciones recibidas o, en su caso, de la modalidad de comercialización.

Realizar las operaciones de guarnición/decoración necesarias, de forma que se obtenga un producto acabado que cumpla con el estándar de calidad predeterminado.

4.6. Practicar posibles variaciones en las elaboraciones pasteleras, postres, helados y pan, ensayando modificaciones en cuanto al proceso, forma y corte de los géneros, alternativa de ingredientes, combinación de sabores y/o forma de presentación/decoración.

Seleccionar instrumentos y fuentes de información básica para obtener alternativas y modificaciones en las elaboraciones pasteleras, postres, helados y pan.

Identificar posibles alternativas o modificaciones en el proceso, forma y corte de los géneros, cambio de ingredientes, combinación de sabores y/o forma de presentación/decoración.

Extrapolar los procesos y resultados obtenidos a nuevos géneros o recetas, deduciendo las variaciones técnicas que implica la adaptación.

Valorar los resultados obtenidos en función de factores predeterminados (forma, color, valores organolépticos, etc.), comparándolos, en su caso, con las elaboraciones originales.

Justificar la posible oferta comercial de los nuevos resultados obtenidos, evaluando su viabilidad económica y adaptación a la demanda.

CONTENIDOS (Duración 175 horas)

Masas y pastas básicas

Clasificación y descripción.
Técnicas de elaboración y descripción de las principales masas y pastas.
Técnicas de elaboración de masas y pastas derivadas.

Cremas y rellenos

Clasificación y descripción.
Técnicas de elaboración de los principales rellenos y cremas.
Técnicas de elaboración de cremas y rellenos derivados.

Postres

Clasificación y descripción.
Técnicas de elaboración de postres simples. Aplicaciones.
Técnicas de elaboración de repostería caliente. Aplicaciones.
Técnicas de elaboración de repostería fría. Aplicaciones.
Técnicas de elaboración de helados y sorbetes. Aplicaciones.

Productos elementales de pastelería

Clasificación y descripción.
Técnicas de elaboración de pasteles, tartas y bollos. Aplicaciones.

Técnicas de presentación y decoración

Normas y combinaciones básicas.
Aplicaciones y ensayos prácticos.
Nociones decorativas.
Técnicas de escaparatismo.

El pan

Historia y clases.
Fórmulas básicas.
Procedimientos de elaboración.

Módulo profesional 5:

Técnicas básicas de servicio y de preparación de alimentos y bebidas a la vista del cliente

Asociado a la Unidad de Competencia 5: Montar servicios tipo “Buffet”, “Self-Service” o análogos, preparar alimentos y bebidas a la vista del cliente y apoyar las actividades de servicio.

CAPACIDADES TERMINALES

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

5.1. Analizar y realizar el proceso de montar y disponer las elaboraciones culinarias de servicios tipo “buffet”, “self service” o análogos, de acuerdo con normas y/o niveles de calidad establecidos.

Identificar los principales utensilios e instrumentos necesarios para ofertas de servicio tipo “buffet”, “self-service” o análogos, subrayando sus características y posibles aplicaciones.

Describir el proceso de puesta a punto de dichos servicios, indicando necesidades técnicas y condiciones higiénico-sanitarias que deben cumplir los utensilios, los instrumentos y las instalaciones.

Efectuar el montaje de utensilios e instrumentos, de tal manera que la instalación esté en perfectas condiciones para recibir las elaboraciones culinarias y desarrollar el posterior servicio.

Ejecutar la terminación del montaje de los servicios, 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.

Deducir posibles alternativas o combinaciones en el montaje global de utensilios y elaboraciones, justificando y proponiendo su ejecución.

Aplicar rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria referida a equipos y locales específicos para el desarrollo de estos servicios.

5.2. Analizar y efectuar operaciones de acabado de elaboraciones culinarias realizadas a la vista del comensal o de aquellas que sólo necesiten el trinchado o distribución en sala, de acuerdo con instrucciones preestablecidas.

Deducir necesidades de géneros y guarnición/decoración que precisan las elaboraciones para poder aplicar las técnicas y desarrollar las operaciones de acabado, trinchado o distribución a la vista del comensal.

Identificar necesidades de útiles, menaje y equipos que se necesitan para efectuar operaciones de acabado, trinchado o distribución a la vista del comensal.

Ejecutar las operaciones de puesta a punto de instalaciones y equipos para realizar operaciones de acabado, trinchado o distribución a la vista del comensal, de acuerdo con instrucciones recibidas y tipos de elaboración.

Aplicar las técnicas de acabado, trinchado o distribución a la vista del comensal de una forma ordenada, correcta, en los tiempos y cantidades precisos y con la actitud e imagen de buena atención al cliente que este tipo de servicios requiere.

Sintetizar posible información que se recibe al atender al comensal sobre gustos o peticiones específicas, operando en consecuencia.

5.3. Analizar y/o aplicar el proceso de preparación y servicio de bebidas no alcohólicas.

Identificar las diferentes bebidas no alcohólicas que habitualmente son ofertadas, describiendo su proceso de elaboración.

Explicar las cualidades de las variedades de las materias primas base para la realización de las bebidas no alcohólicas.

Efectuar operaciones para obtener diferentes bebidas no alcohólicas de acuerdo con su definición e incorporando posibles modificaciones en función de los gustos, expectativas o necesidades de la supuesta o real demanda.

Servir bebidas no alcohólicas de acuerdo con los medios de trabajo y procedimientos preestablecidos.

5.4. Relacionar elaboraciones culinarias y tipos de servicio con vinos apropiados y normas de servicio.

Asociar elaboraciones culinarias con tipos de vinos apropiados en función de su maridaje o contraste.

Identificar las normas de servicio de vino apropiadas a determinadas elaboraciones culinarias y/o tipos de servicio.

5.5. Analizar y desarrollar diferentes técnicas de servicio.

Explicar las diferentes técnicas de servicio, describiendo las características más destacadas de cada una de ellas.

Describir los procesos de creación de los diferentes servicios, indicando las fases más importantes.

Deducir necesidades de utensilios, tiempo y personal en relación con las técnicas de servicio aplicables.

Asistir en el servicio a mesa, aplicando técnicas definidas y de acuerdo con instrucciones preestablecidas.

Aplicar, de acuerdo con la definición del servicio y/o instrucciones predeterminadas, las técnicas de asistencia y servicio en aquellas ofertas gastronómicas tipo "buffet", "self-service" o análogas que por su naturaleza precisen la actuación del cocinero.

Actuar de acuerdo con los procedimientos y normas establecidos, desarrollando el servicio con pulcritud, elegancia, precisión y buena atención al comensal.

CONTENIDOS **(Duración 130 horas)**

Mobiliario, equipos y utensilios para el servicio de alimentos y bebidas.

Mobiliario y equipos.
Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.
Utilización y mantenimiento básico.
Ubicación y distribución.
Vajilla y utensilios.
Clasificación y descripción según características y funciones.
Utilización y aplicaciones.

Tipos de servicio

Conceptos.
Clases y características.
Aplicación de las técnicas básicas de servicio.

Servicios tipo "buffet", "self-service" o análogos

Concepto y clases.
Operaciones de montaje.
Técnicas de servicio al comensal.
Distribución de las elaboraciones.
Modelos decorativos.

Elaboraciones ante el comensal

Procedimientos básicos.
Aplicaciones prácticas
 Elaborar
 Decorar
 Trinchar
Atención al cliente.

Vino y restauración

Clasificación básica de vinos.
Características de vinos significativos.
Normas generales del servicio de vinos.
Maridaje de alimentos y vinos.

Bebidas no alcohólicas

Clases, variedades y características.
Procedimientos de elaboración de las diferentes bebidas no alcohólicas.

Módulo profesional 6:

Elaboraciones y productos culinarios

Asociado a la Unidad de Competencia 6: Preparar y presentar diferentes tipos de platos de la cocina regional, nacional, internacional y creativa.

CAPACIDADES TERMINALES

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

6.1. Analizar elaboraciones culinarias describiendo sus procesos de ejecución.

A partir de la transmisión oral o escrita de determinadas recetas o fichas técnicas de fabricación, complementadas, en su caso, por las explicaciones pertinentes:

Interpretar la terminología que contienen, identificando las técnicas de elaboración que se deben aplicar.

Deducir necesidades de útiles y equipos para hacer frente a las fases de ejecución de las correspondientes elaboraciones.

Explicar los procesos de ejecución, describiendo sus fases, operaciones fundamentales, necesidades de tiempo y géneros y orden de trabajo que precisan.

Representar, mediante gráficos o dibujos adecuados, la presentación de los resultados esperados.

6.2. Realizar, poner a punto y conservar elaboraciones culinarias, generalmente complejas y representativas por sus valores gastronómicos tipo: territoriales, de autoría o temporales.

Distribuir útiles y herramientas, así como géneros, en forma y lugares apropiados para la realización de elaboraciones culinarias.

Efectuar las operaciones para realizar las elaboraciones culinarias de acuerdo con la receta base o procedimiento que la sustituya, en el orden y tiempo establecidos, con un buen uso de los equipos y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria.

Ejecutar las operaciones de guarnición/decoración necesarias que se deriven de la definición de la elaboración, tipo de servicio, nuevas fórmulas de creación y, en su caso, modalidad de comercialización.

Proponer posibles medidas correctivas en función de los resultados obtenidos en cada una de las operaciones para obtener el nivel de calidad predeterminado.

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

6.3. Practicar posibles variaciones en las elaboraciones culinarias, ensayando modificaciones en cuanto las técnicas, forma y corte de los géneros, alternativa de ingredientes, combinación de sabores y/o forma de presentación/decoración.

Seleccionar instrumentos y fuentes de información básica para obtener alternativas y modificaciones en las elaboraciones culinarias.

Explicar las nuevas técnicas culinarias, describiendo sus principios, aplicaciones y resultados que se obtienen.

Identificar posibles alternativas o modificaciones en la técnica, forma y corte de los géneros, cambio de ingredientes, combinación de sabores y/o formas de presentación/decoración.

Extrapolar los procesos y resultados obtenidos a nuevos géneros o recetas, deduciendo las variaciones técnicas que implica la adaptación.

Valorar los resultados obtenidos en función de factores predeterminados (forma, color, valores organolépticos, etc.), comparándolos, en su caso, con las elaboraciones culinarias originales.

Justificar la posible oferta comercial de los nuevos resultados obtenidos, evaluando su viabilidad económica y adaptación a la potencial demanda.

6.4. Evaluar la información que se genera en términos de gustos, expectativas o necesidades de una potencial demanda, deduciendo los cambios necesarios en el proceso de producción culinaria para realizar las adaptaciones oportunas.

Estimar la información que sobre cambios en las elaboraciones culinarias se genera a partir de gustos, expectativas o necesidades de potenciales comensales.

A partir de supuestas elaboraciones, y ofrecidos los datos sobre gustos, expectativas o necesidades demandadas por una potencial clientela:

Explicar el proceso de adaptación de las elaboraciones, indicando los cambios que en su ejecución se derivan de la supuesta demanda.

Deducir posibles alternativas culinarias a las elaboraciones originales que puedan responder satisfactoriamente a la supuesta demanda.
 Desarrollar elaboraciones culinarias incorporando las modificaciones y obteniendo resultados finales que satisfagan a la supuesta demanda, alcancen los niveles de calidad predeterminados y cumplan con los objetivos del establecimiento.

CONTENIDOS

(Duración 260 horas)

Análisis de las elaboraciones culinarias

Estudio de las cualidades organolépticas:
 Valoración de las cualidades aplicadas a una elaboración
 Combinaciones base.
 Experimentación y evaluación de resultados.
 Estudio de formas y colores en las elaboraciones:
 La técnica del color en gastronomía.
 Formas básicas de las elaboraciones en su presentación.
 Experimentación y evaluación de posibles combinaciones.

Tradiciones en la alimentación.
 Fuentes de información.
 Bibliografía gastronómica clásica y moderna.
 La cocina de autor.
 Movimientos gastronómicos.

Cocinas territoriales

Características generales.
 Descripción de elaboraciones significativas.
 Técnicas de elaboración. Aplicaciones prácticas.
 Análisis comparativos.

Cocina de mercado

Características generales.
 Aplicaciones prácticas.
 Análisis y control de resultados.

Módulo profesional 7:

Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa

Asociado a la Unidad de Competencia 7: PRealizar la administración, gestión y comercialización una pequeña empresa o taller.

CAPACIDADES TERMINALES

7.1. Analizar las diferentes formas jurídicas vigentes de empresa, señalando la más adecuada en función de la actividad económica y los recursos disponibles.

7.2. Evaluar las características que definen los diferentes contratos laborales vigentes más habituales en el sector.

7.3. Analizar los documentos necesarios para el desarrollo de la actividad económica de una pequeña empresa, su organización, su tramitación y su constitución.

7.4. Definir las obligaciones mercantiles, fiscales y laborales que una empresa tiene para desarrollar su actividad económica legalmente.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Especificar el grado de responsabilidad legal de los propietarios, según las diferentes formas jurídicas de empresa.

Identificar los requisitos legales mínimos exigidos para la constitución de la empresa, según su forma jurídica.

Especificar las funciones de los órganos de gobierno establecidas legalmente para los distintos tipos de sociedades mercantiles.

Distinguir el tratamiento fiscal establecido para las diferentes formas jurídicas de empresa.

Esquematar, en un cuadro comparativo, las características legales básicas identificadas para cada tipo jurídico de empresa.

A partir de unos datos supuestos sobre capital disponible, riesgos que se van a asumir, tamaño de la empresa y número de socios, en su caso, seleccionar la forma jurídica más adecuada explicando ventajas e inconvenientes.

Comparar las características básicas de los distintos tipos de contratos laborales, estableciendo sus diferencias respecto a la duración del contrato, tipo de jornada, subvenciones y exenciones, en su caso.

A partir de un supuesto simulado de la realidad del sector:

Determinar los contratos laborales más adecuados a las características y situación de la empresa supuesta.

Cumplimentar una modalidad de contrato.

Explicar la finalidad de los documentos básicos utilizados en la actividad económica normal de la empresa.

A partir de unos datos supuestos,

Cumplimentar los siguientes documentos:

Factura

Albarán

Nota de pedido

Letra de cambio

Cheque

Recibo

Explicar los trámites y circuitos que recorren en la empresa cada uno de los documentos.

Enumerar los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución de una empresa, nombrando el organismo donde se tramita cada documento, el tiempo y forma requeridos.

Identificar los impuestos indirectos que afectan al tráfico de la empresa y los directos sobre beneficios.

Describir el calendario fiscal correspondiente a una empresa individual o colectiva en función de una actividad productiva, comercial o de servicios determinada.

A partir de unos datos supuestos cumplimentar:

Alta y baja laboral

Nómina

Liquidación de la Seguridad Social

Enumerar los libros y documentos que tiene que tener cumplimentados la empresa con carácter obligatorio según la normativa vigente.

| | |
|---|---|
| 7.5. Aplicar las técnicas de relación con los clientes y proveedores, que permitan resolver situaciones comerciales tipo. | <p>Explicar los principios básicos de técnicas de negociación con clientes y proveedores, y de atención al cliente.</p> <p>A partir de diferentes ofertas de productos o servicios existentes en el mercado:</p> <p>Determinar cual de ellas es la mas ventajosa en función de los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> Precios del mercado Plazos de entrega Calidades Transportes Descuentos Volumen de pedido Condiciones de pago Garantía Atención post-venta |
| 7.6. Analizar las formas mas usuales en el sector de promoción de ventas de productos o servicios. | <p>Describir los medios más habituales de promoción de ventas en función del tipo de producto y/o servicio.</p> <p>Explicar los principios básicos del merchandising.</p> |
| 7.7. Elaborar un proyecto de creación de una pequeña empresa o taller, analizando su viabilidad y explicando los pasos necesarios. | <p>El proyecto deberá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los objetivos de la empresa y su estructura organizativa. Justificación de la localización de la empresa. Análisis de la normativa legal aplicable. Plan de inversiones. Plan de financiación. Plan de comercialización. Rentabilidad del proyecto. |

CONTENIDOS (Duración 95 horas)

| | |
|---|--|
| La empresa y su entorno | <p>Concepto jurídico-económico de empresa.</p> <p>Definición de la actividad.</p> <p>Localización, ubicación y dimensión legal de la empresa.</p> |
| Formas jurídicas de las empresas | <p>El empresario individual.</p> <p>Sociedades.</p> <p>Análisis comparativo de los distintos tipos de empresas.</p> |
| Gestión de constitución de una empresa | <p>Relación con organismos oficiales.</p> <p>Trámites de constitución.</p> <p>Ayudas y subvenciones al empresario.</p> <p>Fuentes de financiación.</p> |
| Gestión de personal | <p>Convenio del sector.</p> <p>Diferentes tipos de contratos laborales.</p> <p>Nómina.</p> <p>Seguros Sociales.</p> |
| Gestión administrativa | <p>Documentación administrativa.</p> <p>Contabilidad y libros contables.</p> <p>Inventario y valoración de existencias.</p> <p>Cálculo del coste, beneficio y precio de venta.</p> |
| Gestión comercial | <p>Elementos básicos de la comercialización.</p> <p>Técnicas de venta y negociación.</p> <p>Atención al cliente.</p> |

Obligaciones fiscales

Calendario fiscal.
Impuestos más importantes que afectan a la actividad de la empresa
Liquidación de IVA e IRPF.

Proyecto empresarial

2.3. MÓDULOS PROFESIONALES TRANSVERSALES

Módulo profesional 8: Lengua Extranjera

CAPACIDADES TERMINALES

8.1. Obtener información global, específica y profesional en situación de comunicación tanto presencial como no presencial.

8.2. Producir mensajes orales en lengua extranjera, tanto de carácter general como sobre aspectos del sector, en un lenguaje adaptado a cada situación.

8.3. Traducir textos sencillos relacionados con la actividad profesional, utilizando adecuadamente los libros de consulta y diccionarios técnicos.

8.4. Elaborar y cumplimentar documentos básicos en lengua extranjera correspondientes al sector profesional, partiendo de datos generales y/o específicos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Después de escuchar y/o visualizar una grabación de corta duración en lengua extranjera:

Captar el significado del mensaje.
Responder a una lista de preguntas cerradas.
Reconocer las técnicas profesionales que aparecen en la grabación.

A partir de un folleto publicitario en lengua extranjera:

Identificar el mensaje principal/real.
Detectar la terminología publicitaria.
Destacar los elementos gramaticales característicos.

Después de escuchar atentamente una conversación breve en la lengua extranjera:

Captar el contenido global.
Distinguir el objetivo de la conversación.
Especificar el registro lingüístico utilizado por los interlocutores.

Dada una supuesta situación de comunicación a través del teléfono en lengua extranjera:

Contestar identificando al interlocutor.
Averiguar el motivo de la llamada.
Anotar los datos concretos para poder transmitir la comunicación a quien corresponda.
Dar respuesta a una pregunta de fácil solución.

Pedir información telefónica de acuerdo con una instrucción recibida previamente, formulando las preguntas oportunas de forma sencilla y tomando nota de los datos pertinentes.

Simulando una conversación en una visita o entrevista:

Presentar y presentarse de acuerdo con las normas de protocolo.
Mantener una conversación utilizando las fórmulas y nexos de comunicación estratégicos (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita...).

Traducir un manual de instrucciones básicas de uso corriente en el sector profesional, con la ayuda de un diccionario técnico.

Traducir un texto sencillo relacionado con el sector profesional.

Dados unos datos generales, cumplimentar y/o completar un texto (contrato, formulario, documento bancario, factura, recibo, solicitud, etc...).

A partir de un documento escrito, oral o visual:

Extraer las informaciones globales y específicas para elaborar un esquema.
Resumir en la lengua extranjera el contenido del documento, utilizando frases de estructura sencilla.

Dadas unas instrucciones concretas en una situación profesional simulada:

Escribir un fax, telex, telegrama...
Redactar una carta transmitiendo un mensaje sencillo.
Elaborar un breve informe en lengua extranjera.

8.5. Valorar y aplicar los aspectos socioculturales y los comportamientos profesionales de los distintos países de la lengua extranjera en cualquier situación de comunicación.

A partir de un documento auténtico (película, vídeo, obra literaria, publicación periódica, etc...) señalar y diferenciar los rasgos socioculturales característicos de los países de lengua extranjera comparándolos con los del propio.

Supuesto un viaje a uno de los países de la lengua extranjera, responder a un cuestionario propuesto seleccionando las opciones correspondientes a posibles comportamientos y actuaciones relacionados con una situación concreta.

CONTENIDOS **(Duración 95 horas)**

Uso de la lengua oral

Participación en conversaciones relativas a situaciones cotidianas y a situaciones de aprendizaje profesional.
Glosario de términos socioprofesionales.
Aspectos formales (actitud adecuada al interlocutor de lengua extranjera).
Aspectos funcionales (tomar parte en diálogos dentro de un contexto).
Utilizar expresiones de uso frecuente e idiomáticas en el ámbito profesional y fórmulas básicas de interacción socioprofesional.
Desarrollar la capacidad de comunicación utilizando las estrategias que estén a su alcance para familiarizarse con otras formas de pensar, y ordenar la realidad con cierto rigor en la interpretación y producción de textos orales.

Uso de la lengua escrita

Comprensión y producción de documentos sencillos (visuales, orales y escritos) relacionados con situaciones de la vida cotidiana introduciendo la dimensión profesional.
Utilización del léxico básico, general y profesional, apoyándose en el uso de un diccionario.
Selección y aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales en los textos escritos (estructura de la oración, tiempos verbales, nexos...).

Aspectos socioculturales

Análisis de los comportamientos propios de los países de la lengua extranjera en las posibles situaciones de la vida cotidiana y profesional.
Valoración y actitud positiva ante las distintas normas de conducta y en el ámbito de las relaciones socioprofesionales.
Utilización de los recursos formales y funcionales como medio de comunicación apropiado en las relaciones de empresa.

Módulo profesional 9: Relaciones en el entorno de trabajo

CAPACIDADES TERMINALES

9.1. Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación en su medio laboral para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar proyectos.

9.2. Afrontar los conflictos que se originen en el entorno de su trabajo, mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.

9.3. Tomar decisiones, contemplando las circunstancias que obligan a tomar esa decisión y teniendo en cuenta las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.

9.4. Ejercer el liderazgo de una manera efectiva en el marco de sus competencias profesionales adoptando el estilo más apropiado en cada situación.

9.5. Conducir, moderar y/o participar en reuniones, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Identificar el tipo de comunicación utilizado en un mensaje y las distintas estrategias utilizadas para conseguir una buena comunicación.

Clasificar y caracterizar las distintas etapas de un proceso comunicativo.

Distinguir una buena comunicación que contenga un mensaje nítido de otra con caminos divergentes que desfiguren o enturbien el objetivo principal de la transmisión.

Deducir las alteraciones producidas en la comunicación de un mensaje en el que existe disparidad entre lo emitido y lo percibido.

Analizar y valorar las interferencias que dificultan la comprensión de un mensaje.

Definir el concepto y los elementos de la negociación.

Identificar los tipos y la eficacia de los comportamientos posibles en una situación de negociación.

Identificar estrategias de negociación relacionándolas con las situaciones más habituales de aparición de conflictos en la empresa.

Identificar el método para preparar una negociación teniendo en cuenta las fases de recogida de información, evaluación de la relación de fuerzas y previsión de posibles acuerdos.

Identificar y clasificar los posibles tipos de decisiones que se pueden utilizar ante una situación concreta.

Analizar las circunstancias en las que es necesario tomar una decisión y elegir la más adecuada.

Aplicar el método de búsqueda de una solución o respuesta.

Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.

Identificar los estilos de mando y los comportamientos que caracterizan cada uno de ellos.

Relacionar los estilos de liderazgo con diferentes situaciones ante las que puede encontrarse el líder.

Estimar el papel, competencias y limitaciones del mando intermedio en la organización.

Enumerar las ventajas de los equipos de trabajo frente al trabajo individual.

Describir la función y el método de la planificación de reuniones, definiendo, a través de casos simulados, objetivos, documentación, orden del día, asistentes y convocatoria de una reunión.

Definir los diferentes tipos y funciones de las reuniones.

Describir los diferentes tipos y funciones de las reuniones.

Identificar la tipología de participantes.

Describir las etapas del desarrollo de una reunión.

Enumerar los objetivos más relevantes que se persiguen en las reuniones de grupo.

Identificar las diferentes técnicas de dinamización y funcionamiento de grupos.

Descubrir las características de las técnicas más relevantes.

9.6. Impulsar el proceso de motivación en su entorno laboral, facilitando la mejora en el ambiente de trabajo y el compromiso de las personas con los objetivos de la empresa.

Definir la motivación en el entorno laboral.

Explicar las grandes teorías de la motivación.

Identificar las técnicas de motivación aplicables en el entorno laboral.

En casos simulados seleccionar y aplicar técnicas de motivación adecuadas a cada situación.

CONTENIDOS (Duración 65 horas)

La comunicación en la empresa

Producción de documentos en los cuales se contengan las tareas asignadas a los miembros de un equipo.
Comunicación oral de instrucciones para la consecución de unos objetivos.

Tipos de comunicación:

Oral/escrita.

Formal/informal.

Ascendente/descendente/horizontal.

Etapas de un proceso de comunicación:

Emisores, transmisores

Canales, mensajes

Receptores, decodificadores

Feedback

Redes de comunicación, canales y medios.

Dificultades/barreras en la comunicación.

El arco de distorsión.

Los filtros.

Las personas.

El código de racionalidad.

Recursos para manipular los datos de la percepción.

Esteretipos.

Efecto halo.

Proyección.

Expectativas.

Percepción selectiva.

Defensa perceptiva.

La comunicación generadora de comportamientos.

Comunicación como fuente de crecimiento.

El control de la información. La información como función de dirección.

Negociación

Concepto y elementos

Estrategias de negociación

Estilos de influencia

Solución de problemas y toma de decisiones

Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de las relaciones en el entorno de trabajo.

Proceso para la resolución de problemas.

Enunciado

Especificación

Diferencias

Cambios

Hipótesis, posibles causas

Causa más probable

Factores que influyen en una decisión.
 La dificultad del tema
 Las actitudes de las personas que intervienen en la decisión

Métodos más usuales para la toma de decisiones en grupo.
 Consenso
 Mayoría

Fases en la toma de decisiones.
 Enunciado
 Objetivos, clasificación
 Búsqueda de alternativas, evaluación
 Elección tentativa
 Consecuencias adversas, riesgos
 Probabilidad, gravedad
 Elección final

Estilos de mando

Dirección y/o liderazgo
 Definición
 Papel del mando

Estilos de dirección
 Laissez-faire
 Paternalista
 Burocrático
 Autocrático
 Democrático

Teorías, enfoques del liderazgo
 Teoría del "gran hombre"
 Teoría de los rasgos
 Enfoque situacional
 Enfoque funcional
 Enfoque empírico
 Etc.

La teoría del liderazgo situacional de Paul Hersay.

Conducción/dirección de equipos de trabajo

Aplicación de las técnicas de dinamización y dirección de grupos.
 Etapas de una reunión.
 Tipos de reuniones.
 Técnicas de dinámica y dirección de grupos.
 Tipología de los participantes.
 Preparación de la reunión.
 Desarrollo de la reunión.
 Los problemas de las reuniones.

La motivación en el entorno laboral

Definición de la motivación.
 Principales teorías de motivación.
 McGregor
 Maslow
 Stogdell
 Herzberg
 McClelland
 Teoría de la equidad
 Etc.

Diagnóstico de factores motivacionales.
 Motivo de logro
 Locus control

2.5. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTRO DE TRABAJO

CAPACIDADES TERMINALES

Actuar conforme a criterios de seguridad e higiene en el ejercicio de las actividades inherentes al puesto de trabajo.

Poner a punto y mantener los equipos disponibles y el lugar de trabajo donde se ejecutan las distintas tareas del proceso productivo y/o de servicio.

Realizar operaciones de solicitud, recepción, almacenamiento, control de consumos y conservación de géneros y elaboraciones culinarias.

Realizar elaboraciones culinarias y de repostería, y operaciones para el servicio, controlando resultados intermedios y finales.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Aplicar en todo momento las normas higiénico-sanitarias y de seguridad en el desarrollo de las distintas actividades, tanto las recogidas en la normativa específica en vigor como las particulares establecidas por la empresa o entidad.

Usar prendas y equipos de protección individual y de garantía higiénico-sanitaria, necesarios en el desarrollo de las distintas operaciones del proceso productivo o de servicio en el que se participe.

Responder adecuadamente en condiciones de emergencia reales o simuladas:

De acuerdo con los planes y procedimientos para situaciones de emergencia establecidos.

Desempeñando el cometido asignado al puesto de trabajo.

Desarrollando una actuación adecuada a la situación cuando la emergencia no se encuentre prevista en los planes o procedimientos.

Manipulando adecuadamente los equipos disponibles para el ataque a la emergencia.

Identificar las distintas zonas o departamentos que integran el establecimiento, relacionándolos con los equipos que se utilizan en los mismos y con los procedimientos de mantenimiento, limpieza y ordenación para el normal desarrollo de los procesos.

Preparar, limpiar y ordenar equipos, instrumentos y lugar de trabajo, realizando las operaciones necesarias para obtener un óptimo mantenimiento de uso, aplicando los procedimientos de limpieza generales y específicos de la empresa, y siguiendo las instrucciones del supervisor.

Realizar la puesta a punto, mantenimiento y orden del lugar de trabajo, para el inicio o continuación del proceso productivo y/o de servicio, mediante pruebas en los equipos y/o comprobación ocular.

Formalizar solicitudes de aprovisionamiento que se autoricen de acuerdo con los procedimientos establecidos y/o las instrucciones recibidas.

Identificar la concordancia entre producto/mercancía recibido, documentación correspondiente y pedido formalizado.

Utilizar los equipos e instrumentos de control de recepción de acuerdo con las instrucciones o procedimientos establecidos.

Comunicar las desviaciones detectadas en el proceso de control.

Ejecutar las operaciones de entradas y salidas de géneros, así como las derivadas en general del correcto almacenamiento, de acuerdo con las instrucciones y/o procedimientos establecidos.

Cumplimentar hojas de costes, "relevés", estadillos u otros documentos definidos por la empresa, para obtener información de costes de acuerdo con los métodos implantados por la misma.

Aplicar correctamente las técnicas para la conservación de géneros o elaboraciones culinarias, utilizando los medios disponibles y de acuerdo con los métodos establecidos.

Interpretar los procesos peculiares de la empresa para la producción de elaboraciones culinarias y de repostería.

Identificar los productos y tipos de servicio que conforman la oferta básica gastronómica del establecimiento.

Deducir y solicitar las necesidades de aprovisionamiento interno y de distribución de géneros y de elaboraciones auxiliares necesarias para afrontar el plan de producción asignado.

Preparar y utilizar los equipos e instrumentos de acuerdo con las instrucciones recibidas, vigilando su correcto funcionamiento.

Aplicar correctamente las técnicas, normas y procedimientos de trabajo establecidos para obtener las elaboraciones culinarias o de repostería, o resultados esperados en el servicio, de acuerdo con los parámetros de calidad previamente fijados.

Ejecutar operaciones de acabado de las elaboraciones culinarias o de repostería con la guarnición/decoración establecida, y/o realizando las operaciones de servicio o distribución a la vista del cliente cuando la definición del servicio o instrucciones recibidas así lo requieran.

Cuando se atienda directamente al cliente o se preparen platos a su vista:

Desarrollar las operaciones con pulcritud, elegancia y precisión, sin molestar al comensal.

Responder a las posibles preguntas del cliente sobre el proceso de elaboración culinaria, utilizando una lengua extranjera cuando sea necesario. Preguntar al cliente sobre gustos de cocción y condimentación, utilizando si es preciso una lengua extranjera.

Controlar resultados intermedios y finales en el proceso productivo y/o de servicio, proponiendo medidas correctivas ante posibles desviaciones.

Aportar iniciativa, creatividad y conocimientos técnicos en la colaboración para la definición de nuevos productos culinarios o formas de elaboración, y de nuevas formas de ejecución de servicios tipo "buffet", "self-service" o análogos.

Comportarse en todo momento de forma responsable en la empresa.

En todo momento mostrar una actitud de respeto a los procedimientos y normas de la empresa.

Incorporarse puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos permitidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados.

Interpretar y ejecutar con diligencia las instrucciones recibidas y responsabilizarse del trabajo asignado, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.

Coordinar su actividad con el resto del personal para estimar procedimientos y distribución de tareas, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.

En caso de relevo, obtener toda la información disponible del antecesor o transmitir la información derivada de su permanencia en el puesto de trabajo al que lo sustituye.

Mantener relaciones interpersonales fluidas y correctas con los miembros del centro de trabajo.

Cumplir con los requerimientos de las normas de correcta elaboración culinaria, demostrando un buen hacer profesional, cumpliendo las tareas en orden de prioridad y finalizando su trabajo en un tiempo límite razonable.

Analizar las repercusiones de su actividad en los procesos productivos y/o de servicio de elaboraciones culinarias y en el sistema específico de producción del centro de trabajo.

CONTENIDOS (Duración 380 horas)

Realización de operaciones de aprovisionamiento

Formalización de documentación.
Verificación del estado de equipos, cámaras y almacenes.
Aplicación de métodos de solicitud, recepción y almacenaje de mercancías.
Aplicación de sistemas y métodos de conservación.

Producción de elaboraciones

Utilización de partes de trabajo diarios y desglose en operaciones elementales y en procedimientos de operación y control.
Comprobación del funcionamiento de los equipos y puesta a punto de los equipos y del lugar de trabajo.

Aplicación de técnicas de regeneración de productos.
Realización de cortes y despieces.
Aplicación de técnicas de preelaboración de productos.
Aplicación de técnicas de cocina.
Aplicación de técnicas de repostería.
Ejecución de operaciones de acabado.

Realización de servicios a la vista del cliente

Realización de operaciones de montaje de servicios tipo "buffet", "self-service" o análogos.
Aplicación de técnicas, normas y procedimientos de servicio.
Preparación de platos a la vista del cliente.

Aplicación de la normativa vigente de control de calidad en los alimentos y de las normas de seguridad e higiene en todas las fases de los procesos.

2.5. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN Y ORIENTACION LABORAL

CAPACIDADES TERMINALES

Detectar las situaciones de riesgo más habituales en el ámbito laboral que puedan afectar a la salud y aplicar las medidas de protección y prevención correspondientes.

Aplicar las medidas sanitarias básicas inmediatas en el lugar del accidente en situaciones simuladas.

Diferenciar las formas y procedimientos de inserción en la realidad laboral del trabajador por cuenta ajena o por cuenta propia.

Orientarse en el mercado de trabajo, identificando sus propias capacidades e intereses y el itinerario profesional más idóneo.

Interpretar el marco legal del trabajo y distinguir los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Identificar, en situaciones de trabajo tipo, los factores de riesgo existentes.

Describir los daños a la salud en función de los factores de riesgo que los generan.

Identificar las medidas de protección y prevención en función de la situación de riesgo.

Identificar la prioridad de intervención en el supuesto de varios lesionados o de múltiples lesionados, conforme al criterio de mayor riesgo vital intrínseco de lesiones.

Identificar la secuencia de medidas que deben ser aplicadas en función de las lesiones existentes.

Realizar la ejecución de las técnicas sanitarias (RCP, inmovilización, traslado...), aplicando los protocolos establecidos.

Identificar las distintas modalidades de contratación laboral existentes en su sector productivo que permite la legislación vigente.

Describir el proceso que hay que seguir y elaborar la documentación necesaria para la obtención de un empleo, partiendo de una oferta de trabajo de acuerdo con su perfil profesional.

Identificar y cumplimentar correctamente los documentos necesarios, de acuerdo con la legislación vigente, para la constitución de un trabajador por cuenta propia.

Identificar y evaluar las capacidades, actitudes y conocimientos propios con valor profesionalizador.

Definir los intereses individuales y sus motivaciones, evitando, en su caso, los condicionamientos por razón de sexo o de otra índole.

Identificar la oferta formativa y la demanda laboral referida a sus intereses.

Emplear las fuentes básicas de información del derecho laboral (Constitución, Estatuto de los Trabajadores, Directivas de la Unión Europea, Convenio Colectivo...), distinguiendo los derechos y las obligaciones que le incumben.

Interpretar los diversos conceptos que intervienen en una "Liquidación de haberes".

En un supuesto de negociación colectiva tipo:

Describir el proceso de negociación.

Identificar las variables (salariales, de seguridad e higiene, de productividad tecnológicas, etc...) objeto de negociación.

Describir las posibles consecuencias y medidas resultado de la negociación.

Identificar las prestaciones y obligaciones relativas a la Seguridad Social.

CONTENIDOS

(Duración 65 horas)

Salud laboral

Condiciones de trabajo y seguridad. Salud laboral y calidad de vida.

Factores de riesgo: Físicos, químicos, biológicos, organizativos.

Medidas de prevención y protección.

Casos prácticos.

Prioridades y secuencias de actuación en caso de accidentes.

Aplicación de técnicas de primeros auxilios:
Consciencia/inconsciencia
Reanimación cardiopulmonar
Traumatismos
Salvamento y transporte de accidentados

Legislación y relaciones laborales

Derecho laboral: Normas fundamentales.
La relación laboral. Modalidades de contratación. Suspensión y extinción.
Seguridad Social y otras prestaciones.
Órganos de representación.
Convenio colectivo. Negociación colectiva.

Orientación e inserción socio-laboral

El mercado laboral. Estructura. Perspectivas del entorno.
El proceso de búsqueda de empleo. Fuentes de información; mecanismos de oferta-demanda y selección.
Iniciativas para el trabajo por cuenta propia. La empresa. Tipos de empresa. Trámites de constitución de pequeñas empresas.
Recursos de auto-orientación. Análisis y evaluación del propio potencial profesional y de los intereses personales. Elaboración de itinerarios formativos profesionalizadores. La toma de decisiones.

3. ORDENACIÓN ACADÉMICA E IMPARTICIÓN

3.1. PROFESORADO

3.1.1. Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de "Cocina"

| MÓDULO PROFESIONAL | ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO | CUERPO |
|---|---|--|
| Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento | Hostelería y Turismo | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Preelaboración y conservación de alimentos | Cocina y Pastelería | Profesor Técnico de FP |
| Técnicas culinarias | Cocina y Pastelería | Profesor Técnico de FP |
| Repostería | Cocina y Pastelería | Profesor Técnico de FP |
| Técnicas básicas de servicio y de preparación de alimentos y bebidas a la vista del cliente | Servicios de Restauración | Profesor Técnico de FP |
| Elaboraciones y productos culinarios. | Profesor Especialista | Profesor Especialista |
| Administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa o taller | Formación y Orientación Laboral Hostelería y Turismo | Profesor de Enseñanza Secundaria Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Lengua Extranjera | (1) | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Relaciones en el entorno de trabajo | Formación y Orientación Laboral | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Formación y Orientación Laboral | Formación y Orientación Laboral | Profesor de Enseñanza Secundaria |

(1) Alemán, Francés, Inglés, Italiano o Portugués, en función del idioma elegido.

3.1.2. Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia

Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:
Hostelería y Turismo
se establece la equivalencia, a efectos de docencia, del/los título/s de:
Técnico en Empresas y Actividades Turísticas.
con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:
Formación y Orientación Laboral
se establece la equivalencia, a efectos de docencia, de los títulos de:
Diplomado en Ciencias Empresariales.
Diplomado en Relaciones Laborales.
Diplomado en Trabajo Social.
Diplomado en Educación Social.
con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:
Servicios de Restauración
se establece la equivalencia, a efectos de docencia, de los títulos de:
Técnico Especialista en Hostelería.
Técnico Superior en Restauración.
con los de Arquitecto Técnico, Diplomado o Ingeniero Técnico.

Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:
Cocina y pastelería
se establece la equivalencia, a efectos de docencia, de los títulos de:
Técnico Especialista en Hostelería.
Técnico Superior en Restauración.
con los de Arquitecto Técnico, Diplomado o Ingeniero Técnico.

3.2. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS E INSTALACIONES PARA IMPARTIR ESTAS ENSEÑANZAS

De conformidad con el art. 34 del R.D. 1004/1991 de 14 de junio, el Ciclo formativo de Formación Profesional de Grado Medio: COCINA, requiere, para la impartición de las enseñanzas definidas en el presente R.D., los siguientes espacios mínimos que incluyen los establecidos en el artículo 32.1.a del citado R.D. 1004/1991 de 14 de junio.

| Espacio formativo | Superficie | Grado de utilización |
|--|--------------------|----------------------|
| Taller de cocina | 210 m ² | 45 % |
| Taller de pastelería y panadería | 60 m ² | 15 % |
| Aula de Aplicaciones de Hostelería y Turismo | 90 m ² | 15 % |
| Aula Polivalente | 60 m ² | 25 % |

El “grado de utilización” expresa en tanto por ciento la ocupación en horas del espacio prevista para la impartición de las enseñanzas mínimas, por un grupo de alumnos, respecto de la duración total de estas enseñanzas.

En el margen permitido por el “grado de utilización” orientativo, los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por otros grupos de alumnos que cursen el mismo u otros ciclos formativos, u otras etapas educativas.

En todo caso, las actividades de aprendizaje asociadas a los espacios formativos (con la ocupación expresada por el grado de utilización) podrán realizarse en superficies utilizadas también para otras actividades formativas afines.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

3.3. ACCESO AL BACHILLERATO, CONVALIDACIONES Y CORRESPONDENCIAS

3.3.1. Modalidades del bachillerato a las que da acceso

Humanidades y Ciencias Sociales
Ciencias de la Naturaleza y la Salud

3.3.2. Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional

Preelaboración y conservación de alimentos
Técnicas culinarias
Técnicas básicas de servicio
Administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa o taller

3.3.3. Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral

Preelaboración y conservación de alimentos
Técnicas culinarias
Repostería
Técnicas básicas de servicio
Formación en Centro de Trabajo
Formación y Orientación Laboral

Pastelería y Panadería

Denominación: PASTELERÍA Y PANADERÍA

Nivel: FORMACIÓN PROFESIONAL DE GRADO MEDIO

Duración del ciclo formativo: 1.400 HORAS

REALES DECRETOS: 2220/1993 (B.O.E. 11/03/1994)
147/1994 (B.O.E. 15/03/1994)

- 1. REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO**
 - 1.1. PERFIL PROFESIONAL
 - 1.1.1. Competencia general
 - 1.1.2. Capacidades profesionales
 - 1.1.3. Unidades de competencia

Confeccionar la oferta de productos de pastelería y repostería, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos.

Diseñar decoraciones para pastelería y montar expositores, escaparates y servicios tipo "buffet".

Preparar elaboraciones básicas y bebidas no alcohólicas y conservar todo tipo de preparaciones de pastelería y repostería.

Elaborar y presentar panes y productos de pastelería salada.

Preparar y presentar productos de pastelería y repostería a partir de elaboraciones básicas.

Realizar la administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa o taller.

- 1.2. EVOLUCIÓN DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL
 - 1.2.1. Cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos
 - 1.2.2. Cambios en las actividades profesionales
 - 1.2.3. Cambios en la formación
- 1.3. POSICIÓN EN EL PROCESO PRODUCTIVO
 - 1.3.1. Entorno profesional y de trabajo
 - 1.3.2. Entorno funcional y tecnológico

2. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO

- 2.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO
- 2.2. MÓDULOS PROFESIONALES ASOCIADOS A UNA UNIDAD DE COMPETENCIA

Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento

Diseño de decoraciones en pastelería y montaje de servicios

Técnicas de pastelería, panadería y conservación de alimentos

Panificación y pastelería salada

Productos de pastelería y repostería

Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa

- 2.3. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTRO DE TRABAJO
- 2.4. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

3. ORDENACIÓN ACADÉMICA E IMPARTICIÓN

- 3.1. PROFESORADO
 - 3.1.1. Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo
 - 3.1.2. Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia
- 3.2. REQUISITOS MÍNIMOS PARA IMPARTIR ESTAS ENSEÑANZAS

- 3.3. ACCESO AL BACHILLERATO, CONVALIDACIONES Y CORRESPONDENCIAS
 - 3.3.1. Modalidades del bachillerato a las que da acceso
 - 3.3.2. Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional
 - 3.3.3. Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral

1. REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO

1.1. PERFIL PROFESIONAL

1.1.1. Competencia general

Realizar todas las operaciones de elaboración, conservación y presentación de toda clase de productos de pastelería y repostería, y montar expositores, escaparates y servicios tipo “buffet” con estos productos, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y aplicando en todo momento la normativa y prácticas de seguridad e higiene.

1.1.2. Capacidades profesionales

Elaborar todo tipo de productos de pastelería, repostería, panadería y bebidas no alcohólicas en cualquier tipo de establecimientos, áreas o departamentos de restauración, pastelerías, heladerías o industrias agroalimentarias, adaptándose a las más diversas circunstancias.

Elaborar productos de pastelería, repostería y panadería a partir de la investigación propia, desarrollando la iniciativa y creatividad personal y la capacidad de improvisación.

Montar y decorar expositores, escaparates y servicios tipo “buffet” con productos de pastelería y repostería.

Ejecutar el servicio con elegancia y precisión cuando se elaboren los productos a la vista del cliente o se colabore en las actividades de servicio.

Planificar y elaborar ofertas gastronómicas de productos de pastelería, repostería y panadería de manera que se puedan satisfacer las expectativas de la clientela y los objetivos económicos del establecimiento, área o departamento.

Realizar el aprovisionamiento y el control de consumos de alimentos y bebidas con precisión, orden, sentido de la rentabilidad económica y honradez.

Mantener, adecuar y utilizar instalaciones, equipos y géneros en condiciones de máxima seguridad e higiene, desplegando un alto sentido de la responsabilidad.

En general, el técnico en pastelería y panadería debe realizar todas sus funciones con la máxima atención, pulcritud y destreza, desarrollando plenamente su sentido artístico. Asimismo en todo momento deberá respetar las normas de seguridad e higiénico-sanitarias vigentes para el sector.

Poseer una visión de conjunto y coordinada de las fases del proceso en el que esté involucrado.

Adaptarse a diversos puestos de trabajo dentro de los procesos de pastelería y panadería y a nuevas situaciones laborales, generadas como consecuencia de los cambios producidos en las técnicas relacionadas con su profesión.

Mantener relaciones fluidas con los miembros del grupo funcional en el que está integrado colaborando en la consecución de los objetivos asignados al grupo, respetando el trabajo de los demás, participando

activamente en la organización y desarrollo de tareas colectivas y cooperando en la superación de las dificultades que se presenten con una actitud tolerante hacia las ideas de los compañeros y subordinados.

Ejecutar un conjunto de acciones de contenido politécnico y polifuncional, de forma autónoma en el marco de las técnicas propias de su profesión, bajo métodos establecidos.

Responsabilidad y autonomía

El Técnico en pastelería y panadería actuará normalmente en los establecimientos medianos y grandes bajo la dependencia de un mando inmediato superior, pero en muchas ocasiones será pastelero y/o panadero más cualificado e, incluso, el propietario de su propio establecimiento, por lo que este técnico deberá tener también capacidades para el autoempleo y la iniciativa empresarial

Este técnico es autónomo en las siguientes actividades:

Manipulación, almacenamiento y conservación de todo tipo de alimentos relacionados con la pastelería, repostería y panadería.
Elaboración de todo tipo de productos de pastelería, repostería, panadería y bebidas no alcohólicas.
Montaje y decoración de expositores, escaparates y servicios sencillos tipo "buffet".
Limpieza de equipos y utensilios de trabajo.
Redacción de ofertas gastronómicas de productos de pastelería y repostería en establecimientos pequeños en que no exista un mando técnico superior o sea él mismo el propietario.

Puede ser asistido en:

Control y aprovisionamiento de consumos.
Banquetes y otros servicios gastronómicos especiales, sobre todo en grandes eventos.
Elaboración de nuevos productos.

Debe ser asistido en:

Cambios y variantes importantes en los sistemas de trabajo ordinarios y en las ofertas gastronómicas de productos de pastelería y repostería.
Desviaciones inusuales que se puedan producir en la unidad de producción, departamento o área.
Circunstancias que supongan riesgos importantes de seguridad e higiene, tanto para los trabajadores como para los consumidores.

1.1.3. Unidades de competencia

Confeccionar la oferta de productos de pastelería y repostería, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos.

Diseñar decoraciones para pastelería y montar expositores, escaparates y servicios tipo "buffet".
Preparar elaboraciones básicas y bebidas no alcohólicas y conservar todo tipo de preparaciones de pastelería y repostería.

Elaborar y presentar panes y productos de pastelería salada.

Preparar y presentar productos de pastelería y repostería a partir de elaboraciones básicas.

Realizar la administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa o taller.

Unidad de Competencia 1:

Confeccionar la oferta de productos de pastelería y repostería, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

1.1. Confeccionar la oferta de productos de pastelería de modo que resulte atractiva, equilibrada o adecuada para los clientes.

Ha tenido en cuenta:

Las necesidades y gustos de los clientes potenciales.
El suministro de materias primas.
Los medios físicos, humanos y económicos.
El tipo de servicio que debe 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.

Ha tenido en cuenta la rotación de artículos y/o productos de temporada.

Ha establecido un sistema de rotación de la oferta de productos que permite cambiarla según la evolución de los hábitos y gustos de la clientela.

Ha aplicado las normas de dietética y nutrición cuando ha sido necesario.

En la formalización escrita de la oferta de productos de pastelería y repostería ha tenido en cuenta:

La categoría del establecimiento.
Los objetivos económicos.
La imagen corporativa.

1.2. Determinar el grado de calidad de las materias primas, de modo que el producto ofrecido se adecue a la demanda y cumpla con los objetivos económicos del establecimiento.

Ha determinado la calidad de las materias primas teniendo en cuenta los gustos y necesidades de los clientes y los objetivos económicos del establecimiento.

Ha identificado las características cuantitativas y cualitativas de cada uno de los artículos utilizados, elaborando las fichas de especificación técnica.

Ha actualizado las fichas de especificación técnica de acuerdo con los cambios habidos en el mercado y en la oferta gastronómica de productos de pastelería y repostería.

1.3. Solicitar las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias de la producción.

Ha tenido en cuenta en la solicitud de compra las previsiones de producción, las existencias y los mínimos y máximos de "stocks" previamente determinados.

A través de la hoja de solicitud de mercancías ha trasladado, en su caso, la petición al departamento correspondiente, utilizando el procedimiento establecido.

1.4. Realizar la recepción de los artículos solicitados, comprobando que cumplen con la petición de compra y el estándar de calidad.

Ha comprobado que las materias primas recibidas son las correspondientes al pedido realizado con anterioridad y que además cumplen con:

Unidades y pesos netos solicitados y establecidos.
Nivel de calidad definido.
Fecha de caducidad.
Embalaje en perfecto estado.
Temperatura adecuada.
Registros sanitarios.

Ha diferenciado las fases de solicitud, compra y recepción de mercancías a fin de conseguir un correcto proceso de control administrativo y de calidad.

1.5. Almacenar las mercancías recibidas de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.

Ha almacenado las mercancías teniendo en cuenta:

Sus características organolépticas.
Temperatura y grado de humedad de conservación.
Normas básicas de almacenamiento.
Factores de riesgo.

Ha cumplimentado la ficha de almacén de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Ha almacenado los artículos de acuerdo con los criterios de racionalización que facilitan su aprovisionamiento y distribución.

Ha notificado las bajas que por mal estado o rotura deben contemplarse en los inventarios.

Ha comprobado las buenas condiciones de limpieza, ambientales y sanitarias de los almacenes que impiden el desarrollo bacteriológico y aseguran una buena calidad de conservación.

1.6. Controlar consumos, según las normas establecidas, de modo que se puedan determinar los costes de las materias primas y productos empleados.

Ha realizado los vales de pedido de acuerdo con las normas establecidas, recabando, en su caso, la supervisión y aprobación del responsable de departamento.

Ha realizado, en su caso, los vales de transferencia de productos cedidos a otros departamentos, quedando correctamente determinados los costes de cada uno.

Ha comprobado y registrado todos los datos correspondientes a la recepción, almacenamiento, distribución y consumo en los soportes de registro y con los procedimientos y códigos establecidos.

A partir de las fichas de consumo ha conseguido estimar el coste de los productos de pastelería y repostería elaborados.

DOMINIO PROFESIONAL

Medios de producción y/o de tratamiento de la información:

Equipos e instrumentos de medida. Equipos y medios utilizados en oficina. Equipos de refrigeración. Almacenes.

Materiales y productos intermedios:

Materiales de oficina. Materias primas. Material de acondicionamiento.

Productos o resultados del trabajo:

Programa de ventas y oferta de productos de pastelería y repostería. Gestión del aprovisionamiento y almacenamiento de materias primas. Control de consumos.

Procesos, métodos y procedimientos:

Encuestas. Observación directa del grado de satisfacción del cliente. Procedimientos normalizados de recepción y almacenamiento de materias primas. Métodos de muestreo para control de calidad de materias primas.

Información:

Estadísticas y estudios de mercado. Plan de comercialización. Normativa higiénico-sanitaria. Documentos normalizados (inventarios, "relevés", vales de pedidos y transferencias, comandas, facturas, albaranes, fichas de especificación técnica, fichas de almacén, fichas de control de consumos, etc.).

Personal y/u organizaciones destinatarias:

Proveedores. Otras secciones del área de elaboración de alimentos y bebidas en alojamientos y restaurantes. Clientes.

Unidad de Competencia 2:

Diseñar decoraciones para pastelería y montar expositores, escaparates y servicios tipo “buffet”.

REALIZACIONES

2.1. Diseñar decoraciones para los productos de pastelería de modo que resulten atractivas para el consumo.

2.2. Montar expositores y escaparates de pastelería, de modo que la colocación de los productos resulte equilibrada y atractiva para los clientes potenciales.

2.3. Montar servicios tipo “buffet” y barras de degustación, de modo que la colocación de los productos resulte equilibrada y atractiva en relación con las expectativas de los clientes.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Ha seleccionado la técnica de decoración adecuada al tipo de producto, atendiendo a la información recibida.

Ha tenido en cuenta los gustos de los clientes y las tendencias actuales de la pastelería.

Ha realizado el boceto o modelo gráfico en el que se detalla el motivo de decoración seleccionado, utilizando su imaginación y creatividad.

Ha comprobado la idoneidad del lugar de ubicación de los productos, de modo que se adecue a las normas establecidas y a los objetivos del establecimiento.

Ha establecido el orden de colocación de los productos según los siguientes criterios:

Sabores.

Tamaños.

Colores.

Naturaleza del producto.

Temperatura de conservación

Ha tenido en cuenta la estacionalidad comercial de los productos.

Ha aplicado las normas higiénico-sanitarias en todo momento.

A partir de la orden de servicio, o procedimiento que la sustituya, ha realizado y comprobado el aprovisionamiento de equipos, mobiliario y menaje para el posterior desarrollo del servicio.

Ha realizado la puesta a punto y montaje de servicios tipo “buffet” y barras de degustación teniendo en cuenta:

Las características del tipo de servicio en cuestión.

La superficie y características del local.

Los equipos, mobiliario y menaje disponibles.

El número de comensales.

Las expectativas de la clientela.

La naturaleza, temperatura de conservación, sabor, tamaño y color de los productos ofertados, a efectos de establecer su orden de colocación.

Ha seguido los procedimientos establecidos.

Ha utilizado los recipientes y equipos asignados.

Ha confirmado y, en su caso, ajustado, las distintas temperaturas necesarias de los equipos.

Ha complementado la decoración del conjunto.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el servicio con los productos y métodos establecidos.

Durante la manipulación y servicio de las elaboraciones en las ofertas tipo “buffet” y barras de degustación ha mantenido los equipos de calor y de frío en las condiciones de temperatura requerida, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control de procesos.

En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

Ha colaborado, en su caso, en el desarrollo del servicio de los productos ofertados.

Ha colaborado, en su caso, en las actividades de post-servicio.

Ha aplicado las normas higiénico-sanitarias en todo momento.

DOMINIO PROFESIONAL

| | |
|---|---|
| Equipos e instalaciones: | Mesas e instrumentos de dibujo. Escaparates y barras. Equipos de frío y calor. Almacenes. Menaje de cocina y pastelería. Menaje de servicio. |
| Materiales y productos intermedios: | Material de dibujo. Material para decoración de expositores, escaparates y servicios tipo “buffet” o barras de degustación. Productos de limpieza. Combustible. |
| Productos o resultados del trabajo: | Bocetos o modelos gráficos para filigranas y decoraciones de pastelería o repostería formalizados. Expositores y escaparates de pastelería montados. Servicios tipo “buffet” o barras de degustación montados. |
| Procesos, métodos y procedimientos: | Técnicas de expresión gráfica aplicadas. Procesos normalizados de operación de montaje de servicios. Normas de servicio. Métodos de limpieza y desinfección de útiles y equipos. Manuales de procesos normalizados. Normativa de seguridad e higiénico-sanitaria. |
| Información: | Bocetos y diseños gráficos tipo para filigranas y decoraciones de pastelería. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Ordenes de trabajo. Tablas de temperaturas y escalas “Beaumé” apropiadas. |
| Personal y/u organizaciones destinatarias: | Establecimientos de pastelería, panadería y heladería artesanal. Distintas partidas o secciones de unidades de producción de pastelería/repostería. Secciones de envasado y distribución de establecimientos de pastelería. Industrias alimentarias de pastelería, panadería y heladería. Clientes. |

Unidad de Competencia 3:

Preparar elaboraciones básicas y bebidas no alcohólicas y conservar todo tipo de preparaciones de pastelería y repostería.

REALIZACIONES

3.1. Elaborar jarabes, confituras y gelatinas, de acuerdo con las técnicas básicas, de modo que resulten aptos para su consumo o la preparación posterior de determinados platos y productos de pastelería en general.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

A partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos.

Ha conseguido las condiciones idóneas de operación, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y /o medios de control de proceso en máquinas y equipos, e informando, en su caso, de las anomalías detectadas.

Ha ejecutado la elaboración de jarabes, confituras, mermeladas, jaleas y gelatinas:

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

Finalizado el proceso de elaboración ha realizado:

Su acabado y presentación de acuerdo con las normas definidas, en el caso de productos para el consumo.

El almacenamiento del producto en los recipientes y equipos asignados y a las temperaturas adecuadas.

Ha utilizado los métodos y equipos establecidos en la regeneración a temperatura de servicio

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

3.2. Elaborar todo tipo de masas de pastelería, de acuerdo con las técnicas básicas, de modo que resulten aptas para su consumo o la preparación posterior de determinados platos y productos de pastelería en general.

A partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos.

Ha conseguido las condiciones idóneas de operación, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y /o medios de control de procesos en máquinas y equipos, e informando, en su caso, de las anomalías detectadas.

Ha ejecutado la preparación de todo tipo de masas de pastelería (escaldadas, fermentadas, hojaldres, bizcochos, etc.):

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

Ha obtenido la textura adecuada de la masa según el tipo de utilización que se le dé posteriormente.

Finalizado el proceso de elaboración ha realizado:

Su acabado y presentación de acuerdo con las normas definidas, en el caso de productos para el consumo.

El almacenamiento del producto en los recipientes y equipos asignados y a las temperaturas adecuadas.

Ha utilizado los métodos y equipos establecidos en la regeneración a temperatura de servicio.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

3.3. Elaborar todo tipo de pastas dulces, de acuerdo con las técnicas básicas, de modo que resulten aptas para su consumo o la preparación posterior de determinados platos y productos de pastelería en general.

A partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos.

Ha conseguido las condiciones idóneas de operación, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y /o medios de control de procesos en máquinas y equipos, e informando, en su caso, de las anomalías detectadas.

Ha ejecutado la elaboración de todo tipo de pastas dulces:

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

Ha obtenido la textura adecuada de la pasta según el tipo de utilización que se le dé posteriormente.

Finalizado el proceso de elaboración ha realizado:

Su acabado y presentación de acuerdo con las normas definidas, en el caso de productos para el consumo.

El almacenamiento del producto en los recipientes y equipos asignados y a las temperaturas adecuadas.

Ha utilizado los métodos y equipos establecidos en la regeneración a temperatura de servicio

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

3.4. Elaborar todo tipo de cremas y rellenos dulces, de acuerdo con las técnicas básicas, de modo que resulten aptos para su consumo o la preparación posterior de determinados platos y productos de pastelería en general.

A partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos.

Ha conseguido las condiciones idóneas de operación, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y /o medios de control de procesos en máquinas y equipos, e informando, en su caso, de las anomalías detectadas.

Ha ejecutado la elaboración de todo tipo de cremas y rellenos dulces:

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

Ha obtenido el nivel de densidad requerido.

Finalizado el proceso de elaboración ha realizado:

Su acabado y presentación de acuerdo con las normas definidas, en el caso de productos para el consumo,

El almacenamiento del producto en los recipientes y equipos asignados y a las temperaturas adecuadas.

Ha utilizado los métodos y equipos establecidos en la regeneración a temperatura de servicio

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

3.5. Preparar y, en su caso, presentar café, chocolate, granizados, batidos, zumos, infusiones y otras bebidas no alcohólicas que resulten aptas para su servicio al cliente o para la preparación posterior de distintas elaboraciones culinarias.

A partir de la orden de trabajo o "comanda" ha realizado el aprovisionamiento de productos y ha preparado los útiles y equipos necesarios.

Ha preparado las bebidas no alcohólicas:

Utilizando los métodos establecidos.

Respetando las normas básicas de manipulación.

Ajustando las cantidades a la ficha técnica de fabricación.

Utilizando correctamente el equipamiento para racionalizar y mantener la calidad del producto que se va a preparar.

Utilizando el recipiente adecuado.

Cuando la bebida se destina al consumo por parte del cliente:

Ha comprobado en su preparación que está a la temperatura de servicio y que, además, no ha sufrido ningún tipo de alteración o deterioro.

Ha comprobado que se ajusta totalmente a su petición.

Ha realizado las operaciones de acabado y presentación de la bebida respetando:

La decoración propia del producto.

El tipo de servicio.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

3.6. Conservar y/o envasar géneros y elaboraciones de pastelería y repostería que resulten aptos para su posterior consumo o distribución comercial.

Ha realizado la conservación y/o envasado de los géneros y elaboraciones de pastelería y repostería:

Teniendo en cuenta las características del género o elaboración en cuestión. Siguiendo los procedimientos establecidos.

En los recipientes, envases y equipos asignados.

A las temperaturas adecuadas.

Aplicando, en su caso, técnicas de abatimiento rápido de temperaturas y/o de congelación "criogénica" con nitrógeno líquido.

Aplicando, en su caso, técnicas de envasado tradicional o al vacío, y presentando el producto de acuerdo con las normas definidas.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Durante el proceso de elaboración de los diferentes productos ha mantenido los equipos de calor y de frío en las condiciones de temperatura requerida, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control.

En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso evitando costes y desgastes innecesarios.

DOMINIO PROFESIONAL

Equipos e instalaciones:

Mobiliario específico de pastelería. Almacenes. Equipos generadores de calor y frío. Equipos generadores de ozono. Máquinas auxiliares. Menaje de pastelería. Menaje de servicio. Utensilios propios de pastelería.

Materiales y productos intermedios:

Materias propias de la pastelería como (harina, azúcar, huevos, productos lácteos, cacao, frutas mantequillas, margarinas, grasas vegetales y animales, aceites, féculas, especias, esencias, colorantes, levaduras, etc.). Otras materias para la preparación de bebidas no alcohólicas como café, chocolate, infusiones, etc. Material de acondicionamiento (envases, cierres, etiquetas). Productos de limpieza. Combustibles líquidos o gaseosos. Uniformes y lencería apropiados.

Productos o resultados del trabajo:

Jarabes y siropes. Mermeladas y gelatinas. Masas de bollería y pastas dulces. Cremas y rellenos dulces. Acabados de bollería. Bebidas no alcohólicas. Presentación de estas elaboraciones básicas. Conservación y/o envasado de productos de pastelería y repostería.

Procesos, métodos y procedimientos:

Manipulación, limpieza y preparación de alimentos en crudo. Técnicas para la preparación de bebidas no alcohólicas. Técnicas de pastelería aplicadas a cada tipo de producto. Técnicas de almacenamiento. Técnicas de regeneración. Métodos de limpieza y desinfección de útiles y equipos. Procedimientos normalizados de operación para conservación y/o envasado de productos de pastelería y bebidas no alcohólicas.

Información:

Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Ordenes de trabajo. Fichas técnicas sobre manipulación de alimentos en crudo. Fichas técnicas de elaboración de preparaciones básicas de pastelería y bollería y de bebidas no alcohólicas. Tablas de temperaturas y escalas "Beaumé" apropiadas. Normativa de seguridad e higiénico- sanitaria.

Personal y/u organizaciones destinatarias:

Establecimientos de restauración comercial o colectiva. Grandes superficies comerciales. Industrias agroalimentarias, etc. Secciones de envasado y distribución de establecimientos de restauración para colectividades y/o industrias agroalimentarias. Clientes.

Unidad de Competencia 4:

Elaborar y presentar panes y productos de pastelería salada.

REALIZACIONES

4.1. Elaborar y presentar, de acuerdo con las técnicas y normas básicas, diferentes variedades de panes de modo que resulten aptos para el consumo.

4.2. Elaborar rellenos salados, de acuerdo con las técnicas básicas, de modo que resulten aptos para su utilización posterior en productos de pastelería salada.

4.3. Elaborar y presentar, de acuerdo con las técnicas y normas básicas, productos de pastelería salada de modo que resulten aptos para el consumo.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

A partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos.

Ha conseguido las condiciones idóneas de operación, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control de procesos en máquinas y equipos, e informando, en su caso, de las anomalías detectadas.

Ha obtenido la textura adecuada de la masa según la variedad de pan que se quiera obtener.

Ha ejecutado la transformación de la masa y el acabado y presentación del producto:

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

Utilizando las técnicas adecuadas para confeccionar distintas variedades de pan (pan común, panes especiales, panes semicocidos, etc.)

Aplicando las técnicas de cocción requeridas.

Seleccionando y aplicando la técnica de decoración adecuada.

Aplicando en su presentación las normas definidas.

Ha aplicado la técnica de conservación inmediata según la naturaleza del pan.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

A partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos.

Ha conseguido las condiciones idóneas de operación, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control de procesos en máquinas y equipos, e informando, en su caso, de las anomalías detectadas.

Ha ejecutado la elaboración:

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas para los diversos tipos de relleno.

Ha obtenido el nivel de densidad requerido.

Ha almacenado los rellenos salados en los recipientes y equipos asignados y a las temperaturas adecuadas.

Ha utilizado los métodos y equipos establecidos en la regeneración a temperatura de servicio

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

A partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos.

Ha conseguido las condiciones idóneas de operación, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control de

procesos en máquinas y equipos, e informando, en su caso, de la anomalías detectadas.

Ha obtenido la textura adecuada de la masa según el tipo de producto que se va a elaborar.

Ha ejecutado la transformación de la masa y el acabado y presentación del producto:

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

Utilizando las técnicas adecuadas para confeccionar distintos productos de pastelería salada.

Utilizando el relleno establecido.

Aplicando las técnicas de cocción requeridas.

Seleccionando la técnica de decoración adecuada.

Aplicando en su presentación las normas definidas.

Ha utilizado los métodos y equipos establecidos en la regeneración a temperatura de servicio

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

DOMINIO PROFESIONAL

Equipos e instalaciones:

Mobiliario específico de panadería y pastelería. Almacenes. Equipos generadores de calor y frío. Equipos generadores de ozono. Máquinas auxiliares de uso pastelero (batidoras, amasadoras). Menaje de servicio.

Materiales empleados:

Materias primas propias de la pastelería y panadería. Material de acondicionamiento. Productos de limpieza. Combustibles líquidos o gaseosos. Uniformes y lencería apropiados.

Productos o resultados del trabajo:

Panes de diferentes tipos y sabores. Productos diversos de pastelería salada (“bouchées”, “bechamel”, “vol au vent”).

Procesos, métodos y procedimientos:

Elaboración de masas y pastas para panadería y pastelería salada. Técnicas básicas de cocina. Métodos de regeneración. Técnicas de limpieza y desinfección de útiles y equipos.

Información:

Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Ordenes de trabajo. Fichas técnicas sobre manipulación de alimentos en crudo. Fichas técnicas de elaboración de panes y pastelería salada. Tablas de temperatura y densidades apropiadas. Normativa de seguridad e higiénico-sanitaria aplicada.

Personal y/u organizaciones destinatarias:

Alojamientos, establecimientos de restauración colectiva e industrias agroalimentarias restaurantes, bares, cafeterías, panaderías, boutiques del pan, establecimientos de pastelería, grandes superficies comerciales, industrias agroalimentarias, etc. Clientes.

Unidad de Competencia 5:

Preparar y presentar productos de pastelería y repostería a partir de elaboraciones básicas.

REALIZACIONES

5.1. Preparar y presentar toda clase de productos de pastelería y repostería (tartas, pasteles, helados, postres de cocina, mazapanes, turrone, bombones, confites, etc.), de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de elaboración.

5.2. Preparar y presentar diferentes productos de pastelería y repostería de creación propia, que resulten atractivos para los clientes y se ajusten a los objetivos económicos del establecimiento.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

A partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya, ha realizado:

El aprovisionamiento de materias primas.
La selección de los productos básicos requeridos.
La preparación de útiles y equipos.

Ha conseguido las condiciones de operación, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control de procesos en máquinas y equipos, e informando, en su caso, de las anomalías detectadas.

Ha ejecutado la preparación:

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.
Aplicando la temperatura adecuada a cada tipo de producto.
Seleccionando y aplicando la técnica de decoración adecuada.

Ha realizado el acabado y presentación del producto de pastelería o repostería de acuerdo con las normas definidas.

Ha realizado el almacenamiento del producto de pastelería o repostería:

Teniendo en cuenta las características del producto de pastelería o repostería en cuestión.

Siguiendo los procedimientos establecidos.
En los recipientes, envases y equipos asignados.
A las temperaturas adecuadas.

Ha utilizado los métodos y equipos establecidos en la regeneración a temperatura de servicio

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

Ha ejecutado correctamente:

El aprovisionamiento de materias primas,
La preparación de útiles y equipos,
La aplicación de técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo,
La utilización de las técnicas de cocción establecidas para cada producto,
El acabado y presentación del producto,
El almacenamiento,
La regeneración a temperatura de servicio,
El mantenimiento de las temperaturas requeridas,
La selección y aplicación de la técnica de decoración adecuada,
La utilización de los medios energéticos establecidos, evitando costes y desgastes innecesarios,

Ha sacado el máximo partido gastronómico y económico a los productos de temporada.

Ha elaborado los productos a partir de su propia investigación gastronómica con creatividad e imaginación.

Ha aplicado su cultura gastronómica y habilidades para responder a las necesidades de innovación de la oferta de productos de pastelería y repostería en función de los gustos de la clientela y de los objetivos gastronómicos y económicos del establecimiento.

Ha sido capaz de sustituir ingredientes de un determinado producto por imposibilidad de aprovisionamiento, satisfaciendo no obstante al cliente.

Se ha adaptado plenamente a las peticiones y gustos del cliente.

DOMINIO PROFESIONAL

| | |
|---|--|
| Equipos e instalaciones: | Mobiliario específico de pastelería y repostería. Almacenes. Equipos generadores de calor y de frío. Equipos generadores de ozono. Máquinas auxiliares. Utensilios de pastelería. Menaje de pastelería. |
| Materiales empleados: | Materias primas propias de la pastelería. Elaboraciones básicas de pastelería. Materiales de acondicionamiento. Productos para la limpieza. Combustibles. Uniformes y lencería apropiados. |
| Productos o resultados del trabajo: | Pastelería en general (tartas y pasteles). Helados. Postres de cocina. Turrónes y mazapanes. Bombones. Confites. Caramelos. Presentación de los diferentes productos de pastelería y repostería. |
| Procesos, métodos y procedimientos: | Procedimientos normalizados de operación para el acabado y presentación de productos de pastelería y repostería: Manipulación, limpieza y preparación de alimentos en crudo. Técnicas de heladería. Técnicas básicas de cocción. Técnicas de bombonería y caramelería. Sistemas de almacenamiento. Métodos de regeneración. Técnicas de limpieza y desinfección de útiles y equipos. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias aplicadas. |
| Información: | Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Ordenes de trabajo. Fichas técnicas sobre manipulación de alimentos en crudo. Fichas técnicas de elaboración. Tablas de temperaturas y escalas "Beaumé" apropiadas. Normativa de seguridad e higiénico-sanitaria aplicada. |
| Personal y/u organizaciones destinatarias: | Alojamientos, establecimientos de restauración comercial y colectiva, empresas, grandes superficies comerciales, industrias agroalimentarias. Clientes. |

Unidad de Competencia 6:

Realizar la administración, gestión y comercialización en una pequeña empresa o taller.

REALIZACIONES

6.1. Evaluar la posibilidad de implantación de una pequeña empresa o taller en función de su actividad, volumen de negocio y objetivos.

6.2. Determinar las formas de contratación más idóneas en función del tamaño, actividad y objetivos de una pequeña empresa.

6.3. Elaborar, gestionar y organizar la documentación necesaria para la constitución de una pequeña empresa y la generada por el desarrollo de su actividad económica.

6.4. Promover la venta de productos o servicios mediante los medios o relaciones adecuadas, en función de la actividad comercial requerida.

6.5. Negociar con proveedores, clientes, buscando las condiciones más ventajosas en las operaciones comerciales.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Se ha seleccionado la forma jurídica de empresa más adecuada a los recursos disponibles, a los objetivos y a las características de la actividad.

Se ha realizado el análisis previo a la implantación, valorando:

La estructura organizativa adecuada a los objetivos.

La ubicación física y ámbito de actuación (distancia clientes/proveedores, canales de distribución, precios del sector inmobiliario de zona, elementos de prospectiva).

La previsión de recursos humanos.

La demanda potencial, previsión de gastos e ingresos.

La estructura y composición del inmovilizado.

La necesidades de financiación y forma más rentable de la misma.

La rentabilidad del proyecto.

La posibilidad de subvenciones y/o ayudas a la empresa o a la actividad, ofrecidas por las diferentes Administraciones Públicas.

Se ha determinado adecuadamente la composición de los recursos humanos necesarios, según las funciones y procesos propios de la actividad de la empresa y de los objetivos establecidos, atendiendo a formación, experiencia y condiciones actitudinales, si proceden.

Se han identificado las formas de contratación vigentes, determinando sus ventajas e inconvenientes y estableciendo los más habituales en el sector.

Se han seleccionado las formas de contrato óptimas, según los objetivos y las características de la actividad de la empresa.

Se ha establecido un sistema de organización de la información adecuado que proporcione información actualizada sobre la situación económico-financiera de la empresa.

Se ha realizado la tramitación oportuna ante los organismos públicos para la iniciación de la actividad de acuerdo a los registros legales.

Los documentos generados: facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cheques y recibos, han sido elaborados en el formato establecido por la empresa con los datos necesarios en cada caso y de acuerdo a la legislación vigente.

Se ha identificado la documentación necesaria para la constitución de la empresa (escritura, registros, impuesto actividades económicas y otra).

En el plan de promoción, se ha tenido en cuenta la capacidad productiva de la empresa y el tipo de clientela potencial de sus productos y servicios.

Se ha seleccionado el tipo de promoción que hace óptima la relación entre el incremento de las ventas y el coste de la promoción.

La participación en ferias y exposiciones ha permitido establecer los cauces de distribución de los diversos productos o servicios.

Se han tenido en cuenta, en la negociación con los proveedores:

Precios del mercado

Plazos de entrega

Calidades

Condiciones de pago

Transportes, si procede

Descuentos

Volumen de pedido

Líquidez actual de la empresa

Servicio post-venta del proveedor

En las condiciones de venta propuestas a los clientes se han tenido en

cuenta:

Márgenes de beneficios
Precio de coste
Tipos de clientes
Volumen de venta
Condiciones de cobro
Descuentos
Plazos de entrega
Transporte si procede
Garantía
Atención post-venta

6.6. Crear, desarrollar y mantener buenas relaciones con clientes reales o potenciales.

Se ha transmitido en todo momento la imagen deseada de la empresa.

Los clientes son atendidos con un trato diligente y cortés, y en el margen de tiempo previsto.

Se ha respondido satisfactoriamente a su demanda, resolviendo sus reclamaciones con diligencia y prontitud y promoviendo las futuras relaciones.

Se ha comunicado a los clientes cualquier modificación o innovación de la empresa, que pueda interesarles.

6.7. Identificar, en tiempo y forma, las acciones derivadas de las obligaciones legales de una empresa.

Se ha identificado la documentación exigida por la normativa vigente.

Se ha identificado el calendario fiscal correspondiente a la actividad económica desarrollada.

Se ha identificado en tiempo y forma las obligaciones legales laborales.

Altas y bajas laborales
Nóminas
Seguros sociales

DOMINIO PROFESIONAL

Información que maneja:

Documentación administrativa: facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cheques.

Documentación con los distintos organismos oficiales:

Permisos de apertura del local, permiso de obras, etc... Nóminas TC1, TC2, Alta en IAE. Libros contables oficiales y libros auxiliares. Archivos de clientes y proveedores.

Tratamiento de la información:

Tendrá que conocer los trámites administrativos y las obligaciones con los distintos organismos oficiales, ya sea para realizarlos el propio interesado o para contratar su realización a personas o empresas especializadas.

El soporte de la información puede estar informatizado utilizando paquetes de gestión muy básicos existentes en el mercado.

Personas con las que se relaciona:

Proveedores y clientes. al ser una pequeña empresa o taller, en general, tratará con clientes cuyos pedidos o servicios darían lugar a pequeñas o medianas operaciones comerciales. Gestorías.

1.2. EVOLUCIÓN DE LAS COMPETENCIAS DE LA FIGURA PROFESIONAL

1.2.1. Cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos

Se detecta una mayor flexibilidad entre los distintos puestos de trabajo en la actividad de restauración. Las empresas demandan, de forma creciente, profesionales que puedan desarrollar diferentes funciones y con gran capacidad de adaptación a situaciones cambiantes. Esta polivalencia redundará en una mayor productividad a través de la disminución de los tiempos muertos que caracterizan los procesos en este campo.

Las nuevas tecnologías aplicadas a los diferentes procesos de producción en restauración se han introducido en el sector en los últimos años. Se prevé que la incorporación de dichas tecnologías alcance a un número de empresas cada vez mayor, principalmente a aquellas relacionadas con la conservación y regeneración de productos y con los sistemas de información basados en soportes informáticos. Esto significa la reducción de los procesos manuales y la mejora de los niveles de higiene en la manipulación y conservación de alimentos y bebidas.

Es razonable pensar que la evolución del empleo estará en función del desarrollo del sector. Se observa un aumento de la variedad de productos ofertados en función de los gustos y nueva sensibilidad dietética de los consumidores. Por otro lado el gran desarrollo de la pastelería industrial abre un nuevo campo a estos profesionales y determina nuevos métodos de trabajo.

Se prevén cambios organizativos en las empresas del sector debido no sólo a la introducción de nuevas tecnologías, sino también a la competencia a la que da lugar la integración europea. Existe una tendencia creciente a la concentración empresarial, que permite unificar esfuerzos y mantener una postura más competitiva en el mercado.

1.2.2. Cambios en las actividades profesionales

El técnico en pastelería y panadería tiene dos grandes áreas de desarrollo de su labor profesional: la restauración comercial y la restauración colectiva.

Las actividades en ambos campos tienden a la reducción progresiva de las operaciones manuales debido al mayor grado de automatización de los procesos, incrementándose la responsabilidad en las funciones de control.

Existen además múltiples operaciones que tradicionalmente se realizaban en los obradores, principalmente las de preelaboración de productos, que hoy vienen resueltas por las industrias del sector agroalimentario.

La mayor flexibilidad en la organización del trabajo hará que el Técnico en pastelería y panadería pueda asumir varias competencias propias de la producción.

1.2.3. Cambios en la formación

Este técnico necesita mantenerse actualizado en el conocimiento y manejo de nuevas tecnologías de los equipos de producción y de aplicaciones informáticas de control de procesos.

La introducción de nuevos productos alimentarios, llamados de cuarta y quinta gama, hace necesario que este profesional conozca las técnicas específicas para su manipulación.

Además se detecta una necesidad creciente de conocimientos de nutrición y dietética, de higiene y de seguridad laboral.

1.3. POSICIÓN EN EL PROCESO PRODUCTIVO

1.3.1. Entorno profesional y de trabajo

Esta figura ejercerá su actividad, principalmente, en el área de elaboración de alimentos y bebidas no alcohólicas del sector “Hotelería y Restauración” y “Pastelería Artesanal”, aunque también podrá incorporarse al sector de industrias agroalimentarias y establecimientos comerciales de alimentos y bebidas.

Los principales subsectores en los que puede desarrollar su actividad son:

Restauración comercial:

Tradicional: Incluye aquellos restaurantes en los que se siguen las normas clásicas de servicio a mesa y que, además, utilizan productos frescos que normalmente no han sufrido ningún tipo de manipulación antes de ser recibidos. Por ejemplo, restaurantes de lujo, de mercado, de cocina tradicional o internacional, etc.

Restauración evolutiva: Caracterizada por un servicio rápido, por la utilización de productos semielaborados o intermedios y nueva tecnología. Incluye establecimientos como “snacks”, pizzerías, hamburgueserías, comidas preparadas, etc.

Restauración colectiva, concentrada básicamente en el servicio de alimentos y bebidas a empresas, colegios, hospitales y medios de transporte (“catering”).

Pastelerías.

Boutiques del pan.

Tiendas especializadas en comidas preparadas.

Empresas dedicadas al almacenamiento y distribución de productos alimenticios.

Industrias agroalimentarias.

En general, desarrollará esta figura su actividad en pequeños, medianos y grandes establecimientos dedicados a la elaboración y/o servicio de alimentos y bebidas, prestaciones que pueden formar parte de una oferta más amplia.

Previsiblemente este técnico se integrará en un equipo de trabajo generalmente numeroso, por lo que deberá tener también un alto sentido de la cooperación con sus compañeros de trabajo. La interacción constante con ellos le impondrá saber conducirse en los procesos de comunicaciones internas y tener el dominio básico en las técnicas de relaciones humanas, aplicables también a su posible relación con los clientes.

Así mismo, es una figura idónea para el autoempleo, teniendo la posibilidad de crear su propia pastelería, pizzería o establecimiento de comida rápida.

Las difíciles condiciones de trabajo que en muchas ocasiones se dan en los obradores y cocinas (calor sofocante, tareas realizadas de pie en su mayor parte, quemaduras, etc.) y la necesidad de atención constante para obtener elaboraciones de pastelería y repostería óptimas, imponen a este técnico la necesidad de actuar con calma y de adaptarse a esas difíciles circunstancias.

1.3.2. Entorno funcional y tecnológico

Esta figura profesional se ubica, fundamentalmente, en las funciones/subfunciones de compras/contratación, elaboración de alimentos y bebidas no alcohólicas y control de consumos.

Las técnicas y conocimientos tecnológicos abarcan:

Elaboración de la oferta de productos de pastelería y repostería.
Aprovisionamiento y control de consumos.
Manipulación y transformación de alimentos y bebidas, utilizando equipos propios de restaurante y pastelería.
Conocimiento de materias primas, equipos y maquinaria.
En su caso, atención al cliente.

Ocupaciones, puestos de trabajo tipo más relevantes:

Con fines de orientación, se enumeran a continuación ocupaciones y puestos de trabajo que podrían ser desempeñados adquiriendo la competencia profesional definida en el perfil del título.

Pastelero de cualquier tipo de establecimientos y/o alojamientos.
Jefe de partida.
Empleado de departamento de economato o almacén.
Maestro obrador.

2. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO

2.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO

Interpretar y conjugar las distintas variables que influyen en la confección de ofertas gastronómicas en general y de productos de pastelería y panadería en particular, para conseguir los atributos de calidad, equilibrio dietético, composición variada y objetivos económicos establecidos.

Analizar y poner a punto los procesos de producción y, en su caso, de servicio de elaboraciones de pastelería, repostería y panadería, interpretando la terminología, simbología, información técnica, procedimientos y métodos, relacionándolos con las diversas fases y procesos básicos, para conseguir el nivel de calidad y rendimiento necesarios.

Analizar y ejecutar las operaciones necesarias para la realización de elaboraciones de pastelería y panadería, así como de su acabado y decoración, identificando, utilizando correctamente y manteniendo en primer nivel los equipos, maquinaria y utensilios de cocina en general y de panadería/pastelería en particular.

Interpretar, analizar y ejecutar las operaciones necesarias para un correcto aprovisionamiento y conservación de géneros y elaboraciones de panadería, pastelería y repostería.

Identificar, interpretar las propiedades nutritivas y comerciales, asociar las características con las posibilidades de elaboración y calcular las cantidades necesarias según el tipo de elaboración o producto de las materias primas propias de la pastelería y panadería.

Interpretar, analizar y ejecutar las operaciones necesarias para el montaje y prestación de servicios tipo "buffet", barras de degustación, "self-service" o análogos.

Utilizar la informática de usuario aplicada a la actividad profesional como medio de información, comunicación y gestión de los departamentos de producción y de Economato-Bodega o almacén.

Aplicar en todo momento las normas de seguridad e higiene e identificar y prevenir los riesgos de toxiinfecciones alimentarias.

Comprender el marco legal, económico y organizativo que regula y condiciona las actividades profesionales del subsector de Hostelería y de industrias de panadería y pastelería, identificando los derechos y las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, y adquiriendo la capacidad de seguir los procedimientos establecidos y de actuar con eficacia en las anomalías que puedan presentarse en los mismos.

Establecer una eficaz comunicación verbal, escrita y gestual para *transmitir y recibir una correcta información y resolver situaciones conflictivas*, tanto en el ámbito de las relaciones en el entorno de trabajo como en las relaciones que, en su caso, se puedan desarrollar con potenciales clientes.

Utilizar y buscar fuentes de información y formación relacionados con el ejercicio de la profesión que posibiliten el conocimiento y de la evolución del sector de Hostelería y Turismo y de industrias de Panadería y Pastelería, con el fin de adaptarse a los cambios tecnológicos y organizativos que se produzcan.

2.2. MÓDULOS PROFESIONALES ASOCIADOS A UNA UNIDAD DE COMPETENCIA

Módulo profesional 1:

Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento.

Asociado a la Unidad de Competencia 1: Confeccionar la oferta de productos de pastelería y repostería, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos.

CAPACIDADES TERMINALES

1.1. Analizar los subsectores de restauración y de industrias de panadería y de pastelería artesanal, considerando sus relaciones con otras empresas o áreas.

1.2. Analizar ofertas gastronómicas en términos de menús, cartas, ofertas de productos de pastelería/repostería/panadería y análogos.

1.3. Definir características de los alimentos y bebidas, teniendo en cuenta ofertas gastronómicas determinadas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Citar, clasificar y definir los diferentes tipos de establecimientos y fórmulas de restauración, y de industrias de panadería y de pastelería artesanal, teniendo en cuenta:

Características fundamentales.

Procesos básicos.

Tipo de ofertas gastronómicas o de productos elaborados.

Tipologías de clientela.

Normativa europea, estatal y autonómica aplicables.

Describir los departamentos y subdepartamentos funcionales más característicos de los establecimientos o áreas de alimentos y bebidas, y de las industrias de panadería y de pastelería artesanal, explicando las relaciones interdepartamentales internas.

Describir las relaciones externas con otras empresas, o con otras áreas/departamentos en alojamientos turísticos y no turísticos.

Describir los circuitos y tipos de información/documentación internos y externos que se producen en el desarrollo de las actividades productivas y/o de servicio.

Analizar los grupos de alimentos, explicando sus aportaciones nutritivas.

Describir ofertas gastronómicas, indicando elementos que las componen, características y categoría.

Relacionar ofertas gastronómicas con fórmulas de restauración de los diversos establecimientos hosteleros, o con tipos de industrias de pastelería/panadería, de acuerdo con la legislación vigente.

En supuestos prácticos, a partir de un tipo de establecimiento determinado debidamente caracterizado, y ofrecidos los datos necesarios:

Identificar y analizar las variables derivadas de necesidades tipo, de índole dietético, económico, de variedad, gusto, etc., que se deben tener en cuenta para confeccionar ofertas gastronómicas.

Componer menús, cartas y otras ofertas gastronómicas, presentándolas de acuerdo con su categoría, tipo de establecimiento, tipo de servicio e instrucciones recibidas, y utilizando eficazmente el material de oficina disponible para su composición.

A partir de supuestas ofertas gastronómicas debidamente caracterizadas y de los datos que fueran necesarios:

Deducir necesidades cuantitativas y cualitativas de materias primas implícitas en el supuesto.

Precisar niveles de calidad de los géneros que se vayan a utilizar, teniendo en cuenta, como variables básicas, categoría de la oferta, tipo de servicio, objetivos económicos, proveedores y, en su caso, tipo de industria de pastelería/panadería.

Realizar 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 el material de oficina disponible para la formalización de las fichas.

1.4. Calcular necesidades de aprovisionamiento externo de géneros asociados a ofertas gastronómicas determinadas, redactando las órdenes de petición.

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

A partir de supuestas ofertas gastronómicas o planes de trabajo debidamente caracterizados:

Determinar las necesidades de suministro de géneros, indicando cantidades. Redactar solicitudes de aprovisionamiento exterior o, si procede, de algún departamento interno, utilizando los medios adecuados.

Utilizar eficazmente el material de oficina disponible para el cálculo de necesidades de géneros y formalización de solicitudes de aprovisionamiento.

1.5. Efectuar la recepción de alimentos y bebidas para su posterior almacenaje y distribución.

Identificar señas y atributos de calidad de géneros culinarios, interpretando etiquetas y documentación que los acompañan.

Describir métodos de control, para géneros culinarios de acuerdo con su estado o naturaleza, identificando instrumentos y medios necesarios.

Efectuar operaciones de control utilizando medios e instrucciones aportados para tal fin, detectando desviaciones entre las cantidades-calidades de los géneros solicitados y los recibidos y proponiendo medidas para su resolución.

Manipular correctamente, y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, tanto los equipos de control como los propios géneros destinados al almacén o a consumo inmediato.

1.6. Analizar sistemas de almacenamiento de alimentos y bebidas y, en su caso, ejecutar las operaciones.

Describir diversos sistemas de almacenamiento, indicando: necesidades de equipamiento, criterios de ordenación, ventajas comparativas y documentación asociada.

Identificar necesidades de almacenamiento de los alimentos y bebidas en función de su naturaleza y clase.

Clasificar los lugares de almacenamiento básicos en las unidades de producción y/o servicio de alimentos y bebidas, describiendo sus finalidades y utilidades.

Relacionar las necesidades de almacenamiento de los alimentos y bebidas con los lugares apropiados para obtener una correcta conservación.

Ordenar alimentos y bebidas de acuerdo con el lugar, dimensiones, equipamiento y sistema establecido, aplicando rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria y los tiempos de consumo.

Detectar posibles deterioros o pérdidas de géneros durante el período de almacenamiento, efectuando las operaciones de retirada e indicando los posibles departamentos a los que se debería informar en los distintos tipos de establecimientos.

Describir la documentación y libros necesarios para el control del almacén.

1.7. Calcular costes de materias primas y estimar posibles precios de las supuestas ofertas gastronómicas asociadas.

Enumerar la documentación necesaria para la obtención de costes de materias primas.

Describir los métodos de presupuestación y fijación de precios de acuerdo con los costes de materias primas.

A partir de supuestas ofertas gastronómicas debidamente caracterizadas:

Obtener costes de platos y materias primas, indicando los documentos consultados y realizando los cálculos correctamente.

Cumplimentar la documentación específica.

Fijar precios de la oferta gastronómica.

Utilizar eficazmente el material de oficina disponible.

CONTENIDOS (Duración 95 horas)

Las empresas de restauración

Aspectos económicos.

Tipos de establecimientos y fórmulas de restauración

Estructuras organizativas y funcionales más características en los establecimientos o áreas de restauración.

| | |
|---|---|
| | <p>Áreas o departamentos básicos. Funciones principales. Organigramas. Distribución de tareas. Relaciones interdepartamentales. Circuitos y tipos de información/documentos internos y externos. Instalaciones necesarias.</p> |
| La industria de panadería y pastelería artesanal | <p>Aspectos económicos. Tipos de establecimientos. Oferta básica de productos. Estructuras organizativas y funcionales más características en los establecimientos o áreas de restauración. Áreas o departamentos básicos. Funciones principales. Organigramas. Distribución de tareas. Relaciones interdepartamentales. Circuitos y tipos de información/documentos internos y externos. Instalaciones necesarias.</p> |
| Ofertas gastronómicas | <p>Definición y clases. Elementos y variables de la oferta gastronómica. Estudio de las ofertas básicas: Menú y carta. Diseño y realización de menús, cartas y ofertas de productos de pastelería/panadería.</p> |
| Nutrición y Dietética | <p>Principios inmediatos. Conceptos. Clases. Clasificación de dietas. Necesidades nutricionales. Aplicación de la dietética al proceso de elaboraciones culinarias. Resultados.</p> |
| Economato y bodega | <p>Procedimiento de solicitud y recepción de géneros. Almacenamiento. Controles: métodos y documentos. Gestión y valoración de inventarios.</p> |
| Técnicas de evaluación de precios en restauración e industrias de pastelería artesanal y panadería | <p>Definición y clases de costes que se generan. Componentes del precio.</p> |

Módulo profesional 2:

Diseño de decoraciones en pastelería y montaje de servicios

Asociado a la Unidad de Competencia 2: *Diseñar decoraciones para pastelería y montar expositores, escaparates y servicios tipo «buffet».*

CAPACIDADES TERMINALES

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

2.1. Diseñar decoraciones para pastelería/panadería aplicando las técnicas de expresión gráfica y/o de decoración adecuadas.

A partir de productos de pastelería/panadería determinados:

Elegir o idear formas y/o motivos de decoración.
 Seleccionar técnicas de expresión gráfica adecuadas para la realización de bocetos o modelos gráficos.
 Deducir variaciones en el diseño realizado, según criterios como el tamaño, las materias primas, la forma, el color, etc.
 Realizar los bocetos o modelos gráficos.

2.2. Analizar y desarrollar el proceso de montaje de expositores, escaparates, barras de degustación, servicios tipo “buffet” o análogos, aplicando técnicas decorativas adecuadas para conseguir conjuntos de elementos atractivos, equilibrados y armónicos.

En supuestos prácticos, y a partir de información suministrada sobre características del local, tipo de establecimiento y tipo de productos:

Deducir necesidades de mobiliario, equipos y utensilios para el montaje de servicios de pastelería/panadería.
 Representar sobre un plano la distribución en planta del mobiliario y/o equipos, justificándola debidamente.
 Describir el proceso de puesta a punto de dichos servicios.
 Clasificar los productos que se vayan a exponer de acuerdo con variables tales como sabor, color, tamaño, asociación, temperatura adecuada de conservación, época de año, etc.
 Justificar la/s técnica/s y/o elementos decorativos que mejor se adecuen.
 Deducir variaciones o combinaciones diversas de los servicios, justificándolas adecuadamente.
 Identificar la normativa higiénica sanitaria aplicable.

2.3. Analizar y aplicar diferentes técnicas de servicio relacionadas con la oferta de productos pastelero-reposteros.

Aplicar diferentes técnicas de servicio, describiendo las características más destacadas de cada una de ellas.

Describir procesos de creación de los diferentes servicios, indicando las fases más importantes.

Deducir necesidades de utensilios, tiempo y personal en relación con las técnicas de servicio aplicables.

Aplicar técnicas de asistencia y servicio en aquellas ofertas gastronómicas tipo “buffet”, “self-service”, barras de degustación o análogas que precisen la actuación del pastelero-repostero.

CONTENIDOS

(Duración 95 horas)

Decoración de productos de pastelería y de panadería

Diseño de bocetos o modelos gráficos.
 Teoría del color en gastronomía.
 Casos prácticos.

Escaparates y expositores

Mobiliario y equipos.
 Materiales y técnicas de decoración.
 Prácticas de montaje de expositores y escaparates.

Equipamiento de sala-comedor

Mobiliario y equipos:
 Clases y funciones
 Utilización y mantenimiento básico
 Vajilla y utensilios:
 Clases y características
 Utilización y aplicaciones

El servicio

Conceptos.
Clases y características.

**Barras de degustación,
“buffet”, “self-service” y
servicios análogos**

Concepto y clases.
Operaciones de montaje.
Servicio al comensal.
Distribución de productos de pastelería y panadería.
Modelos decorativos.
Prácticas de montaje de expositores y escaparates.

Módulo profesional 3:

Técnicas de pastelería, panadería y conservación de alimentos

Asociado a la Unidad de Competencia 3: Preparar elaboraciones básicas y bebidas no alcohólicas y conservar todo tipo de preparaciones de pastelería y repostería.

CAPACIDADES TERMINALES

3.1. Utilizar equipos, máquinas, útiles y herramientas que conforman la dotación básica de los obradores de pastelería y panadería, o del subdepartamento de repostería, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de un rendimiento óptimo.

3.2. Analizar las materias primas alimentarias de uso más común en pastelería, describiendo variedades, cualidades e identificando los factores culinarios o parámetros que deben conjugarse en el proceso de elaboración o conservación.

3.3. Analizar, poner a punto y realizar el proceso de ejecución y/o, en su caso, de conservación de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para pastelería/panadería.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Describir útiles y herramientas, así como los elementos que conforman los equipos y maquinaria de los obradores de pastelería y panadería, o del subdepartamento de repostería, explicando:

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

Justificar la utilización de útiles, herramientas, equipos y maquinaria en función del tipo de género, información recibidas y volumen de producción.

Efectuar el mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones aportadas o recibidas, verificando su puesta a punto mediante las pruebas oportunas.

Identificar y describir diversas materias primas alimentarias indicando:

Características físicas (forma, color, tamaño, etc.).
Cualidades gastronómicas (aplicaciones culinarias básicas).
Necesidades de preelaboración básica.
Necesidades de conservación.
Clases y variedades.

Clasificar materias primas alimentarias, atendiendo a su estado de presentación (congelado, liofilizado, etc.), indicando cualidades, características y necesidades de regeneración y conservación.

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

Describir elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para pastelería/panadería, clasificándolas de acuerdo con sus aplicaciones más usuales o procesos de realización, e indicando técnicas pasteleras necesarias para cada una de ellas.

Identificar necesidades de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones derivadas de ofertas de productos de pastelería/panadería o de planes de trabajo determinados.

Deducir las operaciones básicas de puesta a punto del lugar de trabajo y las necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas para la realización de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para pastelería/panadería.

Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo necesarios para hacer frente a la realización de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para pastelería/panadería.

Efectuar las operaciones necesarias para la obtención de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones con una perfecta manipulación higiénico sanitaria, en el orden y tiempo establecidos, aplicando las técnicas adecuadas y utilizando los equipos de acuerdo con sus normas de uso y/o instrucciones recibidas.

Proponer posibles medidas correctivas en función de los resultados obtenidos en cada una de las operaciones para obtener los niveles de calidad predeterminados.

Justificar los métodos y/o lugares de conservación de los productos obtenidos, teniendo en cuenta el destino/consumo asignado, las características derivadas de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.

3.4. Analizar, poner a punto y realizar el proceso de preparación de bebidas no alcohólicas para su servicio al cliente o para su utilización en elaboraciones de pastelería.

Identificar las diferentes bebidas no alcohólicas que habitualmente son ofertadas, o utilizadas en elaboraciones de pastelería, describiendo su proceso de elaboración.

Explicar las cualidades de las variedades de las materias primas base para la realización de las bebidas no alcohólicas.

Realizar las operaciones necesarias para obtener diferentes bebidas no alcohólicas, incorporando posibles modificaciones en función de los gustos, expectativas o necesidades de la demanda supuesta o real.

3.5. Analizar y aplicar métodos y operar correctamente equipos para la conservación y envasado de géneros crudos, semi-elaborados y elaboraciones culinarias terminadas.

Diferenciar y describir los diferentes métodos y equipos de conservación y envasado.

Caracterizar las operaciones auxiliares que necesitan los productos en crudo, semielaborados y las elaboraciones culinarias en función del método/equipo elegido, instrucciones recibidas y destino/consumo asignado.

Efectuar las operaciones necesarias para el proceso de conservación de todo tipo de géneros.

Aplicar normas de control establecidas para evaluar resultados intermedios y finales de cada operación a fin de obtener un producto final de acuerdo con el nivel de calidad predeterminado.

Justificar el lugar de conservación de los productos obtenidos teniendo en cuenta el destino/consumo asignado, las características derivadas del sistema adoptado y la normativa higiénico-sanitaria.

3.6. Analizar las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a las unidades de producción y/o servicio de alimentos y bebidas, y aplicar las reglas y métodos correspondientes.

Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales, utillaje y manipulación de productos culinarios.

Relacionar las características de las unidades de producción y/o servicios con los productos y útiles autorizados para la limpieza.

Clasificar (interpretando su etiquetado) productos y útiles de limpieza de acuerdo con sus aplicaciones, explicando propiedades, ventajas y modos de utilización.

Clasificar y explicar los riesgos e intoxicaciones alimentarias más comunes identificando sus posibles causas.

CONTENIDOS (Duración 230 horas)

Terminología utilizada en la producción culinaria y de obradores de pastelería y panadería

Maquinaria, equipos y utensilios para la producción en cocina y obradores de pastelería y panadería

Maquinaria básica

Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.

Procedimientos de operación y control.

Mantenimiento de uso.

Ubicación y distribución.

Batería y utillaje

Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.

Modos de operar.

Mantenimiento de uso.

Materias primas

Descripción: variedades y características.

Cualidades y aplicaciones gastronómicas.

Presentación comercial

Necesidades de conservación y regeneración.

Esencias, colorantes, gasificantes, conservantes, aditivos y coadyuvantes.

| | |
|--|---|
| Técnicas básicas de pastelería y panadería | Características. Procesos de ejecución. Resultados y controles. Tratamiento de las materias primas. |
| Elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para pastelería y panadería | Definición, clasificación y aplicaciones. Procedimientos y técnicas de elaboración de: <ul style="list-style-type: none"> Jarabes Gelatinas y jaleas Confituras Masas Pastas dulces Cremas y rellenos dulces Control de resultados |
| Bebidas no alcohólicas | Clases, variedades y características. Elaboración de las diferentes bebidas no alcohólicas. |
| Conservación, envasado, rotulación y etiquetado | Sistemas y métodos. Equipos asociados a cada sistema/método. Técnicas de ejecución de los diferentes sistemas/métodos. Control de resultados. |
| Regeneración de productos | Definición. Procedimientos. Control de resultados. |
| Seguridad y prevención en las zonas de producción de alimentos y bebidas | Condiciones que deben reunir los locales, las instalaciones, los materiales y el utillaje de acuerdo con la reglamentación higiénico-sanitaria y de seguridad. Prohibiciones. Condiciones para la manipulación de géneros y productos culinarios (preelaboración, cocinado y conservación) de acuerdo con la reglamentación higiénico-sanitaria y de seguridad. Riesgos e intoxicaciones alimentarias: Identificación. Causas más comunes y prevención. Sistemas y métodos de limpieza. Materiales. Procedimientos de ejecución y/o control de los resultados. Normas que debe cumplir un manipulador de alimentos. Reglamento. |

Módulo profesional 4:

Panificadora y pastelería salada

Asociado a la Unidad de Competencia 4: *Elaborar y presentar panes y productos de pastelería salada.*

CAPACIDADES TERMINALES

4.1. Desarrollar el proceso de aprovisionamiento interno de materias primas y de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones, de acuerdo con ofertas de productos de panadería y/o pastelería salada o planes de trabajo determinados.

4.2. Realizar las operaciones necesarias para la elaboración y decoración de piezas de panadería en general.

4.3. Identificar, determinar y realizar las operaciones de preelaboración de los diferentes géneros necesarios para la elaboración de rellenos salados.

4.4. Analizar, poner a punto el proceso de ejecución y/o, en su caso, de conservación de elaboraciones básicas, de múltiples aplicaciones para rellenos salados.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Deducir y calcular necesidades de géneros y de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones derivadas de ofertas de productos de panadería y/o pastelería salada, o de planes de trabajo determinados, especificando niveles de calidad.

Cumplimentar la documentación necesaria para solicitar aprovisionamiento interno de géneros de los departamentos que procedan.

Realizar el aprovisionamiento de géneros de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria y en el orden y tiempo preestablecidos.

Realizar las operaciones de regeneración que precisen los géneros y las elaboraciones básicas para su posterior utilización en la realización de productos de panadería y pastelería salada.

Justificar el lugar de depósito de los géneros y elaboraciones básicas, teniendo en cuenta el destino/consumo asignado, las instrucciones recibidas y la normativa higiénico-sanitaria.

A partir de planes de trabajo determinados:

Seleccionar el tipo de masa adecuada para la clase de pan que se vaya a elaborar.

Deducir necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas y masas ya elaboradas.

Describir el proceso de elaboración (artesanal o industrial) de las piezas de panadería en cuestión.

Reconocer el estado de la masa para su utilización.

Aplicar las técnicas de panadería adecuadas.

Realizar operaciones de decoración de forma que se obtenga un producto de panadería acabado que cumpla su definición, instrucciones recibidas y características para su comercialización, alcanzando el estándar de calidad predeterminado justificando su idoneidad.

Clasificar y describir cortes o piezas más usuales y con denominación propia asociados a diferentes géneros utilizados en rellenos salados para pastelería salada.

Efectuar las operaciones de regeneración que precisan las materias primas de acuerdo con su estado congelado, al vacío, etc. para su posterior preelaboración.

Deducir necesidades de preelaboración de cualquier género, de acuerdo con su posterior aplicación para pastelería salada.

Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo, de acuerdo con las preelaboraciones que se vayan a efectuar.

Efectuar preelaboraciones necesarias para un plan de trabajo determinado, de acuerdo con la naturaleza de los géneros utilizados.

Describir el procedimiento de control.

Describir elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para rellenos salados, de acuerdo con sus aplicaciones más usuales en pastelería salada o procesos de realización.

Identificar necesidades de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para rellenos salados, derivadas de ofertas de productos de pastelería o planes de trabajo determinados.

Deducir necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas para la realización de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para rellenos salados.

Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo necesarios para hacer frente a la realización de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para rellenos salados.

Efectuar las operaciones necesarias para la obtención de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para rellenos salados según el procedimiento requerido.

4.5. Describir, organizar la distribución de géneros y aplicar las técnicas de cocina necesarias para obtener rellenos salados.

Describir las técnicas culinarias necesarias para la elaboración de rellenos salados, indicando:

Fases de aplicación/procesos.
Procedimientos y modos operativos.
Instrumentos base que se deben utilizar.
Resultados que se obtienen.

Distribuir los géneros en forma, lugar y cantidad necesarios para poder aplicar la técnica culinaria en cuestión, a partir del aprovisionamiento interno.

Ejecutar las técnicas culinarias para la obtención de rellenos salados, siguiendo las recetas base o procedimientos que las sustituyan.

Describir el procedimiento de control.

4.6. Analizar, desarrollar el proceso y elaborar y presentar productos de pastelería salada.

Explicar las técnicas de elaboración de productos de pastelería salada indicando:

Fases de aplicación/procesos.
Procedimientos y modos operativos.
Instrumentos base que se deben utilizar.
Resultados que se obtienen.

Identificar necesidades de elaboraciones básicas y de rellenos salados derivadas de ofertas de productos de pastelería o planes de trabajo determinados.

Deducir y solicitar aprovisionamiento interno de materias primas, elaboraciones básicas y rellenos salados necesarios para la realización de productos de pastelería salada.

Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo necesarios para hacer frente a la realización de productos de pastelería salada.

Describir el procedimiento de control.

4.7. Analizar, poner a punto y realizar el proceso de regeneración que precisan las elaboraciones y productos de pastelería salada.

Identificar estados en que se encuentran los productos de pastelería salada utilizados.

Deducir necesidades de regeneración que precisan las elaboraciones en función del estado en que se encuentran y posterior utilización.

Realizar operaciones de regeneración que precisen las elaboraciones, controlando los resultados a partir de las señales/información generadas durante el proceso.

Proponer y aplicar medidas correctivas en función de las señales/información recibidas durante el proceso de regeneración y de acuerdo con las instrucciones recibidas, para la obtención de un producto en perfectas condiciones para su utilización posterior.

4.8. Efectuar operaciones de acabado y decoración de productos de pastelería salada de acuerdo con su definición, estado o, en su caso, tipo de servicio, para responder a una óptima comercialización.

Describir y justificar necesidades de acabado, decoración y presentación de acuerdo con la definición del producto de pastelería salada, tipo de servicio, instrucciones recibidas o, en su caso, de la modalidad de comercialización.

Realizar las operaciones de acabado, decoración y presentación necesarias, de forma que se obtenga un producto que cumpla con el estándar de calidad predeterminado.

CONTENIDOS

(Duración 190 horas)

El pan y la panadería

Breve historia.
Tipos y fórmulas de elaboración.
Técnicas de panadería. Características. Proceso de ejecución.

Preelaboración de productos para elaboraciones de pastelería salada

Tratamiento básico de las diversas materias primas.
Cortes y piezas de los diferentes géneros con denominación propia:
Descripción y clasificación
Aplicaciones culinarias más usuales a la pastelería salada.
Procedimientos y técnicas de preelaboración. Identificación de utillaje.
Fases y control de resultados.

Técnicas básicas de cocina y charcutería para la elaboración de rellenos salados

Proceso de ejecución de las técnicas básicas para la elaboración de rellenos salados. Resultados y controles.
Tratamiento de las materias primas durante los procesos de ejecución.

Elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para la preparación de rellenos salados

Definición y aplicaciones.
Clasificación, elaboración y resultados.

Productos de pastelería salada

Tipos de productos y de rellenos.
Normas y técnicas de elaboración

Decoración y presentación de panes y productos de pastelería salada

Normas y combinaciones organolépticas básicas.
Aplicación y ensayos prácticos.

Módulo profesional 5:

Productos de pastelería y repostería

Asociado a la Unidad de Competencia 5: Preparar y presentar productos de pastelería y repostería a partir de elaboraciones básicas.

CAPACIDADES TERMINALES

5.1. Analizar productos de pastelería y repostería, describiendo sus procesos de ejecución.

5.2. Realizar, poner a punto y conservar, productos de pastelería y repostería, generalmente complejos y representativos por sus valores gastronómicos tipo: territoriales (pastelería/repostería regional, internacional, etc.), de autoría o temporales (pastelería/repostería moderna, nueva pastelería/repostería, clásica, etc.).

5.3. Practicar posibles variaciones en los productos de pastelería y repostería, ensayando modificaciones en cuanto las técnicas, forma y corte de los géneros, motivos de decoración, alternativa de ingredientes, combinación de sabores y/o forma de presentación.

5.4. Evaluar la información que se genera en términos de gustos, expectativas o necesidades de una potencial demanda, deduciendo los cambios necesarios en

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A partir de la transmisión oral o escrita de determinadas recetas o fichas técnicas de fabricación, complementadas, en su caso, por las explicaciones pertinentes:

Interpretar la terminología que contienen, identificando las técnicas de elaboración que se deben aplicar.

Deducir necesidades de útiles y equipos para hacer frente a las fases de ejecución de las correspondientes elaboraciones.

Explicar los procesos de ejecución, describiendo sus fases, operaciones fundamentales, necesidades de tiempo y géneros y orden de trabajo que precisan.

Explicar los resultados esperados.

Distribuir útiles y herramientas, así como géneros y elaboraciones básicas, en forma y lugares apropiados, para la realización de productos de pastelería y repostería acabados.

Realizar las operaciones de elaboración de productos de pastelería y repostería, de acuerdo con las recetas bases o procedimientos que las sustituyan, en el orden y tiempo establecidos, con un buen uso de los equipos y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria.

Realizar los motivos de decoración, utilizando las técnicas y materiales adecuados, y siguiendo los bocetos o diseños gráficos predeterminados.

Realizar las operaciones de acabado, decoración y presentación necesarias que se deriven de la definición del producto, boceto o diseño gráfico de decoración, tipo de servicio, nuevas fórmulas de creación y, en su caso, modalidad de comercialización.

Proponer posibles medidas correctivas en función de los resultados obtenidos en cada una de las operaciones para obtener el nivel de calidad predeterminado.

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

Seleccionar instrumentos y fuentes de información básica para obtener alternativas y modificaciones en los productos de pastelería y repostería.

Explicar las técnicas novedosas de pastelería y repostería, describiendo sus principios, aplicaciones y resultados que se obtienen.

Identificar posibles alternativas o modificaciones en la técnica, forma y corte de los géneros, motivo de decoración, cambio de ingredientes, combinación de sabores y/o formas de presentación.

Extrapolar los procesos y resultados obtenidos a otras elaboraciones, deduciendo las variaciones técnicas que implica la adaptación.

Valorar los resultados obtenidos en función de factores predeterminados (forma, color, valores organolépticos, etc.), comparándolos, en su caso, con las elaboraciones de pastelería y repostería originales.

Justificar la posible oferta comercial de los nuevos resultados obtenidos, evaluando su viabilidad económica y adaptación a la potencial demanda.

Estimar la información que sobre cambios en los productos de pastelería y repostería se genera a partir de gustos, expectativas o necesidades de potenciales comensales.

A partir de supuestas elaboraciones, y ofrecidos los datos sobre gustos, expectativas o necesidades demandadas por una potencial clientela:

el proceso de elaboración de productos de pastelería y repostería para realizar las adaptaciones oportunas.

Explicar el proceso de adaptación de las elaboraciones, indicando los cambios que en su ejecución se derivan de la supuesta demanda. Deducir posibles alternativas de preparación con respecto a las elaboraciones originales que puedan responder satisfactoriamente a la supuesta demanda. Preparar productos de pastelería y repostería incorporando las modificaciones y obteniendo resultados finales que satisfagan a la supuesta demanda, alcancen los niveles de calidad predeterminados y cumplan con los objetivos del establecimiento.

CONTENIDOS (Duración 190 horas)

Análisis de los productos de pastelería dulce y repostería

Estudio de las cualidades organolépticas.
Estudio de formas y colores en las elaboraciones:
La técnica del color en pastelería.
Formas básicas de las elaboraciones en su presentación.

Experimentación y evaluación de resultados en relación con la elaboración de:

- Tartas
- Pasteles
- Helados
- Postres de cocina
- Mazapanes
- Turrone
- Bombones
- Confités
- Postres de nueva creación
- Otros

Análisis de las aplicaciones decorativas.
Experimentación y evaluación de posibles combinaciones.
Bibliografía sobre pastelería y repostería.
La pastelería de autor.
La pastelería/repostería en el ámbito de los movimientos gastronómicos.

Pastelería y repostería regional

Características generales. Tradiciones.
Descripción de elaboraciones significativas.
Técnicas de elaboración. Aplicaciones prácticas.
Análisis comparativos.

Elaboraciones de pastelería y repostería

Características generales, tradiciones.
Descripción de elaboraciones significativas.
Técnicas de elaboración. Aplicaciones prácticas.
Análisis comparativos.

Tendencias de la pastelería actual

Nuevas tecnologías en el tratamiento del chocolate y del azúcar.
Pastelería industrial.
Pastelería y nuevas fórmulas de producción:
Boutiques del pan
"Croissanterías"
Pastelería de colectividades
Otras.

Módulo profesional 6:

Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa

Asociado a la Unidad de Competencia 6: Realizar la administración, gestión y comercialización en una pequeña empresa o taller.

CAPACIDADES TERMINALES

6.1. Analizar las diferentes formas jurídicas vigentes de empresa, señalando la más adecuada en función de la actividad económica y los recursos disponibles.

6.2. Evaluar las características que definen los diferentes contratos laborales vigentes más habituales en el sector.

6.3. Analizar los documentos necesarios para el desarrollo de la actividad económica de una pequeña empresa, su organización, su tramitación y su constitución.

6.4. Definir las obligaciones mercantiles, fiscales y laborales que una empresa tiene para desarrollar su actividad económica legalmente.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Especificar el grado de responsabilidad legal de los propietarios, según las diferentes formas jurídicas de empresa.

Identificar los requisitos legales mínimos exigidos para la constitución de la empresa, según su forma jurídica.

Especificar las funciones de los órganos de gobierno establecidas legalmente para los distintos tipos de sociedades mercantiles.

Distinguir el tratamiento fiscal establecido para las diferentes formas jurídicas de empresa.

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

A partir de unos datos supuestos sobre capital disponible, riesgos que se van a asumir, tamaño de la empresa y número de socios, en su caso, seleccionar la forma jurídica más adecuada explicando ventajas e inconvenientes.

Comparar las características básicas de los distintos tipos de contratos laborales, estableciendo sus diferencias respecto a la duración del contrato, tipo de jornada, subvenciones y exenciones, en su caso.

A partir de un supuesto simulado de la realidad del sector:

Determinar los contratos laborales más adecuados a las características y situación de la empresa supuesta.

Cumplimentar una modalidad de contrato.

Explicar la finalidad de los documentos básicos utilizados en la actividad económica normal de la empresa.

A partir de unos datos supuestos,

Cumplimentar los siguientes documentos:

Factura
Albarán
Nota de pedido
Letra de cambio
Cheque
Recibo

Explicar los trámites y circuitos que recorren en la empresa cada uno de los documentos.

Enumerar los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución de una empresa, nombrando el organismo donde se tramita cada documento, el tiempo y forma requeridos.

Identificar los impuestos indirectos que afectan al tráfico de la empresa y los directos sobre beneficios.

Describir el calendario fiscal correspondiente a una empresa individual o colectiva en función de una actividad productiva, comercial o de servicios determinada.

A partir de unos datos supuestos cumplimentar:

Alta y baja laboral
Nómina
Liquidación de la Seguridad Social

Enumerar los libros y documentos que tiene que tener cumplimentados la empresa con carácter obligatorio según la normativa vigente.

6.5. Aplicar las técnicas de relación con los clientes y proveedores, que permitan resolver situaciones comerciales tipo.

Explicar los principios básicos de técnicas de negociación con clientes y proveedores, y de atención al cliente.

A partir de diferentes ofertas de productos o servicios existentes en el mercado:

Determinar cual de ellas es la mas ventajosa en función de los siguientes parámetros:

Precios del mercado
Plazos de entrega
Calidades
Transportes
Descuentos
Volumen de pedido
Condiciones de pago
Garantía
Atención post-venta

6.6. Analizar las formas mas usuales en el sector de promoción de ventas de productos o servicios.

Describir los medios más habituales de promoción de ventas en función del tipo de producto y/o servicio.

Explicar los principios básicos del merchandising.

6.7. Elaborar un proyecto de creación de una pequeña empresa o taller, analizando su viabilidad y explicando los pasos necesarios.

El proyecto deberá incluir:

Los objetivos de la empresa y su estructura organizativa.
Justificación de la localización de la empresa.
Análisis de la normativa legal aplicable.
Plan de inversiones.
Plan de financiación.
Plan de comercialización.
Rentabilidad del proyecto.

CONTENIDOS (Duración 95 horas)

La empresa y su entorno

Concepto jurídico-económico de empresa.
Definición de la actividad.
Localización, ubicación y dimensión legal de la empresa.

Formas jurídicas de las empresas

El empresario individual.
Sociedades.
Análisis comparativo de los distintos tipos de empresas.

Gestión de constitución de una empresa

Relación con organismos oficiales.
Trámites de constitución.
Ayudas y subvenciones al empresario.
Fuentes de financiación.

Gestión de personal

Convenio del sector.
Diferentes tipos de contratos laborales.
Nómina.
Seguros Sociales.

Gestión administrativa

Documentación administrativa.
Contabilidad y libros contables.
Inventario y valoración de existencias.
Cálculo del coste, beneficio y precio de venta.

Gestión comercial

Elementos básicos de la comercialización.
Técnicas de venta y negociación.
Atención al cliente.

Obligaciones fiscales

Calendario fiscal.
Impuestos más importantes que afectan a la actividad de la empresa
Liquidación de IVA e IRPF.

Proyecto empresarial

2.3. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTRO DE TRABAJO

CAPACIDADES TERMINALES

Actuar conforme a criterios de seguridad e higiene en el ejercicio de las actividades inherentes al puesto de trabajo.

Poner a punto y mantener los equipos disponibles y el lugar de trabajo donde se ejecutan las distintas tareas del proceso productivo y/o de servicio.

Realizar operaciones de solicitud, recepción, almacenamiento, control de consumos y conservación de géneros y de elaboraciones de panadería, pastelería y repostería, atendiendo a los procedimientos establecidos.

Realizar elaboraciones de panadería, pastelería y repostería, y operaciones para el servicio, controlando resultados intermedios y finales.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Aplicar en todo momento las normas higiénico-sanitarias y de seguridad en el desarrollo de las distintas actividades, tanto las recogidas en la normativa específica en vigor como las particulares establecidas por la empresa o entidad.

Usar prendas y equipos de protección individual y de garantía higiénico-sanitaria, necesarios en el desarrollo de las distintas operaciones del proceso productivo o de servicio en el que se participe.

Responder adecuadamente en condiciones de emergencia reales o simuladas:

De acuerdo con los planes y procedimientos para situaciones de emergencia establecidos.

Desempeñando el cometido asignado al puesto de trabajo.

Desarrollando una actuación adecuada a la situación cuando la emergencia no se encuentre prevista en los planes o procedimientos.

Manipulando adecuadamente los equipos disponibles.

Preparar, limpiar y ordenar equipos, instrumentos y lugar de trabajo, realizando las operaciones necesarias para obtener un óptimo mantenimiento de uso, aplicando los procedimientos de limpieza generales y específicos de la empresa, y siguiendo las instrucciones del supervisor.

Realizar la puesta a punto, mantenimiento y orden del lugar de trabajo, para el inicio o continuación del proceso productivo y/o de servicio, mediante pruebas en los equipos y/o comprobación ocular.

Formalizar solicitudes de aprovisionamiento que se autoricen.

Comprobar la concordancia entre producto/mercancía recibido, documentación correspondiente y pedido formalizado.

Utilizar los equipos e instrumentos de control de recepción.

Comunicar las desviaciones detectadas en el proceso de control.

Ejecutar las operaciones de entradas y salidas de géneros, así como las derivadas del almacenamiento.

Cumplimentar hojas de costes, "relevés", estadillos u otros documentos definidos por la empresa para obtener información de costes.

Aplicar correctamente las técnicas para la conservación de géneros, o elaboraciones de panadería, pastelería y repostería, utilizando los medios disponibles.

Solicitar las necesidades de aprovisionamiento interno y de distribución de géneros y de elaboraciones auxiliares necesarias para afrontar el plan de producción asignado.

Preparar y utilizar los equipos e instrumentos de acuerdo con las instrucciones recibidas, vigilando su correcto funcionamiento.

Aplicar correctamente las técnicas, normas y procedimientos de trabajo establecidos para obtener las elaboraciones, o resultados esperados en el servicio, de acuerdo con los parámetros de calidad previamente fijados.

Ejecutar operaciones de acabado de las elaboraciones, con la decoración establecida y/o realizando las operaciones de servicio o distribución a la vista del cliente cuando la definición del servicio o instrucciones recibidas así lo requieran.

Cuando se atienda directamente al cliente o se preparen postres a su vista:

Desarrollar las operaciones con pulcritud, elegancia y precisión, sin molestar al comensal.

Satisfacer su curiosidad acerca del postre en cuestión.
Preguntar al cliente sobre gustos de cocción y condimentación.

Controlar resultados intermedios y finales en el proceso productivo y/o de servicio, proponiendo medidas correctivas ante posibles desviaciones.

Aportar iniciativa, creatividad y conocimientos técnicos en la colaboración para la definición de nuevos productos de panadería, pastelería y repostería o formas de elaboración, y de nuevas formas de ejecución de servicios tipo "buffet", barras de degustación, "self-service" o análogos, de manera que se contribuya a la confección de nuevas ofertas gastronómicas.

Comportarse en todo momento de forma responsable en la empresa.

En todo momento mostrar una actitud de respeto a los procedimientos y normas de la empresa.

Incorporarse puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos permitidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados.

Interpretar y ejecutar con diligencia las instrucciones recibidas y responsabilizarse del trabajo asignado, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.

Coordinar la actividad con el resto del personal para estimar procedimientos y distribución de tareas, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.

En caso de relevo, obtener toda la información disponible del antecesor o transmitir la información derivada de la permanencia en el puesto de trabajo al sustituto.

Mantener relaciones interpersonales fluidas y correctas con los miembros del centro de trabajo.

Demostrar un buen hacer profesional, cumpliendo las tareas en orden de prioridad y finalizando el trabajo en un tiempo límite razonable.

Analizar las repercusiones de la actividad propia en los procesos productivos y/o de servicio de elaboraciones de panadería, pastelería y repostería y en el sistema específico de producción del centro de trabajo.

CONTENIDOS (Duración 440 horas)

Realización de operaciones de aprovisionamiento

Formalización de documentación.
Verificación del estado de equipos, cámaras y almacenes.
Aplicación de métodos de solicitud, recepción y almacenaje de mercancías.
Aplicación de técnicas de conservación y envasado.

Producción de elaboraciones de pastelería y repostería

Utilización de partes de trabajo diarios y desglose en operaciones elementales y en procedimientos de operación y control.
Comprobación del funcionamiento de los equipos y puesta a punto de los equipos y del lugar de trabajo.
Aplicación de técnicas de regeneración de productos.
Aplicación de las técnicas, normas y procedimientos para la producción de: jarabes, confituras y gelatinas, masas de pastelería, pastas dulces, cremas y rellenos dulces y bebidas no alcohólicas.
Ejecución de operaciones de acabado.

Producción de elaboraciones de panadería

Producción de elaboraciones de panadería mediante la aplicación de las técnicas, normas y procedimientos propios.
Ejecución de operaciones de acabado.

Montaje de expositores y escaparates y servicios tipo "buffet"

Preparación, limpieza y orden de equipos, instrumentos, lugares de trabajo, cámaras y expositores. Comprobación del funcionamiento de los equipos.

2.4. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN Y ORIENTACION LABORAL

CAPACIDADES TERMINALES

Detectar las situaciones de riesgo más habituales en el ámbito laboral que puedan afectar a su salud y aplicar las medidas de protección y prevención correspondientes.

Aplicar las medidas sanitarias básicas inmediatas en el lugar del accidente en situaciones simuladas.

Diferenciar las formas y procedimientos de inserción en la realidad laboral como trabajador por cuenta ajena o por cuenta propia.

Orientarse en el mercado de trabajo, identificando sus propias capacidades e intereses y el itinerario profesional más idóneo.

Interpretar el marco legal del trabajo y distinguir los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.

CONTENIDOS (Duración 65 horas)

Salud laboral

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Identificar, en situaciones de trabajo tipo, los factores de riesgo existentes.

Describir los daños a la salud en función de los factores de riesgo que los generan.

Identificar las medidas de protección y prevención en función de la situación de riesgo.

Identificar la prioridad de intervención en el supuesto de varios lesionados o de múltiples lesionados, conforme al criterio de mayor riesgo vital intrínseco de lesiones.

Identificar la secuencia de medidas que deben ser aplicadas en función de las lesiones existentes.

Realizar la ejecución de las técnicas sanitarias (RCP, inmovilización, traslado...), aplicando los protocolos establecidos.

Identificar las distintas modalidades de contratación laboral existentes en su sector productivo que permite la legislación vigente.

Describir el proceso que hay que seguir y elaborar la documentación necesaria para la obtención de un empleo, partiendo de una oferta de trabajo de acuerdo con su perfil profesional.

Identificar y cumplimentar correctamente los documentos necesarios, de acuerdo con la legislación vigente para constituirse en trabajador por cuenta propia.

Identificar y evaluar las capacidades, actitudes y conocimientos propios con valor profesionalizador.

Definir los intereses individuales y sus motivaciones, evitando, en su caso, los condicionamientos por razón de sexo o de otra índole.

Identificar la oferta formativa y la demanda laboral referida a sus intereses.

Emplear las fuentes básicas de información del derecho laboral (Constitución, Estatuto de los trabajadores, Directivas de la Unión Europea, Convenio Colectivo...), distinguiendo los derechos y las obligaciones que le incumben.

Interpretar los diversos conceptos que intervienen en una "Liquidación de haberes".

En un supuesto de negociación colectiva tipo:

Describir el proceso de negociación.

Identificar las variables (salariales, seguridad e higiene, productividad tecnológicas...) objeto de negociación.

Describir las posibles consecuencias y medidas, resultado de la negociación.

Identificar las prestaciones y obligaciones relativas a la Seguridad Social.

Condiciones de trabajo y seguridad. Salud laboral y calidad de vida. Factores de riesgo: Físicos, químicos, biológicos, organizativos. Medidas de prevención y protección.

Casos prácticos.

Prioridades y secuencias de actuación en caso de accidentes.

Aplicación de técnicas de primeros auxilios:

Consciencia/inconsciencia

Reanimación cardiopulmonar

Traumatismos

Salvamento y transporte de accidentados

Legislación y relaciones laborales

Derecho laboral: Normas fundamentales.

La relación laboral. Modalidades de contratación. Suspensión y extinción.

Seguridad Social y otras prestaciones.

Órganos de representación.

Convenio colectivo. Negociación colectiva.

Orientación e inserción socio-laboral

El mercado laboral. Estructura. Perspectivas del entorno.

El proceso de búsqueda de empleo. Fuentes de información; mecanismos de oferta-demanda y selección.

Iniciativas para el trabajo por cuenta propia. La empresa. Tipos de empresa. Trámites de constitución de pequeñas empresas.

Recursos de auto-orientación. Análisis y evaluación del propio potencial profesional y de los intereses personales. Elaboración de itinerarios formativos profesionalizadores. La toma de decisiones.

3. ORDENACIÓN ACADÉMICA E IMPARTICIÓN

3.1. PROFESORADO

3.1.1. Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de “Pastelería y Panadería”

| MÓDULO PROFESIONAL | ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO | CUERPO |
|---|---|--|
| Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento | Hostelería y Turismo | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Diseño de decoraciones en pastelería y montaje de servicios | Cocina y Pastelería | Profesor Técnico de FP |
| Técnicas de pastelería, panadería y conservación de alimentos | Cocina y Pastelería | Profesor Técnico de FP |
| Panificación y pastelería salada | Profesor Especialista | Profesor Especialista |
| Productos de pastelería y repostería | Profesor Especialista | Profesor Especialista |
| Administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa | Formación y Orientación Laboral Hostelería y Turismo | Profesor de Enseñanza Secundaria Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Formación y Orientación Laboral | Formación y Orientación Laboral | Profesor de Enseñanza Secundaria |

3.1.2. Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia

Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:
Hostelería y Turismo.
se establece la equivalencia, a efectos de docencia, del/los título/s de:
Técnico en Empresas y Actividades Turísticas.
con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:
Formación y Orientación Laboral
se establece la equivalencia, a efectos de docencia, de los títulos de:
Diplomado en Ciencias Empresariales
Diplomado en Relaciones Laborales
Diplomado en Trabajo Social
Diplomado en Educación Social
con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:
Cocina y Pastelería
se establece la equivalencia, a efectos de docencia, de los títulos de:
Técnico Especialista en Hostelería
Técnico Superior en Restauración
con los de Arquitecto Técnico, Diplomado o Ingeniero Técnico.

3.2. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS E INSTALACIONES PARA IMPARTIR ESTAS ENSEÑANZAS

De conformidad con el art. 34 del R.D. 1004/1991 de 14 de junio, el Ciclo formativo de Formación Profesional de Grado Medio: PASTELERÍA Y PANADERÍA, requiere, para la impartición de las enseñanzas definidas en el presente R.D., los siguientes espacios mínimos que incluyen los establecidos en el artículo 32.1.a del citado R.D. 1004/1991 de 14 de junio.

| Espacio formativo | Superficie | Grado de utilización |
|----------------------------------|--------------------|----------------------|
| Taller de cocina | 210 m ² | 25 % |
| Taller de pastelería y panadería | 60 m ² | 50 % |
| Aula Polivalente | 60 m ² | 25 % |

El “grado de utilización” expresa en % la ocupación en horas del espacio prevista para la impartición de las enseñanzas mínimas, por un grupo de alumnos, respecto de la duración total de estas enseñanzas.

En el margen permitido por el “grado de utilización”, los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por otros grupos de alumnos que cursen el mismo u otros ciclos formativos, u otras etapas educativas.

En todo caso, las actividades de aprendizaje asociadas a los espacios formativos (con la ocupación expresada por el grado de utilización) podrán realizarse en superficies utilizadas también para otras actividades formativas afines.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

3.3. ACCESO AL BACHILLERATO, CONVALIDACIONES Y CORRESPONDENCIAS

3.3.1. Modalidades del bachillerato a las que da acceso

Ciencias de la Naturaleza y de la Salud
Humanidades y Ciencias Sociales

3.3.2. Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional

Técnicas de pastelería, panadería y conservación de alimentos
Diseño de decoraciones en pastelería y montaje de servicios
Panificación y pastelería salada
Administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa o taller

3.3.3. Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral

Técnicas de pastelería, panadería y conservación de alimentos
Diseño de decoraciones en pastelería y montaje de servicios
Panificación y pastelería salada
Formación en Centros de trabajo
Formación y Orientación Laboral

Servicios de Restaurante y Bar

Denominación: SERVICIOS DE RESTAURANTE Y BAR

Nivel: FORMACIÓN PROFESIONAL DE GRADO
MEDIO

Duración del ciclo formativo: 1.400 HORAS

REALES DECRETOS: 2221/1993 (B.O.E. 10/03/1994)
148/1994 (B.O.E. 15/03/1994)

1. REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO

1.1. PERFIL PROFESIONAL

- 1.1.1. Competencia general
- 1.1.2. Capacidades profesionales
- 1.1.3. Unidades de competencia

Confeccionar ofertas gastronómicas, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos.

Asesorar sobre bebidas, prepararlas y presentarlas.

Preparar y presentar aperitivos sencillos, canapés, bocadillos, platos combinados y platos a la vista del cliente.

Preparar y realizar las actividades de preservicio, servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas.

Realizar la administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa o taller.

1.2. EVOLUCIÓN DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

- 1.2.1. Cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos
- 1.2.2. Cambios en las actividades profesionales
- 1.2.3. Cambios en la formación
- 1.3. POSICIÓN EN EL PROCESO PRODUCTIVO
- 1.3.1. Entorno profesional y de trabajo
- 1.3.2. Entorno funcional y tecnológico

2. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO

- 2.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO
- 2.2. MÓDULOS PROFESIONALES ASOCIADOS A UNA UNIDAD DE COMPETENCIA

Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento.

Bebidas.

Técnicas elementales de cocina.

Técnicas de servicio y de atención al cliente.

Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa

- 2.3. MÓDULOS PROFESIONALES TRANSVERSALES:

Lengua extranjera

Segunda lengua extranjera

- 2.4. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTRO DE TRABAJO
- 2.5. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

3. ORDENACIÓN ACADÉMICA E IMPARTICIÓN

- 3.1. PROFESORADO
- 3.1.1. Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo
- 3.1.2. Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia
- 3.2. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS E INSTALACIONES PARA IMPARTIR ESTAS ENSEÑANZAS

- 3.3. ACCESO AL BACHILLERATO, CONVALIDACIONES Y CORRESPONDENCIAS
 - 3.3.1. Modalidades del bachillerato a las que da acceso
 - 3.3.2. Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional
 - 3.3.3. Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral

1. REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO

1.1. PERFIL PROFESIONAL

1.1.1. Competencia general

Realizar las operaciones de servicio de alimentos y bebidas, acogiendo y atendiendo al cliente, y preparar todo tipo de bebidas y comidas rápidas, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y aplicando en todo momento las normas y prácticas de seguridad e higiene.

1.1.2. Capacidades profesionales

Servir todo tipo de alimentos y bebidas en distintos tipos de establecimientos de restauración y elaborar determinados platos a la vista del cliente, adaptándose a las diferentes circunstancias.

Atender e informar a los clientes con amabilidad, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades en materia de comidas y bebidas, resolviendo con simpatía y discreción sus quejas, y potenciando las ventas del establecimiento.

Montar servicios tipo "buffet", "self-service" o análogos.

Facturar los servicios prestados con precisión y eficacia.

Colaborar con el personal de cocina en la confección de las ofertas gastronómicas.

Realizar el aprovisionamiento y el control de consumos de alimentos y bebidas de su área de actividad con precisión, orden, sentido de la rentabilidad económica.

Mantener, adecuar y utilizar instalaciones, equipos y géneros en condiciones de máxima seguridad e higiene.

El técnico en Servicios de Restaurante y Bar debe realizar sus funciones con elegancia y pulcritud. Asimismo, en todo momento, deberá respetar las normas de seguridad e higiénico-sanitarias vigentes para el sector.

Administrar y gestionar una pequeña empresa de restauración y comercializar los productos cumpliendo las obligaciones legales que le afectan.

Poseer una visión de conjunto y coordinada de las fases del proceso en el que está involucrado.

Adaptarse a diversos puestos de trabajo dentro de los procesos de restaurante y bar y a nuevas situaciones laborales, generadas como consecuencia de los cambios producidos en las técnicas relacionadas con su profesión.

Mantener relaciones fluidas con los miembros del grupo funcional en el que está integrado colaborando en la consecución de los objetivos asignados al grupo, respetando el trabajo de los demás, participando activamente en la organización y desarrollo de tareas colectivas y cooperando en la superación de las dificultades que se presenten con una actitud tolerante hacia las ideas de los compañeros y subordinados.

Ejecutar un conjunto de acciones de contenido politécnico y polifuncional, de forma autónoma en el marco de las técnicas propias de su profesión, bajo métodos establecidos.

Responsabilidad y autonomía

En establecimientos de mediano y gran tamaño actuará, normalmente, bajo la dependencia de un mando intermedio superior (Jefe de comedor o de mostrador). En establecimientos pequeños será el técnico más cualificado para colaborar en la confección de la oferta gastronómica con el cocinero, y para asesorar a los clientes sobre la gama de servicios que ofrece el establecimiento.

El técnico en Servicios de Restaurante y Bar mantendrá una interacción constante con los compañeros de su misma unidad de prestación de servicios, por lo que deberá cooperar con ellos y saber conducirse en los procesos de comunicación interna.

Este técnico es autónomo en las siguientes actividades:

- Puesta a punto y cierre de las áreas de consumo de alimentos y bebidas.
- Información al cliente.
- Preparación de comidas rápidas, platos a la vista del cliente y bebidas.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Montaje de servicios sencillos tipo "buffet", "self-service" o análogos.

Puede ser asistido en:

- Control de aprovisionamiento y consumos.
- Banquetes y otros servicios gastronómicos especiales, concretamente en restaurantes de alta gastronomía y en grandes eventos.
- Asesoramiento especial sobre comidas y bebidas

Debe ser asistido en:

- Cambios y variantes importantes en los sistemas de trabajo ordinarios.
- Desviaciones inusuales que se puedan producir en el servicio o en el trato con los clientes, tales como quejas de importancia, clientes especiales, incidencias en el cobro, etc.
- Circunstancias que supongan riesgos importantes de seguridad e higiene, tanto para los trabajadores como para los clientes.

1.1.3. Unidades de competencia

Confeccionar ofertas gastronómicas, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos.

Asesorar sobre bebidas, prepararlas y presentarlas.

Preparar y presentar aperitivos sencillos, canapés, bocadillos, platos combinados y platos a la vista del cliente.

Preparar y realizar las actividades de preservicio, servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas.

Realizar la administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa o taller.

Unidad de Competencia 1:

Confeccionar ofertas gastronómicas, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos.

REALIZACIONES

1.1. Confeccionar las ofertas gastronómicas en términos de menús, carta o análogos, de modo que resulten atractivas, equilibradas o adecuadas para los clientes.

1.2. Determinar el grado de calidad de las materias primas, de modo que el producto ofrecido tenga el nivel de calidad que espera el cliente y cumpla con los objetivos económicos del establecimiento.

1.3. Solicitar las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias de la producción.

1.4. Efectuar la recepción de los artículos solicitados, comprobando que cumplen con la petición de compra y el estándar de calidad.

1.5. Almacenar las mercancías recibidas, de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Ha tenido en cuenta:

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

Ha comprobado que la rueda de menús y las sugerencias se realizan teniendo en cuenta la rotación de artículos y/o productos de temporada.

Ha establecido un sistema de rotación de las ofertas gastronómicas, que permite cambiarlas según la evolución de los hábitos y gustos de la clientela.

Ha aplicado las normas de dietética y nutrición cuando ha sido necesario.

En la formalización escrita de las ofertas gastronómicas ha tenido en cuenta:

La categoría del establecimiento.
Los objetivos económicos.
La imagen corporativa.

Ha determinado la calidad de las materias primas teniendo en cuenta los gustos y necesidades de los clientes y los objetivos económicos del establecimiento.

Ha identificado las características cuantitativas y cualitativas de cada uno de los artículos utilizados, elaborando las fichas de especificación técnica.

Ha actualizado las fichas de especificación técnica de acuerdo con los cambios habidos en el mercado y en las ofertas gastronómicas.

Ha tenido en cuenta en la solicitud de compra las previsiones de producción, las existencias y los mínimos y máximos de "stocks" previamente determinados.

A través de la hoja de solicitud de mercancías ha trasladado, en su caso, la petición al departamento correspondiente, utilizando el procedimiento establecido.

Ha comprobado que las materias primas recibidas son las correspondientes al pedido realizado con anterioridad y que además cumplen con:

Unidades y pesos netos solicitados y establecidos.
Nivel de calidad definido.
Fecha de caducidad.
Embalaje en perfecto estado.
Temperatura adecuada.
Registros sanitarios.

Ha diferenciado las fases de solicitud, compra y recepción de mercancías a fin de conseguir un correcto proceso de control administrativo y de calidad.

Ha almacenado las mercancías teniendo en cuenta:

Sus características organolépticas.
Temperatura y grado de humedad de conservación.
Normas básicas de almacenamiento.
Factores de riesgo.

Ha cumplimentado la ficha de almacén de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Ha almacenado los artículos de acuerdo con los criterios de racionalización que facilitan su aprovisionamiento y distribución.

Ha notificado las bajas que por mal estado o rotura deben contemplarse en los inventarios.

Ha comprobado las buenas condiciones de limpieza, ambientales y sanitarias de los almacenes que impiden el desarrollo bacteriológico y aseguran una buena calidad de conservación.

1.6. Controlar consumos, según las normas establecidas, de modo que se puedan determinar los costes de las bebidas y alimentos empleados.

Ha realizado los vales de pedido de acuerdo con las normas establecidas, recabando, en su caso, la supervisión y aprobación del responsable del departamento.

Ha realizado, en su caso, los vales de transferencia de productos cedidos a otros departamentos, quedando correctamente determinados los costes reales de cada uno.

Ha comprobado y registrado todos los datos correspondientes a la recepción, almacenamiento, distribución y consumo en los soportes de registro y con los procedimientos y códigos establecidos.

A partir de las fichas de consumo ha conseguido estimar el coste de los productos elaborados.

DOMINIO PROFESIONAL

Medios de producción y/o de tratamiento de la información:

Equipos e instrumentos de medida. Equipos de refrigeración. Equipos informáticos. Medios y equipos de oficina.

Materiales y productos intermedios:

Materiales de oficina. Materias primas. Material de acondicionamiento (envases, etiquetas, etc.). Sistema de rotación de la oferta gastronómica establecido. Fichas de especificación técnica de materias primas que se vayan a emplear formalizadas. Registro de los datos correspondientes a recepción, almacenamiento, distribución y consumo en los soportes establecidos cumplimentado.

Productos o resultados del trabajo:

Programa de ventas (carta, menú, sugerencias, menús especiales, etc.). Gestión de aprovisionamiento y almacenamiento. Control de consumos.

Procesos, métodos y procedimientos:

Encuestas. Observación directa del grado de satisfacción del cliente. Procedimientos normalizados de operación (recepción y almacenamiento de materias primas). Métodos de muestreo para control de calidad de materias primas.

Información:

Estadísticas y estudios de mercado. Plan de comercialización. Normativa higiénico-sanitaria. Documentos normalizados (inventarios, "relevés", vales de pedidos y transferencias, comandas, facturas, albaranes, fichas de especificación técnica, fichas de control de consumos, etc.).

Personal y/u organizaciones destinatarias:

Proveedores. Otras secciones del área de elaboración de alimentos y bebidas en alojamientos y restaurantes. Clientes.

Unidad de Competencia 2:

Asesorar sobre bebidas, prepararlas y presentarlas.

REALIZACIONES

2.1. Asesorar sobre todo tipo de bebidas de modo que el producto ofrecido se adapte a las expectativas del cliente y a los intereses económicos del establecimiento.

2.2. Preparar y presentar bebidas de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Ha realizado la sugerencia de bebidas 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.

La correcta apariencia personal ha permitido dar confianza a los clientes y facilitar la venta.

Al sugerir el consumo ha procurado informar sobre el precio de las bebidas verbalmente o a través de la carta.

Ha concretado la venta tomando la "comanda" de acuerdo con los procedimientos establecidos y procurando:

Escribir de manera clara.

Respetar las normas de protocolo.

Confirmar el pedido de los clientes.

Ha utilizado, al menos, dos idiomas distintos al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.

A partir de la comanda ha realizado el aprovisionamiento de productos y ha preparado los útiles y equipos necesarios.

Ha preparado las bebidas:

Utilizando los métodos establecidos.

Respetando las normas básicas de manipulación.

Ajustando las cantidades a la ficha técnica de producción.

Utilizando correctamente el equipamiento para racionalizar y mantener la calidad del producto que se va a preparar.

Utilizando el recipiente adecuado.

Ha comprobado en la preparación que las bebidas están a la temperatura de servicio y que, además, no han sufrido ningún tipo de alteración o deterioro.

Ha comprobado que la bebida preparada se ajusta totalmente a la petición del cliente.

Ha realizado las operaciones de acabado y presentación de la bebida respetando:

La decoración propia del producto.

El tipo de servicio que debe realizar.

Ha realizado, en su caso, el servicio en barra.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso evitando costes y desgastes innecesarios.

DOMINIO PROFESIONAL

Equipos e instalaciones:

Equipos de frío. Maquinaria propia de un bar. Utensilios varios para preparación de bebidas. Utensilios propios de bodega. Mobiliario auxiliar.

Materiales empleados:

Materias primas. Material de oficina. Vajillas, cuberterías, cristalerías y mantelerías.

Productos o resultados del trabajo:

Aprovisionamiento. Asesoramiento sobre bebidas. Venta de bebidas.

Elaboración y presentación de todo tipo de bebidas. Servicio de bebidas en barra.

Procesos, métodos y procedimientos:

“Merchandising”. Aprovisionamiento. Métodos de muestreo de control de calidad, envejecimiento y conservación de vinos. Limpieza y desinfección de útiles y equipos. Fichas de fabricación. Tablas de temperaturas. Fichas de cata. Normativa de seguridad e higiénico-sanitaria aplicada.

Información:

Cartas de bebidas. Manuales de proceso. Manuales de proceso. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones.

Personal y/u organizaciones destinatarias:

Proveedores. Departamentos interrelacionados. Clientes. Personal de servicio.

Unidad de Competencia 3:

Preparar y presentar aperitivos sencillos, canapés, bocadillos, platos combinados y platos a la vista del cliente.

REALIZACIONES

3.1. Preparar y presentar aperitivos sencillos de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

A partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos.

Ha ejecutado la elaboración de aperitivos sencillos:

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

Finalizado el proceso de elaboración ha realizado el acabado y presentación de los aperitivos sencillos de acuerdo con las normas definidas.

Ha realizado su almacenamiento:

Teniendo en cuenta las características del aperitivo en cuestión.

Siguiendo los procedimientos establecidos.

En los recipientes, envases y equipos asignados.

A las temperaturas adecuadas.

En la regeneración a temperatura de servicio ha utilizado los métodos y equipos establecidos.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Ha mantenido los equipos de calor y frío durante todo el servicio en las condiciones de temperatura requeridas por los procesos, por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control.

En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso evitando costes y desgastes innecesarios.

3.2. Preparar y presentar canapés y bocadillos de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración.

A partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos.

Ha ejecutado la elaboración de canapés y bocadillos:

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

Finalizado el proceso de elaboración ha realizado el acabado y presentación de los aperitivos sencillos de acuerdo con las normas definidas.

Ha realizado su almacenamiento:

Teniendo en cuenta las características del canapé o bocadillo en cuestión.

Siguiendo los procedimientos establecidos.

En los recipientes, envases y equipos asignados.

A las temperaturas adecuadas.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Ha mantenido los equipos de calor y frío durante todo el servicio en las condiciones de temperatura requeridas por los procesos, por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control.

En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso evitando costes y desgastes innecesarios.

3.3. Preparar y presentar platos combinados de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración.

A partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya, ha realizado el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos.

Ha ejecutado la elaboración de platos combinados:

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

Finalizado el proceso de elaboración ha realizado el acabado y presentación de los platos combinados de acuerdo con las normas definidas.

Ha realizado su almacenamiento:

Teniendo en cuenta las características del plato combinado en cuestión. Siguiendo los procedimientos establecidos.

En los recipientes, envases y equipos asignados. A las temperaturas adecuadas.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Ha mantenido los equipos de calor y frío durante todo el servicio en las condiciones de temperatura requeridas por los procesos, por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control.

En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso evitando costes y desgastes innecesarios.

3.4. Preparar y presentar platos a la vista del cliente de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración.

A partir de la recepción de “la comanda” ha realizado el aprovisionamiento de productos y la preparación de útiles y equipos de acuerdo con la ficha técnica de preparación.

Ha ejecutado la elaboración de platos a la vista del cliente:

Aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo.

Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

Preguntando al cliente sobre sus gustos de cocción y condimentación.

Al utilizar instrumentos adecuados ha elaborado el plato de forma correcta y elegante y sin molestar al cliente.

Finalizado el proceso de elaboración, ha realizado el acabado y decoración del producto de acuerdo con las normas definidas.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

Ha mantenido los equipos de calor y frío durante todo el servicio en las condiciones de temperatura requeridas por los procesos, por medio de operaciones manuales sobre los reguladores y/o medios de control.

En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

3.5. Manipular (pelar, desespinar, trinchar y “emplatar”) toda clase de viandas ante el cliente de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su manipulación.

A partir de la recepción de la comanda, ha realizado el aprovisionamiento de productos y la preparación de útiles y equipos de acuerdo con la ficha técnica de preparación.

Ha manipulado las viandas ante el cliente, aplicando las técnicas básicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo o cocidos.

Ha elaborado el plato de forma correcta y elegante, utilizando instrumentos adecuados y sin molestar al cliente.

Finalizado el proceso de elaboración, ha realizado el acabado y decoración del producto de acuerdo con las normas definidas.

Ha realizado las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

DOMINIO PROFESIONAL

Equipos e instalaciones:

Equipos de frío positivo y negativo. Equipos de cocción Maquinaria propia de un cuarto frío.

Materiales empleados:

Materias primas. Material de oficina. Vajillas, cuberterías, cristalerías y mantelerías.

Productos o resultados del trabajo:

Aprovisionamiento. Elaboración de: Aperitivos sencillos, canapés, bocadillos, platos combinados y platos a la vista del cliente. Flambeado. Manipulación de alimentos a la vista del cliente (pelar, desespinar, trinchar y “emplatar”).

Procesos, métodos y procedimientos:

Procesos normalizados de aprovisionamiento. Técnicas culinarias básicas. Técnicas de servicio ante el comensal. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias aplicadas.

Información:

Manuales de procesos y operativos normalizados. Fichas técnicas de fabricación. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Normativa de seguridad e higiénico-sanitaria aplicada.

Personal y/u organizaciones destinatarias:

Proveedores. Departamentos interrelacionados. Clientes. Personal de servicio.

Unidad de Competencia 4:

Preparar y realizar las actividades de preservicio, servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas.

REALIZACIONES

4.1. Poner a punto la zona de consumo de alimentos y bebidas de acuerdo con las normas establecidas, las características del local y el tipo de servicio.

4.2. Ejecutar el montaje de mesas y elementos de apoyo, y decorar y ambientar la zona de consumo de alimentos y bebidas, de acuerdo con las normas básicas del establecimiento.

4.3. Acoger a los clientes de modo que se sientan bien recibidos y atendidos, y de acuerdo con las normas de protocolo.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

En el proceso de apertura del local ha realizado las siguientes acciones:

Recogida de llaves.

Supervisión general del local para detectar posibles anomalías.

Notificación de las averías o desperfectos detectados, con el correspondiente vale, al departamento de mantenimiento o entidad equivalente.

Ventilación del local.

Ha confeccionado los diferentes vales de aprovisionamiento para los departamentos de lavandería, cocina y economato y bodega, o entidades equivalentes, y los ha entregado a su superior para controlar y confirmar los pedidos.

Ha realizado la puesta a punto del local, mobiliario y equipos de acuerdo con las normas de establecidas.

Las situaciones imprevistas durante el proceso han sido comunicadas y se han tomado las acciones correctoras posibles y necesarias.

A partir de las órdenes de servicio del día, o procedimiento que las sustituya, ha realizado el montaje de las diferentes zonas de consumo de alimentos y bebidas desarrollando las siguientes fases operacionales:

Equilibrado de mesas.

Repaso del material para el montaje.

Montaje de mesas.

Montaje de aparadores.

Revisión y puesta en marcha de los equipos.

Preparación del pequeño material.

Revisión de las cartas y menús.

En el montaje de las diferentes zonas de consumo de alimentos y bebidas ha tenido en cuenta:

La fórmula de restauración y/o tipo de servicio.

La superficie y características del local.

El número de comensales.

El menú.

Los medios humanos y técnicos disponibles.

Las expectativas de la clientela.

En las formulas de restauración tipo "buffet", "self-service" o análogos ha tenido en cuenta, además, la naturaleza, temperatura de conservación, sabor, tamaño y color de las elaboraciones gastronómicas ofertadas, a efectos de establecer su orden de colocación.

Ha realizado el mantenimiento de los elementos decorativos y, en su caso, ha realizado la reposición de las decoraciones florales.

Se ha informado de los platos del menú y las sugerencias del día, así como de sus ingredientes y proceso de elaboración.

Ha colocado ordenadamente los productos y elementos de servicio no utilizados en el montaje, en las áreas de almacenamiento asignadas.

Ha recibido a los clientes para atenderlos y, en su caso, acomodarlos.

Una vez conocidas las intenciones y deseos de los clientes ha procurado satisfacer sus demandas prestándoles información y, en su caso:

Acomodándolos en la mesa que más se ajusta a sus peticiones.

Ofreciendo el servicio de guardarropas, si lo hubiera.

Asistiendo a la colocación de acuerdo con las normas de protocolo.

Ha utilizado, al menos, dos idiomas distintos al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.

4.4. Informar a los clientes sobre la gama de servicios que ofrece el establecimiento y su oferta de alimentos y bebidas, de modo que se satisfagan sus deseos y se cumplan los objetivos económicos del establecimiento.

Ha informado sobre la oferta gastronómica del establecimiento de acuerdo con su programa de ventas y teniendo en cuenta:

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

La correcta apariencia personal ha permitido dar confianza a los clientes y facilitar la venta.

Al informar ha comprobado que los clientes se han cerciorado del precio de las ofertas gastronómicas a través de la carta.

Ha concretado la venta tomando la "comanda" de acuerdo con los procedimientos establecidos y procurando:

Escribir de manera clara.
Respetar las normas de protocolo.
Asegurarse verbalmente de los pedidos de los clientes.

Ha procurado vender productos periféricos, tales como aperitivos, de acuerdo con los objetivos de ventas.

4.5. Servir los alimentos y bebidas de acuerdo con los tipos y normas de servicio.

Al verificar la comanda antes de servir, ha comprobado que los productos preparados se corresponden con la solicitud de los clientes.

Ha desarrollado el servicio 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.

Ha realizado el servicio con la máxima rapidez y eficacia.

Ha procurado en todo momento:

Asegurarse de que los alimentos y bebidas servidos se corresponden con la solicitud del cliente.
Demostrar una correcta actitud de servicio.

Ha comunicado imprevistos en el proceso, tomando las medidas correctoras necesarias.

Ha utilizado, al menos, dos idiomas distintos al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.

4.6. Confeccionar facturas, cobrar y despedir a los clientes según las normas establecidas, de modo que se pueda controlar el resultado económico del establecimiento y potenciar la materialización de futuras ventas.

Ha confeccionado la factura cuando los clientes la han solicitado, y teniendo en cuenta:

Las normas y procedimientos del establecimiento.
Los vales de comanda de comida, bebidas, postres y cafés.

Ha informado al cliente de las tarjetas de crédito que el establecimiento acepta, comprobando, en caso de pago con tarjeta:

La fecha de caducidad de la misma.
La firma del cliente.
La recepción del comprobante de pago por parte del cliente.

Ha verificado que la factura está conforme.

Ha despedido cortésmente a los clientes, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando la consumición de futuros servicios.

Ha utilizado, al menos, dos idiomas distintos al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.

4.7. Realizar el cierre diario de la producción y la liquidación de caja según las normas y procedimientos establecidos, de modo que se pueda controlar y analizar el resultado económico del establecimiento.

Al final del día ha confeccionado el diario de producción, comprobando:

La concordancia entre la producción del día y la suma de las facturas.
El desglose de alimentos y bebidas.
Los ingresos atípicos.

Los datos de la operación tales como número de clientes, cartas, menús, servicios especiales, costes estándar de la producción, etc.

Ha realizado el arqueo y la liquidación de caja controlando los pagos y depósitos realizados.

Ha utilizado los soportes físicos disponibles, aplicando las normas y procedimientos administrativos establecidos.

Ha informado documentalmente sobre las desviaciones y anomalías detectadas en todo el proceso administrativo.

4.8. Atender en todo momento las peticiones de los clientes para satisfacer sus deseos, necesidades y expectativas.

Ha procurado en todo momento atender las peticiones de los clientes.

Ha comprobado que el servicio solicitado por los clientes se corresponde con sus deseos y expectativas iniciales, corrigiendo, en su caso, los posibles errores y tomando las medidas correctoras necesarias.

En caso de no poder ofrecer el servicio solicitado por el cliente, ha presentado una o varias alternativas intentando que se adapten a los gustos del mismo.

Ha procurado transmitir la imagen de la empresa realizando todas las operaciones de acuerdo con las normas establecidas.

Ha utilizado, al menos, dos idiomas distintos al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.

4.9. Cerrar la zona de consumo de alimentos y bebidas de forma que se prevengan posibles riesgos, y se mantengan y adecuen instalaciones, equipos y géneros para servicios posteriores.

Ha realizado las siguientes operaciones a fin de preparar la zona de alimentos y bebidas para el siguiente servicio:

Colocación de la zona según las reservas de la noche.

Ventilación del local.

Repaso de las instalaciones, especialmente suelos y sillas.

Cambio de mantelería.

Montaje de mesas.

Reposición de aparadores.

Supervisión y desconexión de los equipos de servicio.

Cierre del local.

Una vez cerrado el establecimiento ha realizado las siguientes operaciones:

Desmontaje de mesas.

Almacenamiento del material en secciones interiores.

Desmontaje de aparadores.

Almacenamiento en cámaras de los productos perecederos.

Desconexión de las máquinas y mantenimiento preventivo de las mismas.

Supervisión del equipamiento.

Cierre físico del local

DOMINIO PROFESIONAL

Medios de producción y/o de tratamiento de la información:

Equipos de frío. Equipos de calor. Mobiliario. Utensilios propios de un restaurante y bar. Medios y equipos de oficina. Extintores y sistemas de seguridad.

Materiales y productos intermedios:

Elaboraciones culinarias y bebidas. Material para decoración de servicios tipo "buffet" u ofertas análogas. Vajillas, cuberterías, cristalerías y mantelerías. Material de oficina. Productos de limpieza. Combustible. Uniformes y lencería apropiados. Asesoramiento sobre comidas y bebidas.

Productos o resultados del trabajo:

Asesoramiento y atención a clientes. Venta de alimentos y bebidas. Servicio de alimentos y bebidas (A la carta, menú, "buffet", "self-service", banquetes, "lunch", etc.). Cobro a clientes. Control de instalaciones, equipos y géneros.

Procesos, métodos y procedimientos:

Procesos normalizados de operación. Normas de servicio. Técnicas de decoración aplicadas. Métodos de limpieza y desinfección de útiles y equipos.

Información:

Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Ordenes de trabajo. Documentos normalizados como vales interdepartamentales, facturas, albaranes, etc. Tablas de temperaturas apropiadas. Normativa de seguridad e higiénico-sanitaria aplicada.

Personal y/u organizaciones destinatarias:

Proveedores y acreedores. Departamentos interrelacionados. Clientes. Personal de servicio.

Unidad de Competencia 5: **Realizar la administración, gestión y comercialización en una pequeña empresa o taller.**

REALIZACIONES

5.1. Evaluar la posibilidad de implantación de una pequeña empresa o taller en función de su actividad, volumen de negocio y objetivos.

5.2. Determinar las formas de contratación más idóneas en función del tamaño, actividad y objetivos de una pequeña empresa.

5.3. Elaborar, gestionar y organizar la documentación necesaria para la constitución de una pequeña empresa y la generada por el desarrollo de su actividad económica.

5.4. Promover la venta de productos o servicios mediante los medios o relaciones adecuadas, en función de la actividad comercial requerida.

5.5. Negociar con proveedores, clientes, buscando las condiciones más ventajosas en las operaciones comerciales.

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Se ha seleccionado la forma jurídica de empresa más adecuada a los recursos disponibles, a los objetivos y a las características de la actividad.

Se ha realizado el análisis previo a la implantación, valorando:

La estructura organizativa adecuada a los objetivos.

La ubicación física y ámbito de actuación (distancia clientes/proveedores, canales de distribución, precios del sector inmobiliario de zona, elementos de prospectiva).

La previsión de recursos humanos.

La demanda potencial, previsión de gastos e ingresos.

La estructura y composición del inmovilizado.

La necesidades de financiación y forma más rentable de la misma.

La rentabilidad del proyecto.

La posibilidad de subvenciones y/o ayudas a la empresa o a la actividad, ofrecidas por las diferentes Administraciones Públicas.

Se ha determinado adecuadamente la composición de los recursos humanos necesarios, según las funciones y procesos propios de la actividad de la empresa y de los objetivos establecidos, atendiendo a formación, experiencia y condiciones actitudinales, si proceden.

Se han identificado las formas de contratación vigentes, determinando sus ventajas e inconvenientes y estableciendo los más habituales en el sector.

Se han seleccionado las formas de contrato óptimas, según los objetivos y las características de la actividad de la empresa.

Se ha establecido un sistema de organización de la información adecuado que proporcione información actualizada sobre la situación económico-financiera de la empresa.

Se ha realizado la tramitación oportuna ante los organismos públicos para la iniciación de la actividad de acuerdo a los registros legales.

Los documentos generados: facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cheques y recibos, han sido elaborados en el formato establecido por la empresa con los datos necesarios en cada caso y de acuerdo con la legislación vigente.

Se ha identificado la documentación necesaria para la constitución de la empresa (escritura, registros, impuesto actividades económicas y otra).

En el plan de promoción, se ha tenido en cuenta la capacidad productiva de la empresa y el tipo de clientela potencial de sus productos y servicios.

Se ha seleccionado el tipo de promoción que hace óptima la relación entre el incremento de las ventas y el coste de la promoción.

La participación en ferias y exposiciones ha permitido establecer los cauces de distribución de los diversos productos o servicios.

Se han tenido en cuenta, en la negociación con los proveedores:

Precios del mercado

Plazos de entrega

Calidades

Condiciones de pago

Transportes, si procede

Descuentos

Volumen de pedido

Liquidez actual de la empresa

Servicio post-venta del proveedor

En las condiciones de venta propuestas a los clientes se han tenido en cuenta:

Márgenes de beneficios
 Precio de coste
 Tipos de clientes
 Volumen de venta
 Condiciones de cobro
 Descuentos
 Plazos de entrega
 Transporte si procede
 Garantía
 Atención post-venta

5.6. Crear, desarrollar y mantener buenas relaciones con clientes reales o potenciales.

Se ha transmitido en todo momento la imagen deseada de la empresa.
 Los clientes son atendidos con un trato diligente y cortés, y en el margen de tiempo previsto.
 Se ha respondido satisfactoriamente a su demanda, resolviendo sus reclamaciones con diligencia y prontitud y promoviendo las futuras relaciones.
 Se ha comunicado a los clientes cualquier modificación o innovación de la empresa, que pueda interesarles.

5.7. Identificar, en tiempo y forma, las acciones derivadas de las obligaciones legales de una empresa.

Se ha identificado la documentación exigida por la normativa vigente.
 Se ha identificado el calendario fiscal correspondiente a la actividad económica desarrollada.
 Se ha identificado en tiempo y forma las obligaciones legales laborales.
 Altas y bajas laborales
 Nóminas
 Seguros sociales

DOMINIO PROFESIONAL

Información que maneja:

Documentación administrativa: facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cheques.

Documentación con los distintos organismos oficiales:

Permisos de apertura del local, permiso de obras, etc... Nóminas TC1, TC2, Alta en IAE. Libros contables oficiales y libros auxiliares.
 Archivos de clientes y proveedores.

Tratamiento de la información:

Tendrá que conocer los trámites administrativos y las obligaciones con los distintos organismos oficiales, ya sea para realizarlos el propio interesado o para contratar su realización a personas o empresas especializadas.

El soporte de la información puede estar informatizado utilizando paquetes de gestión muy básicos existentes en el mercado.

Personas con las que se relaciona:

Proveedores y clientes. al ser una pequeña empresa o taller, en general, tratará con clientes cuyos pedidos o servicios darían lugar a pequeñas o medianas operaciones comerciales. Gestorías.

1.2. EVOLUCIÓN DE LAS COMPETENCIAS DE LA FIGURA PROFESIONAL

1.2.1. Cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos

Se detecta una mayor flexibilidad entre los distintos puestos de trabajo en la actividad de restauración. Las empresas demandan, de forma creciente, profesionales que puedan desarrollar diferentes funciones y con gran capacidad de adaptación a situaciones cambiantes. Esta polivalencia redundará en una mayor productividad a través de la disminución de los tiempos muertos que caracterizan los procesos en este campo.

Las nuevas tecnologías aplicadas a los diferentes procesos de producción y servicio en restauración se han introducido en el sector en los últimos años. Se prevé que la incorporación de dichas tecnologías alcance a un número de empresas cada vez mayor, principalmente aquellas relacionadas con la conservación y la regeneración de productos y los sistemas de información basados en soportes informáticos. Esto significa la reducción de los procesos manuales y la mejora de los niveles de higiene en la manipulación, conservación y servicio de alimentos y bebidas.

Es razonable pensar que la evolución del empleo estará en función del desarrollo del sector. Se observa que el parámetro “comidas fuera del hogar” así como el “número de viajes” se incrementan, por lo tanto, el empleo mantendrá los niveles de crecimiento actuales.

Se prevén cambios organizativos en las empresas debido no sólo a la introducción de nuevas tecnologías, sino también a la competencia a la que da lugar la integración europea. Existe una tendencia creciente a la concentración empresarial que permite unificar esfuerzos y mantener una postura más competitiva en el mercado.

1.2.2. Cambios en las actividades profesionales

El técnico en restaurante y bar tiene dos grandes áreas de desarrollo de la actividad: la restauración comercial y la restauración colectiva. En ambos campos sus funciones giran en torno a la atención al cliente.

Los cambios en los hábitos de los consumidores configuran una clientela más exigente que reclama calidad, asesoramiento y personalización en los servicios de restauración. Los profesionales en contacto con el público incrementan por tanto el grado de responsabilidad en la operación de servicio y asumen actividades de relaciones públicas y venta mientras que se tiende a la reducción progresiva de las operaciones manuales.

La mayor flexibilidad en la organización del trabajo hará que esta figura pueda asumir varias competencias propias del servicio.

1.2.3. Cambios en la formación

Este técnico debe conocer y mantenerse actualizado acerca de las nuevas tecnologías aplicadas a los procesos de producción y servicio en restauración, y su formación en informática le ha de permitir utilizar programas aplicados al servicio de alimentos y bebidas.

De la información y atención más personalizada que reclaman los consumidores se deriva la importancia que para esta figura adquieren los siguientes conocimientos y habilidades: conocimientos técnicos acerca de la composición de la oferta gastronómica, conocimientos de enología que le permiten informar acerca de los vinos que ofrece, habilidad social para el trato con el cliente y conocimientos comerciales que le permitan aplicar técnicas de venta.

Es importante señalar también la necesidad de mejorar su nivel de idiomas de modo que pueda establecer en todo momento una comunicación fluida con los clientes.

Además se detecta una necesidad creciente de conocimientos de nutrición y dietética, de higiene y seguridad laboral.

1.3. POSICIÓN EN EL PROCESO PRODUCTIVO

1.3.1. Entorno profesional y de trabajo

Esta figura ejercerá su actividad, principalmente, en el área de servicio de alimentos y bebidas del sector “Hostelería y Restauración”. En algunos casos también podrá elaborar alimentos, siempre que se trate de comidas rápidas, con utilización de técnicas básicas, o preparar platos a la vista del cliente.

Los principales subsectores en los que se ubica son:

Restauración comercial:

Tradicional: Incluye aquellos restaurantes en los que se siguen las normas clásicas de servicio a mesa, y que además utilizan productos frescos que normalmente no han sufrido ningún tipo de manipulación antes de ser recibidos. Por ejemplo, restaurantes de lujo, de mercado, de cocina tradicional o internacional, etc.

Evolutiva: Caracterizada por un servicio rápido, por la utilización de productos semielaborados o intermedios y nueva tecnología. Incluye establecimiento como “snacks”, pizzerías, hamburgueserías, comidas preparadas, etc.

Bares y cafeterías.

Restauración colectiva, concentrada básicamente en el servicio de alimentos y bebidas a empresas, colegios, hospitales y medios de transporte (“Catering”).

Este técnico se integrará en un equipo de trabajo cuyos miembros, previsiblemente, tendrán su mismo nivel de cualificación.

En general, desarrollará su actividad en pequeños, medianos y grandes establecimientos dedicados al servicio de alimentos y bebidas, servicio que puede formar parte de una oferta más amplia: alojamientos turísticos y no turísticos, salas de fiesta, discotecas, establecimientos para juegos de azar o envite, otras instalaciones recreativas o de esparcimiento, etc.

Así mismo, es una figura idónea para el autoempleo, teniendo posibilidad de crear su propios bar o cafetería.

1.3.2. Entorno funcional y tecnológico

Esta figura profesional se ubica fundamentalmente en las funciones/subfunciones de compras/contratación, elaboración y/o servicio de alimentos y bebidas, y control de consumos.

Las técnicas y conocimientos tecnológicos abarcan: Elaboración de la oferta gastronómica. Aprovechamiento y control de consumos. Manipulación y transformación de alimentos y bebidas, utilizando equipos propios de restaurante y bar. Conocimiento de las materias primas, equipos y maquinaria. Servicio y atención al cliente.

Ocupaciones, puestos de trabajo tipo más relevantes

A título de ejemplo y especialmente con fines de orientación profesional, se enumeran a continuación un conjunto de ocupaciones o puestos de trabajo que podrían ser desempeñados adquiriendo la competencia profesional definida en el perfil del título: Camarero de bar o restaurante, o jefe de rango. Jefe de sector. “Barman”. “Sommelier”. Cafetero. Cocinero de un establecimiento catalogado en el grupo de establecimientos de restauración evolutiva. Empleado de departamento de economato y bodega de un hotel, restaurante, hospital, empresa de colectividades, etc. Tripulante de cabina de pasajeros (auxiliar de vuelo).

Así mismo es una figura idónea para el autoempleo, teniendo posibilidad de crear su propio bar o cafetería.

Posibles especializaciones:

La figura profesional descrita, al insertarse laboralmente en un puesto de trabajo concreto de los relacionados anteriormente, puede conseguir diferentes especializaciones, para lo cual necesitará un período de adiestramiento y adaptación en ese puesto de trabajo. La especialización de esta figura derivará del tipo de establecimiento, departamento o área de elaboración y/o servicio de alimentos y bebidas en los que pueda desarrollar su actividad profesional.

2. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO

2.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO

Interpretar y conjugar las distintas variables que influyen en la confección de ofertas gastronómicas para conseguir los atributos de calidad, equilibrio dietético, composición variada y objetivos económicos establecidos.

Analizar y poner a punto el proceso de servicio de restauración, interpretando la terminología, simbología, información técnica, procedimientos y métodos, relacionándolos con las diversas fases, para conseguir el nivel de calidad y rendimiento necesarios.

Analizar y ejecutar las operaciones necesarias para la preparación de elaboraciones culinarias rápidas y bebidas y para la prestación de los distintos tipos de servicio de alimentos y bebidas; identificando, utilizando correctamente y manteniendo en primer nivel, los equipos, maquinaria y utensilios propios de restaurante y bar.

Interpretar, analizar y ejecutar las operaciones necesarias para un correcto aprovisionamiento y conservación de alimentos, bebidas y otros materiales que se precisan para el servicio de restaurante y bar.

Identificar, interpretar las propiedades nutritivas y comerciales, asociar las características con las posibilidades de elaboración y calcular las cantidades necesarias según el tipo de elaboración o productos, de las materias primas básicas.

Interpretar, analizar y ejecutar las operaciones necesarias para el montaje de servicios tipo “buffet”, “self-service” o análogos.

Utilizar la informática de usuario aplicada a su actividad profesional como medio de información, comunicación y gestión de los departamentos de Restaurante y Bar y Economato-Bodega.

Aplicar en todo momento las normas de seguridad e higiene e identificar y prevenir los riesgos de toxiinfecciones alimentarias.

Comprender el marco legal, económico y organizativo que regula y condiciona las actividades profesionales del subsector de Hostelería, identificando los derechos y las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, y adquiriendo la capacidad de seguir los procedimientos establecidos y de actuar con eficacia en las anomalías que puedan presentarse en los mismos.

Establecer una eficaz comunicación verbal, escrita y gestual para transmitir y recibir una correcta información y resolver situaciones conflictivas, tanto en el ámbito de las relaciones en el entorno de trabajo como en las relaciones con los clientes.

Utilizar y buscar fuentes de información y formación relacionados con el ejercicio de la profesión que posibiliten el conocimiento y la inserción en el sector de Hostelería y Turismo, y la evolución y adaptación de las capacidades profesionales propias a los cambios tecnológicos y organizativos que se producirán a lo largo de toda la vida activa.

2.2. MÓDULOS PROFESIONALES ASOCIADOS A UNA UNIDAD DE COMPETENCIA

Módulo profesional 1:

Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento.

Asociado a la Unidad de Competencia 1: Confeccionar ofertas gastronómicas, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos.

CAPACIDADES TERMINALES

1.1. Analizar los subsectores de restauración y de industrias de panadería y de pastelería artesanal, considerando sus relaciones con otras empresas o áreas.

1.2. Analizar ofertas gastronómicas en términos de menús, cartas, así como ofertas de productos de pastelería/repostería/panadería y análogos.

1.3. Definir características de los alimentos y bebidas teniendo en cuenta ofertas gastronómicas determinadas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Citar, clasificar y definir los diferentes tipos de establecimientos y fórmulas de restauración, y de industrias de panadería y de pastelería artesanal, teniendo en cuenta:

Características fundamentales.

Procesos básicos.

Tipo de ofertas gastronómicas o de productos elaborados.

Tipologías de clientela.

Normativa europea, estatal y autonómica aplicables.

Describir los departamentos y subdepartamentos funcionales más característicos de los establecimientos o áreas de alimentos y bebidas, y de las industrias de panadería y de pastelería artesanal, explicando las relaciones interdepartamentales internas.

Describir las relaciones externas con otras empresas, o con otras áreas/departamentos en alojamientos turísticos y no turísticos.

Describir los circuitos y tipos de información/documentación internos y externos que se producen en el desarrollo de las actividades productivas y/o de servicio.

Analizar los grupos de alimentos, explicando sus aportaciones nutritivas.

Describir ofertas gastronómicas indicando elementos que las componen, características y categoría.

Relacionar ofertas gastronómicas con fórmulas de restauración de los diversos establecimientos hosteleros, o con tipos de industrias de pastelería/panadería, de acuerdo con la legislación vigente.

En supuestos prácticos, a partir de un tipo de establecimiento determinado debidamente caracterizado, y ofrecidos los datos necesarios:

Identificar y analizar las variables derivadas de necesidades tipo de índole dietético, económico, de variedad, gusto, etc., que se deben tener en cuenta para confeccionar ofertas gastronómicas.

Componer menús, cartas y otras ofertas gastronómicas presentándolas de acuerdo con su categoría, tipo de establecimiento, tipo de servicio e instrucciones recibidas, y utilizando eficazmente los medios y equipos de oficina disponibles para su composición.

A partir de supuestas ofertas gastronómicas debidamente caracterizadas y los datos que fueran necesarios:

Deducir necesidades cuantitativas y cualitativas de materias primas implícitas en el supuesto.

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, los proveedores y, en su caso, el tipo de industria de pastelería/panadería.

Realizar 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 y equipos de oficina disponibles para la formalización de las fichas.

1.4. Calcular necesidades de aprovisionamiento externo de géneros asociados a ofertas gastronómicas determinadas, redactando las órdenes de petición.

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

A partir de supuestas ofertas gastronómicas o planes de trabajo debidamente caracterizados:

Determinar las necesidades de suministro de géneros indicando cantidades. Redactar solicitudes de aprovisionamiento exterior o, si procede, de algún departamento interno, utilizando los medios adecuados. Utilizar eficazmente los medios y equipos de oficina disponibles para el cálculo de necesidades de géneros y formalización de solicitudes de aprovisionamiento.

1.5. Efectuar la recepción de alimentos y bebidas para su posterior almacenaje y distribución.

Identificar señas y atributos de calidad de géneros culinarios, interpretando etiquetas y documentación que los acompañan.

Describir métodos de control, para géneros culinarios de acuerdo con su estado o naturaleza, identificando instrumentos y medios necesarios.

Efectuar operaciones de control utilizando medios e instrucciones aportados para tal fin, detectando desviaciones entre las cantidades-calidades de los géneros solicitados y los recibidos, y proponiendo medidas para su resolución.

Manipular correctamente, y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, tanto los equipos de control como los propios géneros destinados al almacén o a consumo inmediato.

1.6. Analizar sistemas de almacenamiento de alimentos y bebidas y, en su caso, ejecutar las operaciones.

Describir diversos sistemas de almacenamiento indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación, ventajas comparativas y documentación asociada.

Identificar necesidades de almacenamiento de los alimentos y bebidas en función de su naturaleza y clase.

Clasificar los lugares de almacenamiento básicos en las unidades de producción y/o servicio de alimentos y bebidas, describiendo sus finalidades y utilidades.

Relacionar las necesidades de almacenamiento de los alimentos y bebidas con los lugares apropiados para obtener una correcta conservación.

Ordenar alimentos y bebidas de acuerdo con el lugar, dimensiones, equipamiento y sistema establecido, aplicando rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria y los tiempos de consumo.

Detectar posibles deterioros o pérdidas de géneros durante el período de almacenamiento, efectuando las operaciones de retirada e indicando los posibles departamentos a los que se debería informar en los distintos tipos de establecimientos.

Describir la documentación y libros necesarios para el control del almacén.

1.7. Calcular costes de materias primas y estimar posibles precios de las supuestas ofertas gastronómicas asociadas.

Explicar la documentación necesaria para la obtención de costes de materias primas.

Describir los métodos de presupuestación y fijación de precios de acuerdo con los costes de materias primas.

A partir de supuestas ofertas gastronómicas debidamente caracterizadas:

Obtener costes de platos y materias primas indicando los documentos consultados y realizando los cálculos correctamente.

Cumplimentar la documentación específica.

Fijar precios de la oferta gastronómica.

Utilizar eficazmente los medios y equipos de oficina disponibles.

CONTENIDOS

(Duración 95 horas)

Las empresas de restauración

Aspectos económicos.

Tipos de establecimientos y fórmulas de restauración.

Estructuras organizativas y funcionales más características en los establecimientos o áreas de restauración.

| | |
|---|---|
| | <p>Áreas o departamentos básicos. Funciones principales. Organigramas. Distribución de tareas. Relaciones interdepartamentales. Circuitos y tipos de información/documentos internos y externos. Instalaciones necesarias.</p> |
| La industria de panadería y pastelería artesanal | <p>Aspectos económicos. Tipos de establecimientos. Oferta básica de productos. Estructuras organizativas y funcionales más características en los establecimientos o áreas de restauración. Áreas o departamentos básicos. Funciones principales. Organigramas. Distribución de tareas. Relaciones interdepartamentales. Circuitos y tipos de información/documentos internos y externos. Instalaciones necesarias.</p> |
| Ofertas gastronómicas | <p>Definición y clases. Elementos y variables de la oferta gastronómica. Estudio de las ofertas básicas: Menú y carta. Diseño y realización de menús, cartas y ofertas de productos de pastelería/panadería.</p> |
| Nutrición y Dietética | <p>Principios inmediatos. Conceptos. Clases. Clasificación de dietas. Necesidades nutricionales. Aplicación de la dietética al proceso de elaboraciones culinarias. Resultados.</p> |
| Economato y bodega | <p>Métodos para solicitud y recepción de géneros. Almacenamiento. Controles: métodos y documentos. Gestión y valoración de inventarios.</p> |
| Técnicas de evaluación de precios en restauración e industrias de pastelería artesanal y panadería | <p>Definición y clases de costes que se generan. Componentes del precio.</p> |

Módulo profesional 2:

Bebidas

Asociado a la Unidad de Competencia 2: Asesorar sobre bebidas, prepararlas y presentarlas

CAPACIDADES TERMINALES

2.1. Describir las características y analizar el proceso de elaboración, conservación de las bebidas no alcohólicas, aperitivos, cervezas, aguardientes y licores, relacionando las operaciones con su influencia en las características.

2.2. Analizar el proceso creación, elaboración, conservación y aprovisionamiento de los vinos, relacionando los aspectos climatológicos, las diversas operaciones de control, conservación y aprovisionamiento con sus características.

2.3. Analizar el proceso de pre-servicio y asesoramiento sobre vinos.

2.4. Utilizar equipos, máquinas, útiles y herramientas necesarios para la preparación, conservación y servicio de bebidas de acuerdo con sus aplicaciones y en función de un rendimiento óptimo.

2.5. Analizar, poner a punto y realizar el proceso de preparación, presentación y/o, en su caso, de conservación de los tipos de bebidas más significativas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Describir el proceso de elaboración de las bebidas no alcohólicas, cervezas, aguardientes y licores más importantes, así como su origen y características organolépticas.

Describir las operaciones de control de conservación y aprovisionamiento, indicando la forma correcta de aplicar los procesos específicos según características de las bebidas.

Explicar el proceso de elaboración de las bebidas no alcohólicas, aperitivos, cervezas, aguardientes y licores más importantes relacionando el proceso con las características de la bebida.

Describir las características organolépticas de las bebidas.

Explicar las operaciones de control de la conservación describiendo las fases, equipos útiles que intervienen en función del tipo de bebida.

Identificar los aspectos referentes a la creación de un viñedo, cultivo de la vid y climatología que pueden determinar la calidad de los vinos.

Describir el proceso de elaboración de los vinos blancos, rosados, tintos y de los diferentes vinos espumosos naturales.

Citar las características técnicas de las principales denominaciones de origen y zonas vinícolas de España, Europa y resto del mundo.

Describir las operaciones de control de conservación y aprovisionamiento, indicando la forma correcta de aplicar los procesos específicos según las características de cada tipo de vino.

Identificar, en función de los platos de un menú determinado, los vinos que por su afinidad o contraste combinan con dicho menú.

Identificar, por medio de la degustación, las diferentes características organolépticas básicas de los vinos blancos, rosados, tintos y vinos espumosos naturales en sus niveles de crianza.

Describir la puesta a punto necesaria de la maquinaria y utensilios que se precisan para el mantenimiento de los vinos antes de su servicio.

Describir las operaciones necesarias previas al servicio, de acuerdo con las normas específicas de cada vino y el protocolo vinícola.

Describir 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.

Mantenimiento de uso necesario.

Justificar la utilización de útiles, herramientas y equipos en función de los tipos de ingredientes, instrucciones recibidas y volumen de producción/servicio establecido.

Efectuar mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones aportadas o recibidas, verificando su puesta a punto mediante pruebas.

Clasificar las preparaciones de bebidas en función de diversos criterios:

Componente/s básico/s.

Técnica/s aplicable/s.

Tipo de servicio.

Otros.

Describir las técnicas de preparación de distintos tipos de bebidas indicando:

Fases de aplicación/procesos.
Procedimientos y modos operativos.
Instrumentos base que se deben utilizar.
Resultados que se obtienen.

Calcular y solicitar correctamente las cantidades de bebidas y géneros necesarios para su provisión interna en función de planes de trabajo determinados.

Distribuir las bebidas y géneros en forma, lugar y cantidad adecuados para poder aplicar la técnica de elaboración en cuestión.

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

Efectuar las operaciones de decoración y presentación de las bebidas.

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.

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

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

2.6. Practicar posibles variaciones en la preparación de bebidas, ensayando modificaciones en cuanto a las técnicas, combinaciones o alternativas de ingredientes y formas de presentación y decoración.

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

Identificar posibles alternativas o modificaciones en el proceso, ingredientes y/o formas de presentación/decoración.

Extrapolar los procesos y resultados obtenidos a nuevas preparaciones, deduciendo las variaciones técnicas que implica la adaptación.

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.

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

2.7. Analizar, evaluar y realizar el servicio de todo tipo de bebidas en el bar, aplicando las diferentes técnicas de servicio y los procedimientos de organización y control propios de esta zona de consumo de alimentos y bebidas.

Distinguir los diferentes modelos de organización de un bar, expresando ventajas e inconvenientes de cada uno.

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

Proponer modificaciones en las técnicas y procesos de servicio, a partir de supuestos determinados, justificando ventajas económicas y/o de calidad.

Seleccionar y usar los útiles y recipientes necesarios para el servicio en barra.

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

Realizar el servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas en barra de acuerdo con normas de servicio predeterminadas y/o instrucciones definidas.

CONTENIDOS **(Duración 95 horas)**

Maquinaria y equipos para la preparación y conservación de bebidas

Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.
Procedimientos y modos de operar.
Mantenimiento de uso.

Control de la maquinaria.
Ubicación y distribución.
Prevención de accidentes.

Bebidas no alcohólicas

Clasificación, características y tipos.
Elaboración y conservación.
Servicio en barra.

**Aperitivos, cervezas,
aguardientes y licores**

Clasificación, características y tipos.
Elaboración y conservación.
Servicio en barra.
Cata.

Vinos

Clasificación.
Geografía vinícola.
Procesos de elaboración, transporte y conservación.
Adecuación entre platos y vinos.
Servicio del vino.
Cata.

Coctelería

Definición y características tipo de un cóctel.
Series de coctelera.
Normas generales de elaboración de cócteles.
Preparación, decoración y servicio.
Degustación.
Conservación.
Coctelería actual y hábitos del consumidor.

Módulo profesional 3:

Técnicas elementales de cocina

Asociado a la Unidad de Competencia 3: Preparar y presentar aperitivos sencillos, canapés, bocadillos, platos combinados y platos a la vista del cliente.

CAPACIDADES TERMINALES

3.1. Utilizar equipos, máquinas y útiles que conforman la dotación básica para la preparación de elaboraciones culinarias rápidas de acuerdo con sus aplicaciones y en función de un rendimiento óptimo.

3.2. Analizar las materias primas alimentarias de uso más común en la cocina, describiendo variedades, cualidades e identificando los factores culinarios o parámetros que deben conjugarse en el proceso de elaboración o conservación.

3.3. Desarrollar el proceso de aprovisionamiento interno de géneros y de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para la preparación de elaboraciones culinarias rápidas, de acuerdo con ofertas gastronómicas o planes de trabajo determinados.

3.4. Analizar, poner a punto y realizar operaciones de preelaboración de géneros culinarios y procesos de ejecución de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Describir útiles y herramientas, así como los elementos que conforman los equipos y maquinaria para la preparación de elaboraciones culinarias rápidas, explicando:

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

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

Efectuar mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones aportadas o recibidas, verificando su puesta a punto mediante pruebas.

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

Identificar diversas materias primas alimentarias describiendo sus características físicas (forma, color, tamaño, etc.), sus cualidades gastronómicas (aplicaciones culinarias básicas), sus necesidades de preelaboración básica y sus necesidades de conservación.

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

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

Deducir y calcular necesidades de géneros y de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones derivadas de ofertas gastronómicas de elaboraciones culinarias rápidas o planes de trabajo determinados, especificando niveles de calidad.

Cumplimentar documentación necesaria para solicitar aprovisionamiento interno de géneros de los departamentos que procedan.

Realizar aprovisionamiento de géneros de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria y en el orden y tiempo preestablecidos.

Realizar las operaciones de regeneración que precisen los géneros para su posterior utilización en las elaboraciones culinarias rápidas.

Justificar el lugar de depósito de los géneros teniendo en cuenta el destino/consumo asignado, las instrucciones recibidas y la normativa higiénico-sanitaria.

Describir y clasificar cortes o piezas más usuales y con denominación propia asociados a diferentes géneros utilizables en elaboraciones culinarias rápidas.

Describir las elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones más utilizadas en las preparaciones culinarias rápidas, clasificándolas de acuerdo con sus aplicaciones más usuales o procesos de realización.

Deducir necesidades de preelaboración de géneros y de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones derivadas de ofertas gastronómicas de preparaciones rápidas o planes de trabajo determinados y deducir las necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas para su realización.

Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo de acuerdo con las preelaboraciones y las elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones que se vayan a efectuar.

Efectuar las operaciones necesarias para la obtención de preelaboraciones y de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones con una perfecta manipulación higiénico sanitaria, en el orden y tiempo establecidos y utilizando los equipos de acuerdo con sus normas de uso y/o instrucciones.

Proponer posibles medidas correctivas en función de los resultados obtenidos en cada una de las operaciones para obtener el nivel de calidad predeterminado.

3.5. Aplicar correctamente métodos sencillos de conservación y regeneración de géneros y elaboraciones crudas, semielaboradas y terminadas.

Justificar el método o lugar de conservación de los distintos tipos de productos y géneros teniendo en cuenta el destino/consumo que se le asigna, las características derivadas de su propia naturaleza y las normas higiénico-sanitarias.

Efectuar las operaciones necesarias para el proceso de conservación de géneros de acuerdo con el método/equipo seleccionado, siguiendo un orden correcto, cumpliendo las instrucciones recibidas y atendiendo a la normativa higiénico-sanitaria vigente.

Efectuar las operaciones de regeneración que precisan las materias primas de acuerdo con su estado (congelado al vacío, etc.) para su posterior preelaboración.

3.6. Analizar, poner a punto y aplicar las técnicas básicas de cocina para obtener elaboraciones culinarias rápidas tales como aperitivos sencillos, canapés, bocadillos y platos combinados.

Identificar y clasificar las elaboraciones culinarias rápidas más ofertadas en establecimientos de restauración.

Describir las técnicas culinarias aplicables a elaboraciones culinarias rápidas indicando:

Fases de aplicación/procesos.

Procedimientos y modos operativos.

Instrumentos base que se deben utilizar.

Resultados que se obtienen.

Seleccionar útiles, herramientas y equipos necesarios para la aplicación de técnicas determinadas.

Distribuir los géneros en forma, lugar y cantidad necesarios para poder aplicar la técnica culinaria en cuestión.

Ejecutar las técnicas culinarias para la obtención de elaboraciones culinarias rápidas siguiendo las recetas base o procedimientos que las sustituyan, en el orden y tiempo estipulados y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria.

Proponer posibles medidas correctivas al aplicar las técnicas culinarias de acuerdo con los resultados obtenidos en cada fase del proceso para alcanzar los niveles de calidad predeterminados.

Describir tipos de guarnición/decoración posibles, clasificándolos de acuerdo con las elaboraciones culinarias rápidas que acompañan y/o clases de servicio.

Justificar necesidades de acabado, que exigen las elaboraciones culinarias rápidas, teniendo en cuenta su definición, instrucciones recibidas, tipo de servicio y, en su caso, modalidad de comercialización.

Realizar las operaciones de guarnición/decoración necesarias de forma que se obtenga un producto acabado que cumpla con el nivel de calidad predeterminado.

3.7. Practicar variaciones en las elaboraciones culinarias rápidas ensayando modificaciones.

Seleccionar instrumentos y fuentes de información básica para obtener alternativas y modificaciones en las elaboraciones culinarias rápidas.

Identificar posibles alternativas o modificaciones en la forma y corte de los géneros, cambio de ingredientes, combinación de sabores y/o formas de presentación/decoración.

Extrapolar los procesos y resultados obtenidos a nuevas elaboraciones.

Valorar los resultados obtenidos en función de factores predeterminados (forma, color, valores organolépticos, etc.), comparándolos, en su caso, con las elaboraciones culinarias rápidas originales.

Justificar la posible oferta comercial de los nuevos resultados obtenidos, evaluando su viabilidad económica y adaptación a la potencial demanda.

3.8. Analizar y efectuar operaciones de acabado de elaboraciones culinarias realizadas a la vista del comensal o de aquellas que sólo necesiten el trinchado o distribución en sala.

Deducir necesidades de géneros y guarnición/ decoración que precisan las elaboraciones para desarrollar las operaciones de acabado, trinchado o distribución a la vista del comensal.

Identificar necesidades de útiles, menaje y equipos que se necesitan para efectuar operaciones de acabado, trinchado o distribución a la vista del comensal.

Ejecutar las operaciones de puesta a punto de instalaciones y equipos para realizar operaciones de acabado, trinchado o distribución a la vista del comensal, de acuerdo con instrucciones recibidas y tipos de elaboración.

Aplicar las técnicas de acabado, trinchado o distribución a la vista del comensal de una forma ordenada, correcta, en los tiempos y cantidades precisos y con la actitud e imagen de buena atención al cliente que este tipo de servicios requiere.

Sintetizar la posible información que se recibe al atender al comensal sobre gustos o peticiones específicas, operando en consecuencia.

CONTENIDOS (Duración 95 horas)

Maquinaria y equipos de cocina

Maquinaria básica:
Clasificación por sus funciones y aplicaciones. Partes más importantes y descripción.
Procedimientos y técnicas de operación y/o control de la maquinaria.
Prevención de accidentes y mantenimiento de uso.
Batería y utillaje:
Clasificación por sus funciones o aplicaciones. Características.
Procedimientos, modos de operar y aplicaciones más usuales.
Prevención de accidentes y mantenimiento de uso.

Materias primas

Clasificación gastronómica y descripción de las materias primas:
Características.
Variedades.
Cualidades y aplicaciones gastronómicas.
Presentación comercial de las materias primas:
Tipos de ofertas.
Tratamiento.
Necesidades de conservación y regeneración.

Preelaboración de productos para elaboraciones culinarias rápidas

Tratamiento básico de las diversas materias primas.
Cortes y piezas de los diferentes géneros con denominación propia:
Descripción, características.
Clasificación.
Aplicaciones más usuales en elaboraciones culinarias rápidas.
Procedimientos y técnicas básicas de preelaboración. Identificación de utillaje. Fases y control de resultados.

Sistemas y métodos de refrigeración y congelación

Clases y características.
Equipos asociados a cada sistema/método:
Descripción
Proceso de conservación
Resultados: ventajas y cualidades
Técnicas de ejecución de los diferentes sistemas/métodos.
Necesidades de conservación de los diferentes géneros.

Regeneración de productos

Definición
Procedimientos
Control de resultados

| | |
|---|--|
| Terminología y técnicas básicas de cocina para elaboraciones culinarias rápidas | Concepto y clases Características. Procesos de ejecución de las técnicas básicas. Resultados y controles. Tratamiento de las materias primas durante los procesos de ejecución. |
| Elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para preparaciones culinarias rápidas. | Definición y aplicaciones. Clasificación, elaboración y resultados. |
| Elaboraciones culinarias | Esquemas de elaboración y ejecución de elaboraciones tipo: Aperitivos sencillos. Canapés. Bocadillos. Platos combinados. Otras. Guarniciones: Clases y aplicaciones. Elaboración y ejecución de las guarniciones. Decoración y presentación: La técnica del color en gastronomía. Normas y combinaciones organolépticas básicas. Aplicaciones y ensayos prácticos. |
| Elaboraciones ante el comensal | Equipamiento básico. Fases del servicio. Aplicaciones prácticas: Elaborar. Decorar. Trinchar. |

Módulo profesional 4:

Técnicas de servicio y de atención al cliente

Asociado a la Unidad de Competencia 4: Preparar y realizar las actividades de preservicio, servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas.

CAPACIDADES TERMINALES

4.1. Desarrollar el proceso de aprovisionamiento interno de géneros y material de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios relativos al servicio de alimentos y bebidas.

4.2. Organizar la puesta a punto de instalaciones y equipos, así como el montaje de mesas y elementos de apoyo, y realizar las operaciones de preservicio reales o simuladas.

4.3. Analizar y efectuar el proceso de servicio de alimentos y bebidas utilizando las técnicas de servicio más apropiadas a cada fórmula de restauración.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A partir de órdenes de servicio o planes de trabajo determinados:

Deducir las necesidades de mobiliario, enseres útiles precisos para realizar el servicio y bebidas, complementos y, en su caso, de entrantes y postres. Cumplimentar documentación necesaria para solicitar aprovisionamiento interno de géneros y material de los departamentos que procedan. Realizar aprovisionamiento interno de géneros y material en el orden y tiempo preestablecidos y aplicando la normativa higiénico-sanitaria. Elegir y justificar el lugar de depósito/conservación de los géneros.

Explicar las necesidades de equipos, utensilios, muebles e instrumentos para desarrollar diferentes tipos de servicio, subrayando sus características y posibles aplicaciones.

Describir el proceso de puesta a punto para los distintos tipos de servicio.

Describir los principales medios utilizados para la decoración de zonas de consumo de alimentos y bebidas, describiendo sus características, y seleccionar y aplicar los medios idóneos según el tipo de servicio y fórmula de restauración en cuestión.

Organizar las operaciones de montaje de mesas, elementos de apoyo, utensilios y/o instrumentos de tal manera que la instalación esté en perfectas condiciones para desarrollar el servicio.

Ejecutar la terminación del montaje de los servicios tipo "buffet", "self-service" o análogos 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.

Deducir posibles alternativas o combinaciones en el montaje global de mobiliario, elementos decorativos, utensilios y, en su caso, elaboraciones culinarias, justificando y proponiendo su ejecución.

Aplicar rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria y de seguridad referida a equipos y locales específicos para el desarrollo de los distintos tipos de servicio.

Proponer modificaciones en el proceso de servicio cuando se observa algún desajuste o queja por parte del comensal real o simulado.

Despedir al cliente, o simular su despedida, de acuerdo con procedimientos definidos y aplicando las técnicas de comunicación adecuadas.

Identificar las diferentes técnicas de servicio describiendo las características de cada una, sus ventajas e inconvenientes y su idoneidad para cada fórmula de restauración en concreto.

Describir los principales platos de la cocina regional e internacional.

De acuerdo con planes de trabajo y fórmulas de restauración 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 alimentos y bebidas, explicando las fases de la venta y las diferentes maneras que existen para concretar/formalizar la venta.

Describir la composición de una oferta gastronómica determinada de forma que resulte atractiva, sugiriendo un vino que combine con el menú propuesto o solicitado.

Explicar la relación que mantiene el personal de restaurante con otros departamentos durante el servicio y formalizar las comunicaciones que se requieran en el supuesto práctico.

Seleccionar y usar los útiles e instrumentos necesarios para el servicio.

Realizar el servicio de comidas y bebidas:

De acuerdo con las instrucciones definidas.

Con la máxima rapidez y eficacia.

Con el 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 comensal real o simulado.

Despedir al cliente, o simular su despedida, de acuerdo con procedimientos definidos y aplicando las técnicas de comunicación adecuadas.

4.4. Analizar el proceso de cierre de las áreas de consumo de alimentos y bebidas y aplicar las instrucciones definidas y normas de seguridad en el desarrollo de este proceso.

Identificar y describir los procesos habituales de trabajo que se realizan en el cierre de áreas de consumo de alimentos y bebidas, tanto en lo que se refiere a su preparación para otro servicio como a la finalización de la jornada.

Deducir necesidades de géneros que han de ser solicitados para reponer existencias de bebidas, complementos y, en algunos casos, entrantes y postres.

Identificar las operaciones de limpieza del local, mobiliario y equipos, y los procedimientos, utensilios y productos necesarios, teniendo en cuenta las normas higiénico-sanitarias.

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

Desarrollar correctamente los procesos de trabajo en supuestos prácticos de preparación para otro servicio o de finalización de jornada, de acuerdo con instrucciones definidas y aplicando las normas de seguridad.

4.5. Analizar las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a las unidades de producción y/o servicio de alimentos y bebidas, y aplicar las reglas y métodos correspondientes.

Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales, utillaje y manipulación de productos culinarios y bebidas.

Identificar productos y útiles autorizados para la limpieza, interpretando su etiquetado.

Clasificar productos y útiles de limpieza de acuerdo con sus aplicaciones, explicando propiedades, ventajas y modos de utilización.

Clasificar y explicar los riesgos e intoxicaciones alimentarias más comunes identificando sus posibles causas.

Cumplir las normas higiénico-sanitarias y aplicar correctamente los métodos de limpieza y orden al operar con equipos, máquinas, útiles y géneros y al limpiar las instalaciones.

4.6. Utilizar equipos, máquinas y útiles necesarios para el servicio de alimentos y bebidas de acuerdo con sus aplicaciones.

Identificar útiles y herramientas, así como los elementos que conforman los equipos necesarios para el servicio de alimentos y bebidas, explicando:

Funciones.

Aplicaciones específicas.

Modos de operar característicos.

Resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen.

Riesgos asociados a su manipulación.

Justificar la utilización de útiles, herramientas y equipos en función de los tipos de comidas y bebidas, tipo de servicio, fórmula de restauración, instrucciones recibidas y volumen de servicio establecido.

Efectuar mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones aportadas o recibidas, verificando su puesta a punto mediante pruebas.

Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas y útiles para el servicio de alimentos y bebidas, siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

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

Describir el proceso habitual de control y facturación en un restaurante, expresando las tareas que se deben realizar en cada una de las fases del proceso.

Identificar los diferentes sistemas de cobro, analizando sus características, ventajas e inconvenientes.

Explicar el control administrativo del proceso de facturación y cobro,

identificado en cada fase las medidas que se deben tomar en caso de desviaciones.

A partir de unos datos supuestos:

Realizar la facturación, diario de producción y cierre de caja, en sus diferentes modalidades.

4.8. Analizar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas, y los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información y reclamaciones y quejas.

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

Identificar las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.

Proponer menús que se ajusten a los gustos y hábitos de un tipo de demanda previamente definida.

Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de consumo de alimentos y bebidas.

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

Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección del consumidor.

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

En supuestos prácticos de demanda de información y/o presentación de reclamaciones:

Identificar y seleccionar la información según la situación planteada.

Simular la resolución de necesidades concretas de información, adaptándola según tipos de establecimientos y clientes.

Simular la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.

Determinar cuándo procede el registro de la consulta y/o reclamación presentada.

CONTENIDOS (Duración 325 horas)

Mobiliario y equipos para el servicio de alimentos y bebidas

Descripción.
Modos de operar.
Mantenimiento de uso.

El servicio de alimentos y bebidas

Tipos de servicio
Preservicio:
Preparación del mobiliario, la maquinaria y los equipos.
Montaje de mesas y de elementos de apoyo.
Técnicas de servicio de alimentos y bebidas.
Postservicio.
Servicios complementarios: guardarropía, atención infantil, animación, etc.

Información gastronómica

Terminología.
Tendencias en la restauración.
Cocina regional.
Cocina internacional.

Atención al cliente y venta de servicios de restauración

La comunicación y sus procesos.
Habilidades sociales aplicadas a la venta y servicio de alimentos y bebidas.
Técnicas de protocolo e imagen personal.
Proceso y técnicas de venta.
Acogida.
Programa de venta.
Sugerencias y recomendaciones.

Seguimiento.
Despedida.
La protección de consumidores y usuarios en España y en la Comunidad Económica Europea.
Reclamaciones y denuncias en establecimientos de restauración.
Tipos de clientes y su tratamiento.
"Merchandising".

Facturación y cobro

Procesos de facturación.
Tipos de facturación y características: manual, mecanizada, informatizada.
Sistemas de cobro: contados, créditos.
Diario de producción.
Cierre de caja.
Aplicaciones informáticas.

Decoración y ambientación de áreas de consumo de alimentos y bebidas

Recursos y tipos.

Seguridad y prevención en las zonas de producción y/o servicio de alimentos y bebidas

Condiciones que deben reunir los locales, las instalaciones, los materiales y el utillaje de acuerdo con la reglamentación higiénico-sanitaria y de seguridad. Prohibiciones.
Condiciones para la manipulación de géneros y productos culinarios (prelaboración, cocinado y conservación) de acuerdo con la reglamentación higiénico-sanitaria y de seguridad.
Riesgos e intoxicaciones alimentarias: Identificación. Causas más comunes y prevención.
Sistemas y métodos de limpieza. Materiales. Procedimientos de ejecución y/o control de los resultados.
Normas que debe cumplir un manipulador de alimentos. Reglamento.

Módulo profesional 5:

Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa

Asociado a la Unidad de Competencia 5: Realizar la administración, gestión y comercialización en una pequeña empresa o taller.

CAPACIDADES TERMINALES

5.1. Analizar las diferentes formas jurídicas vigentes de empresa, señalando la más adecuada en función de la actividad económica y los recursos disponibles.

5.2. Evaluar las características que definen los diferentes contratos laborales vigentes más habituales en el sector.

5.3. Analizar los documentos necesarios para el desarrollo de la actividad económica de una pequeña empresa, su organización, su tramitación y su constitución.

5.4. Definir las obligaciones mercantiles, fiscales y laborales que una empresa tiene para desarrollar su actividad económica legalmente.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Especificar el grado de responsabilidad legal de los propietarios, según las diferentes formas jurídicas de empresa.

Identificar los requisitos legales mínimos exigidos para la constitución de la empresa, según su forma jurídica.

Especificar las funciones de los órganos de gobierno establecidas legalmente para los distintos tipos de sociedades mercantiles.

Distinguir el tratamiento fiscal establecido para las diferentes formas jurídicas de empresa.

Esquematar, en un cuadro comparativo, las características legales básicas identificadas para cada tipo jurídico de empresa.

A partir de unos datos supuestos sobre capital disponible, riesgos que se van a asumir, tamaño de la empresa y número de socios, en su caso, seleccionar la forma jurídica más adecuada explicando ventajas e inconvenientes.

Comparar las características básicas de los distintos tipos de contratos laborales, estableciendo sus diferencias respecto a la duración del contrato, tipo de jornada, subvenciones y exenciones, en su caso.

A partir de un supuesto simulado de la realidad del sector:

Determinar los contratos laborales más adecuados a las características y situación de la empresa supuesta.

Cumplimentar una modalidad de contrato.

Explicar la finalidad de los documentos básicos utilizados en la actividad económica normal de la empresa.

A partir de unos datos supuestos,

Cumplimentar los siguientes documentos:

Factura
Albarán
Nota de pedido
Letra de cambio
Cheque
Recibo

Explicar los trámites y circuitos que recorren en la empresa cada uno de los documentos.

Enumerar los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución de una empresa, nombrando el organismo donde se tramita cada documento, el tiempo y forma requeridos.

Identificar los impuestos indirectos que afectan al tráfico de la empresa y los directos sobre beneficios.

Describir el calendario fiscal correspondiente a una empresa individual o colectiva en función de una actividad productiva, comercial o de servicios determinada.

A partir de unos datos supuestos cumplimentar:

Alta y baja laboral
Nómina
Liquidación de la Seguridad Social

Enumerar los libros y documentos que tiene que tener cumplimentados la empresa con carácter obligatorio según la normativa vigente.

5.5. Aplicar las técnicas de relación con los clientes y proveedores, que permitan resolver situaciones comerciales tipo.

Explicar los principios básicos de técnicas de negociación con clientes y proveedores, y de atención al cliente.

A partir de diferentes ofertas de productos o servicios existentes en el mercado:

Determinar cual de ellas es la mas ventajosa en función de los siguientes parámetros:

Precios del mercado
Plazos de entrega
Calidades
Transportes
Descuentos
Volumen de pedido
Condiciones de pago
Garantía
Atención post-venta

5.6. Analizar las formas mas usuales en el sector de promoción de ventas de productos o servicios.

Describir los medios más habituales de promoción de ventas en función del tipo de producto y/o servicio.

Explicar los principios básicos del merchandising.

5.7. Elaborar un proyecto de creación de una pequeña empresa o taller, analizando su viabilidad y explicando los pasos necesarios.

El proyecto deberá incluir:

Los objetivos de la empresa y su estructura organizativa.
Justificación de la localización de la empresa.
Análisis de la normativa legal aplicable.
Plan de inversiones.
Plan de financiación.
Plan de comercialización.
Rentabilidad del proyecto.

CONTENIDOS

(Duración 95 horas)

La empresa y su entorno

Concepto jurídico-económico de empresa.
Definición de la actividad.
Localización, ubicación y dimensión legal de la empresa.

Formas jurídicas de las empresas

El empresario individual.
Sociedades.
Análisis comparativo de los distintos tipos de empresas.

Gestión de constitución de una empresa

Relación con organismos oficiales.
Trámites de constitución.
Ayudas y subvenciones al empresario.
Fuentes de financiación.

Gestión de personal

Convenio del sector.
Diferentes tipos de contratos laborales.
Nómina.
Seguros Sociales.

Gestión administrativa

Documentación administrativa.
Contabilidad y libros contables.
Inventario y valoración de existencias.
Cálculo del coste, beneficio y precio de venta.

Gestión comercial

Elementos básicos de la comercialización.
Técnicas de venta y negociación.
Atención al cliente.
Calendario fiscal.
Impuestos más importantes que afectan a la actividad de la empresa

Obligaciones fiscales

Liquidación de IVA e IRPF.

Proyecto empresarial

2.3. MÓDULOS PROFESIONALES TRANSVERSALES

Módulo profesional 6: Lengua Extranjera

CAPACIDADES TERMINALES

6.1. Obtener información global, específica y profesional en situación de comunicación tanto presencial como no presencial.

6.2. Producir mensajes orales en lengua extranjera, tanto de carácter general como sobre aspectos del sector, en un lenguaje adaptado a cada situación.

6.3. Traducir textos sencillos relacionados con la actividad profesional, utilizando adecuadamente los libros de consulta y diccionarios técnicos.

6.4. Elaborar y cumplimentar documentos básicos en lengua extranjera correspondientes al sector profesional, partiendo de datos generales y/o específicos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Después de escuchar y/o visualizar una grabación de corta duración en lengua extranjera:

Captar el significado del mensaje.
Responder a una lista de preguntas cerradas.
Reconocer las técnicas profesionales que aparecen en la grabación.

A partir de un folleto publicitario en lengua extranjera:

Identificar el mensaje principal/real.
Detectar la terminología publicitaria.
Destacar los elementos gramaticales característicos.

Después de escuchar atentamente una conversación breve en la lengua extranjera:

Captar el contenido global.
Distinguir el objetivo de la conversación.
Especificar el registro lingüístico utilizado por los interlocutores.

Dada una supuesta situación de comunicación a través del teléfono en lengua extranjera:

Contestar identificando al interlocutor.
Averiguar el motivo de la llamada.
Anotar los datos concretos para poder transmitir la comunicación a quien corresponda.
Dar respuesta a una pregunta de fácil solución.

Pedir información telefónica de acuerdo con una instrucción recibida previamente, formulando las preguntas oportunas de forma sencilla y tomando nota de los datos pertinentes.

Simulando una conversación en una visita o entrevista:

Presentar y presentarse de acuerdo con las normas de protocolo.
Mantener una conversación utilizando las fórmulas y nexos de comunicación estratégicos (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita...).

Traducir un manual de instrucciones básicas de uso corriente en el sector profesional, con la ayuda de un diccionario técnico.

Traducir un texto sencillo relacionado con el sector profesional.

Dados unos datos generales, cumplimentar y/o completar un texto (contrato, formulario, documento bancario, factura, recibo, solicitud, etc...).

A partir de un documento escrito, oral o visual:

Extraer las informaciones globales y específicas para elaborar un esquema.
Resumir en la lengua extranjera el contenido del documento, utilizando frases de estructura sencilla.

Dadas unas instrucciones concretas en una situación profesional simulada:

Escribir un fax, telex, telegrama...
Redactar una carta transmitiendo un mensaje sencillo.
Elaborar un breve informe en lengua extranjera.

6.5. Valorar y aplicar los aspectos socioculturales y los comportamientos profesionales de los distintos países de la lengua extranjera en cualquier situación de comunicación.

A partir de un documento auténtico (película, vídeo, obra literaria, publicación periódica, etc...) señalar y diferenciar los rasgos socioculturales característicos de los países de lengua extranjera comparándolos con los del propio.

Supuesto un viaje a uno de los países de la lengua extranjera, responder a un cuestionario propuesto seleccionando las opciones correspondientes a posibles comportamientos y actuaciones relacionados con una situación concreta.

CONTENIDOS (Duración 95 horas)

Uso de la lengua oral

Participación en conversaciones relativas a situaciones cotidianas y a situaciones de aprendizaje profesional.

Glosario de términos socioprofesionales.

Aspectos formales (actitud adecuada al interlocutor de lengua extranjera).

Aspectos funcionales (tomar parte en diálogos dentro de un contexto).

Utilizar expresiones de uso frecuente e idiomáticas en el ámbito profesional y fórmulas básicas de interacción socioprofesional.

Desarrollar la capacidad de comunicación utilizando las estrategias que estén a su alcance para familiarizarse con otras formas de pensar, y ordenar la realidad con cierto rigor en la interpretación y producción de textos orales.

Uso de la lengua escrita

Comprensión y producción de documentos sencillos (visuales, orales y escritos) relacionados con situaciones de la vida cotidiana introduciendo la dimensión profesional.

Utilización del léxico básico, general y profesional, apoyándose en el uso de un diccionario.

Selección y aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales en los textos escritos (estructura de la oración, tiempos verbales, nexos...).

Aspectos socioculturales

Análisis de los comportamientos propios de los países de la lengua extranjera en las posibles situaciones de la vida cotidiana y profesional.

Valoración y actitud positiva ante las distintas normas de conducta y en el ámbito de las relaciones socioprofesionales.

Utilización de los recursos formales y funcionales como medio de comunicación apropiado en las relaciones de empresa.

Módulo profesional 7: Segunda Lengua Extranjera

CAPACIDADES TERMINALES

7.1. Desarrollarse eficazmente en situaciones habituales de comunicación oral en lengua extranjera y en las que previsiblemente puedan encontrarse en la vida profesional.

7.2. Comprender la información global y los detalles más relevantes de mensajes orales en lengua extranjera emitidos por los medios de comunicación y/o producidos en situaciones presenciales, referentes al campo profesional.

7.3. Leer de forma comprensiva y continua textos en lengua extranjera cercanos a las necesidades e intereses del alumno con distintos fines: adquisición de conocimiento e información en el sector profesional.

7.4. Producir textos escritos elementales en lengua extranjera de utilidad en la vida cotidiana y profesional.

7.5. Conocer los aspectos fundamentales del medio sociocultural propio de los países de la lengua extranjera, valorando críticamente otros modos de organizar las relaciones personales y profesionales.

CONTENIDOS (Duración 95 horas)

Uso de la lengua oral

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Participar con cierta fluidez en conversaciones sencillas, incorporando las expresiones más usuales de relación social y profesional.

A partir de un mensaje oral breve con apoyo audiovisual sobre un tema conocido por el alumno:

Extraer la información global.
Identificar datos previamente requeridos.
Expresar con frases sencillas el objeto del mensaje.

A partir de un anuncio publicitario emitido por televisión referido al sector profesional de interés para el alumno:

Reconocer palabras del léxico profesional estudiados previamente en el aula.
Formular con frases sencillas la idea general del mensaje publicitario.

Simular una situación de presentación personal en un entorno profesional.

Ante un supuesto diálogo sencillo relacionado con la profesión cursada por el alumno:

Captar el sentido global de la conversación.
Formular preguntas de estructura muy sencilla para precisar la información de utilidad.

Una vez leído un texto, con la ayuda del diccionario, responder a sencillos y concretos cuestionarios, marcando con una cruz las respuestas que procedan, demostrando su comprensión.

A partir de la lectura de un texto adaptado al nivel del alumno:

Expresar en el idioma materno el argumento.
Responder a preguntas básicas formuladas por el profesor en la lengua extranjera.

Elaborar el texto de un telegrama, fax, telex, etc., utilizando el léxico profesional adecuado, solicitando información sobre una determinada actividad del sector.

Cumplimentar una ficha, recibí cheque, etc. con los datos pertinentes que exija el caso.

Completar un formulario y un texto, seleccionando de entre una lista de términos las apropiadas al contexto.

Elaborar en el formato adecuado según las normas establecidas una breve carta tipo, dadas unas instrucciones concretas.

A partir de unos documentos visuales o escritos que reflejen las costumbres y hábitos de uno de los países de la lengua extranjera:

Destacar aquellos elementos que difieran de los del país del alumno y compararlos para valorar mejor distintas formas de vida y comportamiento.

A partir de un documento visual de varias escenas breves sacadas de películas, televisión, etc, referentes a comportamientos, a símbolos y/o a situaciones estereotipadas, saber discernir los correspondientes a uno de los países de la lengua extranjera.

Utilización sistemática de la lengua extranjera en actividades simuladas de situaciones habituales de la vida cotidiana y profesional.
Utilización de estrategias en la conversación: atraer la atención, empezar y terminar la conversación, incorporarse a la conversación...

Incorporación al repertorio productivo de nuevas funciones comunicativas: expresar sentimientos, deseos, etc. solicitar información, pedir datos, etc...
Utilización de un vocabulario básico profesional.
Incorporación de las estructuras sintácticas y su comparación con las existentes en otras lenguas conocidas.

Uso de la lengua escrita

Comprensión de textos escritos breves:
Comprensión global y específica de cartas, fichas, notas y otros textos auténticos relacionados con la actividad profesional.
Semejanzas ortográficas y semánticas entre palabras afines de la lengua materna, la primera lengua extranjera y la segunda.
Distinción entre datos/opiniones y entre idea principal/secundaria.
Comprensión de textos escritos extensos, adaptados al nivel del alumno, con la ayuda del diccionario.
Comprensión de la línea argumental y la información relevante de textos de interés para el alumno referentes tanto a su vida profesional como personal.
Producción de textos escritos relacionados con sus necesidades profesionales o intereses.
Organización y presentación adecuada al tipo de texto y a su propósito comunicativo

Aspectos socioculturales

Identificación y análisis de las reglas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y rasgos socioprofesionales de la lengua extranjera que aparecen en los textos orales, escritos y visuales de la lengua extranjera trabajados en clase.
Aspectos multiculturales presentes en las sociedades de los países de la lengua extranjera.
Curiosidad, respeto y actitud abierta hacia otras formas de cultura y a las personas pertenecientes a ellas.
Utilización de las reglas básicas que rigen los ámbitos socioculturales en las relaciones socioprofesionales.

2.4. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTRO DE TRABAJO

CAPACIDADES TERMINALES

Actuar conforme a criterios de seguridad e higiene en el ejercicio de las actividades inherentes al puesto de trabajo.

Poner a punto y mantener los equipos disponibles y el lugar de trabajo donde se ejecutan las distintas tareas del proceso productivo y/o de servicio.

Realizar operaciones de solicitud, recepción, almacenamiento, control de consumos y conservación de géneros y elaboraciones culinarios.

Realizar las operaciones necesarias para el servicio al cliente de alimentos y bebidas, y para la preparación de comidas rápidas y todo tipo de bebidas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Aplicar en todo momento las normas higiénico-sanitarias y de seguridad en el desarrollo de las distintas actividades, tanto las recogidas en la normativa específica en vigor como las particulares establecidas por la empresa o entidad.

Usar prendas y equipos de protección individual y de garantía higiénico-sanitaria, necesarios en el desarrollo de las distintas operaciones del proceso productivo o de servicio en el que se participe.

Responder adecuadamente en condiciones de emergencia reales o simuladas:

De acuerdo con los planes y procedimientos para situaciones de emergencia establecidos.

Desempeñando el cometido asignado al puesto de trabajo.

Desarrollando una actuación adecuada a la situación cuando la emergencia no se encuentre prevista en los planes o procedimientos.

Manipulando adecuadamente los equipos disponibles para el ataque a la emergencia.

Identificar las distintas zonas o departamentos que integran el establecimiento, relacionándolos con los equipos que se utilizan en los mismos y con los procedimientos de mantenimiento, limpieza y ordenación para el normal desarrollo de los procesos.

Preparar, limpiar y ordenar equipos, instrumentos y lugar de trabajo realizando las operaciones necesarias para obtener un óptimo mantenimiento de uso, aplicando los procedimientos de limpieza generales y específicos de la empresa, y siguiendo las instrucciones del supervisor.

Realizar la puesta a punto, mantenimiento y orden del lugar de trabajo, para el inicio o continuación del proceso productivo y/o de servicio, mediante pruebas en los equipos y/o comprobación ocular.

Formalizar solicitudes de aprovisionamiento que se autoricen de acuerdo con los procedimientos establecidos y/o las instrucciones recibidas.

Identificar la concordancia entre producto/mercancía recibido, documentación correspondiente y pedido formalizado.

Utilizar los equipos e instrumentos de control de recepción de acuerdo con las instrucciones o procedimientos establecidos.

Comunicar las desviaciones detectadas en el proceso de control.

Ejecutar las operaciones de entradas y salidas de géneros, así como las derivadas en general del correcto almacenamiento, de acuerdo con las instrucciones y/o procedimientos establecidos.

Cumplimentar hojas de costes, "relevés", estadillos u otros documentos definidos por la empresa para obtener información de costes de acuerdo con los métodos implantados por la misma.

Aplicar correctamente las técnicas para la refrigeración, congelación y regeneración de alimentos y bebidas, utilizando los medios disponibles y de acuerdo con los métodos establecidos.

Interpretar los procesos peculiares de la empresa para la prestación del servicio de alimentos y bebidas, así como para la preparación de elaboraciones culinarias rápidas y bebidas.

Identificar los productos y tipos de servicio que conforman la oferta básica gastronómica del establecimiento.

Deducir y solicitar las necesidades de aprovisionamiento interno y de distribución de géneros y de materiales, géneros y elaboraciones auxiliares necesarios para afrontar el servicio o plan de producción asignado.

Utilizar los equipos e instrumentos de acuerdo con las instrucciones recibidas, vigilando su correcto funcionamiento.

Aplicar correctamente las técnicas, normas y procedimientos de trabajo establecidos para obtener los resultados esperados en el servicio, y/o las preparaciones culinarias rápidas y bebidas, de acuerdo con los parámetros de calidad previamente fijados.

Ejecutar operaciones de acabado de las elaboraciones culinarias y de las bebidas con la guarnición/decoración establecida, realizando las operaciones de servicio o distribución a la vista del cliente cuando la definición del servicio o instrucciones recibidas así lo requieran.

Cuando se atienda directamente al cliente o se preparen platos a su vista:

Informar y asesorar debidamente al cliente acerca de la oferta gastronómica del establecimiento, si es preciso utilizando una lengua extranjera.

Desarrollar las operaciones de servicio y preparación de platos y bebidas con pulcritud, elegancia y precisión, sin molestar al comensal.

Adecuar la preparación a los gustos del cliente.

Aplicar correctamente los procedimientos de facturación y cobro que tenga establecidos la empresa.

Controlar resultados intermedios y finales en el proceso productivo y/o de servicio, proponiendo medidas correctivas ante posibles desviaciones.

Aportar iniciativa, creatividad y conocimiento técnico en la colaboración para la definición de nuevas preparaciones culinarias rápidas y bebidas, o de sus formas de elaboración, y de nuevas formas de ejecución de los distintos tipos de servicio, de manera que se contribuya a la confección de nuevas ofertas gastronómicas.

Comportarse en todo momento de forma responsable en la empresa.

En todo momento mostrar una actitud de respeto a los procedimientos y normas de la empresa.

Incorporarse puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos permitidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados.

Interpretar y ejecutar con diligencia las instrucciones recibidas y responsabilizarse del trabajo asignado, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.

Coordinar su actividad con el resto del personal para estimar procedimientos y distribución de tareas, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.

En caso de relevo, obtener toda la información disponible del antecesor o transmitir la información derivada de su permanencia en el puesto de trabajo al que lo sustituye.

Mantener relaciones interpersonales fluidas y correctas con los miembros del centro de trabajo.

Cumplir con los requerimientos de las normas de correcta elaboración culinaria, demostrando un buen hacer profesional, cumpliendo las tareas en orden de prioridad y finalizando su trabajo en un tiempo límite razonable.

Analizar las repercusiones de su actividad en los procesos productivos y/o de servicio de elaboraciones culinarias y en el sistema específico de producción del centro de trabajo.

CONTENIDOS **(Duración 440 horas)**

Realización de operaciones de aprovisionamiento

Formalización de documentación.
Verificación del estado de equipos, cámaras y almacenes.
Aplicación de métodos de solicitud, recepción y almacenaje de mercancías.
Aplicación de sistemas y métodos de conservación.

Preparación de elaboraciones culinarias rápidas y de bebidas

Regeneración de productos.
Preparación de elaboraciones culinarias rápidas mediante la aplicación de técnicas elementales de cocina.

Preparación de todo tipo de bebidas mediante la aplicación de las técnicas, normas y procedimientos adecuados.

Realización de operaciones de servicio

Utilización de partes de trabajo diarios y desglose en operaciones elementales y en procedimientos de operación y control.
Comprobación del funcionamiento de los equipos.
Puesta a punto del lugar de trabajo y del área de consumo de alimentos y bebidas.
Realización de operaciones de montaje de servicios tipo "buffet", "self-service" o análogos.
Realización del preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas, mediante la aplicación de las técnicas, normas y procedimientos adecuados.
Preparación de platos a la vista del cliente mediante la aplicación de técnicas, normas y procedimientos propios.
Aplicación de procedimientos de facturación y cobro.
Aplicación de técnicas de atención al cliente y de venta de servicios en restauración.

Aplicación de la normativa vigente de control de calidad en los alimentos y de las normas de seguridad e higiene en todas las fases de los procesos.

2.5. MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

CAPACIDADES TERMINALES

Detectar las situaciones de riesgo más habituales en el ámbito laboral que puedan afectar a su salud y aplicar las medidas de protección y prevención correspondientes.

Aplicar las medidas sanitarias básicas inmediatas en el lugar del accidente en situaciones simuladas.

Diferenciar las formas y procedimientos de inserción en la realidad laboral como trabajador por cuenta ajena o por cuenta propia.

Orientarse en el mercado de trabajo, identificando sus propias capacidades e intereses y el itinerario profesional más idóneo.

Interpretar el marco legal del trabajo y distinguir los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.

CONTENIDOS (Duración 65 horas)

Salud laboral

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Identificar, en situaciones de trabajo tipo, los factores de riesgo existentes.

Describir los daños a la salud en función de los factores de riesgo que los generan.

Identificar las medidas de protección y prevención en función de la situación de riesgo.

Identificar la prioridad de intervención en el supuesto de varios lesionados o de múltiples lesionados, conforme al criterio de mayor riesgo vital intrínseco de lesiones.

Identificar la secuencia de medidas que deben ser aplicadas en función de las lesiones existentes.

Realizar la ejecución de las técnicas sanitarias (RCP, inmovilización, traslado...), aplicando los protocolos establecidos.

Identificar las distintas modalidades de contratación laboral existentes en su sector productivo que permite la legislación vigente.

Describir el proceso que hay que seguir y elaborar la documentación necesaria para la obtención de un empleo, partiendo de una oferta de trabajo de acuerdo con su perfil profesional.

Identificar y cumplimentar correctamente los documentos necesarios, de acuerdo con la legislación vigente para constituirse en trabajador por cuenta propia.

Identificar y evaluar las capacidades, actitudes y conocimientos propios con valor profesionalizador.

Definir los intereses individuales y sus motivaciones, evitando, en su caso, los condicionamientos por razón de sexo o de otra índole.

Identificar la oferta formativa y la demanda laboral referida a sus intereses.

Emplear las fuentes básicas de información del derecho laboral (Constitución, Estatuto de los trabajadores, Directivas de la Unión Europea, Convenio Colectivo...) distinguiendo los derechos y las obligaciones que le incumben.

Interpretar los diversos conceptos que intervienen en una "Liquidación de haberes".

En un supuesto de negociación colectiva tipo:

Describir el proceso de negociación.

Identificar las variables (salariales, seguridad e higiene, productividad tecnológicas...) objeto de negociación.

Describir las posibles consecuencias y medidas, resultado de la negociación.

Identificar las prestaciones y obligaciones relativas a la Seguridad Social.

Condiciones de trabajo y seguridad. Salud laboral y calidad de vida.
Factores de riesgo: Físicos, químicos, biológicos, organizativos.
Medidas de prevención y protección.
Casos prácticos.
Prioridades y secuencias de actuación en caso de accidentes.

Aplicación de técnicas de primeros auxilios:
Consciencia/inconsciencia
Reanimación cardiopulmonar
Traumatismos
Salvamento y transporte de accidentados

Legislación y relaciones laborales

Derecho laboral: Normas fundamentales.
La relación laboral. Modalidades de contratación. Suspensión y extinción.
Seguridad Social y otras prestaciones.
Órganos de representación.
Convenio colectivo. Negociación colectiva.

Orientación e inserción socio-laboral

El mercado laboral. Estructura. Perspectivas del entorno.
El proceso de búsqueda de empleo. Fuentes de información; Mecanismos de oferta-demanda y selección.
Iniciativas para el trabajo por cuenta propia. La empresa. Tipos de empresa. Trámites de constitución de pequeñas empresas.
Recursos de auto-orientación. Análisis y evaluación del propio potencial profesional y de los intereses personales. Elaboración de itinerarios formativos profesionalizadores. La toma de decisiones.

3. ORDENACIÓN ACADÉMICA E IMPARTICIÓN

3.1. PROFESORADO

3.1.1. Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de “Servicios de Restaurante y Bar”

| MÓDULO PROFESIONAL | ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO | CUERPO |
|--|---|--|
| Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento | Hostelería y Turismo | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Bebidas | Servicios de Restauración | Profesor Técnico de FP |
| Técnicas básicas de servicio y atención al cliente | Servicios de Restauración | Profesor Técnico de FP |
| Elaboraciones y productos culinarios. | Profesor Especialista | Profesor Especialista |
| Administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa o taller | Formación y Orientación Laboral Hostelería y Turismo | Profesor de Enseñanza Secundaria Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Lengua Extranjera | (1) | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Segunda lengua extranjera | (1) | Profesor de Enseñanza Secundaria |
| Formación y Orientación Laboral | Formación y Orientación Laboral | Profesor de Enseñanza Secundaria |

(1) Alemán, Francés, Inglés, Italiano o Portugués, en función del idioma elegido.

3.1.2. Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia

Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:
Hostelería y Turismo.
se establece la equivalencia, a efectos de docencia, del/los título/s de:
Técnico en Empresas y Actividades Turísticas.
con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.
Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:
Formación y Orientación Laboral.
se establece la equivalencia, a efectos de docencia, de los títulos de:
Diplomado en Ciencias Empresariales.
Diplomado en Relaciones Laborales.
Diplomado en Trabajo Social.
Diplomado en Educación Social.
con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:

Servicios de Restauración.

se establece la equivalencia, a efectos de docencia, de los títulos de: Técnico Especialista en Hostelería.

Técnico Superior en Restauración.

con los de Arquitecto Técnico, Diplomado o Ingeniero Técnico.

Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:

Cocina y pastelería.

se establece la equivalencia, a efectos de docencia, de los títulos de: Técnico Especialista en Hostelería.

Técnico Superior en Restauración.

con los de Arquitecto Técnico, Diplomado o Ingeniero Técnico.

3.2. REQUISITOS MÍNIMOS PARA IMPARTIR ESTAS ENSEÑANZAS

De conformidad con el art. 34 del R.D. 1004/1991 de 14 de junio, el Ciclo formativo de Formación Profesional de Grado Medio: SERVICIOS DE RESTAURANTE Y BAR, requiere, para la impartición de las enseñanzas definidas en el presente R.D., los siguientes espacios mínimos que incluyen los establecidos en el artículo 32.1.a del citado R.D. 1004/1991 de 14 de junio.

| Espacio formativo | Superficie | Grado de utilización |
|--|--------------------|----------------------|
| Taller de cocina | 210 m ² | 45 % |
| Taller de Aplicaciones de Hostelería y Turismo | 90 m ² | 60 % |
| Aula Polivalente | 60 m ² | 25 % |

El “grado de utilización” expresa en % la ocupación en horas del espacio prevista para la impartición de las enseñanzas mínimas, por un grupo de alumnos, respecto de la duración total de estas enseñanzas.

En el margen permitido por el “grado de utilización”, los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por otros grupos de alumnos que cursen el mismo u otros ciclos formativos, u otras etapas educativas.

En todo caso, las actividades de aprendizaje asociadas a los espacios formativos (con la ocupación expresada por el grado de utilización) podrán realizarse en superficies utilizadas también para otras actividades formativas afines.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

3.3. ACCESO AL BACHILLERATO, CONVALIDACIONES Y CORRESPONDENCIAS

3.3.1. Modalidades del bachillerato a las que da acceso

Humanidades y Ciencias Sociales
Ciencias de la Naturaleza y la Salud

3.3.2. Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional

Técnicas de servicio y atención al cliente.
Administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa.

3.3.3. Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral

Bebidas
Técnicas elementales de cocina
Técnicas de servicio y atención al cliente.
Formación en centro de trabajo.
Formación y orientación laboral.

Anexo I

1. REAL DECRETO 676/1993

2. PREAMBULO DE UN REAL DECRETO TIPO

13322 REAL DECRETO 676/1993, de 7 de mayo, por el que se establecen directrices generales sobre los títulos y las correspondientes enseñanzas mínimas de formación profesional.

La Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, atribuye como finalidad a la formación profesional, en el ámbito del sistema educativo, la preparación de los alumnos para la actividad en un campo profesional y su capacitación para el desempeño cualificado de las distintas profesiones, proporcionándoles una formación polivalente que les permita adaptarse a las modificaciones laborales que puedan producirse a lo largo de su vida. Este objetivo constituye un eje obligado de la reforma de la formación profesional, tras la caracterización que el propio preámbulo de la Ley realiza sobre la formación profesional vigente, considerada como vía demasiado académica y excesivamente alejada y desvinculada del mundo productivo.

Por otro lado, el capítulo IV del Título I de la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo define la configuración de la nueva ordenación académica de la formación profesional, de la que cabe destacar el establecimiento de la formación profesional específica de grado medio, que se cursa tras la obtención del título de Graduado en Educación Secundaria, y de la de grado superior, que se cursa tras la obtención del título de Bachiller, cuya superación da derecho a los títulos de Técnico y Técnico Superior respectivamente.

Ambos objetivos, la necesidad de aproximar la formación profesional a las necesidades reales de cualificación del mundo productivo y el desarrollo de su nueva ordenación académica, plantean como tarea inexcusable la reforma de las enseñanzas y de los títulos profesionales. En consonancia con ello, el artículo 35 de la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo remite al Gobierno el establecimiento, previa consulta a las Comunidades Autónomas, de los títulos correspondientes a los estudios de formación profesional y de las enseñanzas mínimas de cada uno de ellos.

Ahora bien, tan importante es el establecimiento de las titulaciones y de sus correspondientes enseñanzas mínimas como, ante el cambio y la rápida evolución de las cualificaciones profesionales, el procedimiento de su diseño y elaboración.

En relación con el diseño de la nueva formación profesional, el artículo 34 de la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo promueve la participación de los agentes sociales, que deben contribuir a identificar las cualificaciones reales que demanda el sistema productivo y el mercado de trabajo. Esta contribución es particularmente importante en una doble dirección. En primer lugar, en el proceso de identificación de los perfiles profesionales que precisa el mundo productivo y que constituyen el punto de partida para el establecimiento de los diferentes niveles de cualificación académico-profesional. En dicha identificación se tendrán en consideración los sistemas de cualificación europeos. En segundo lugar, en la definición de los contenidos formativos que deben configurar las enseñanzas de formación profesional.

Al mismo tiempo, resulta no menos importante que el procedimiento aplicado a la reforma de las enseñanzas profesionales asegure la actualización permanente de las titulaciones, de forma que la oferta formativa se adapte a la evolución de las tecnologías, de la economía y de la organización del trabajo y, como consecuencia, a la emergencia de nuevas cualificaciones.

Finalmente, el diseño de las nuevas enseñanzas de formación profesional debe hacer compatible la necesaria homogeneidad de ordenación de estas enseñanzas con los requerimientos específicos y singulares de cada

titulación. Por ello, parece oportuno definir una estructura común de la ordenación académica de las enseñanzas profesionales, que tengan la suficiente flexibilidad para que en el establecimiento de cada uno de los títulos profesionales puedan desarrollarse sus propias especificidades.

El objeto del presente Real Decreto es precisamente el de establecer esa estructura común de la ordenación académica de los títulos profesionales y de sus correspondientes enseñanzas mínimas, tareas que, como antes se ha señalado, corresponde realizar al Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas con competencias en materia educativa.

De acuerdo con el mandato de la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo de aproximar la formación profesional al mundo productivo, las enseñanzas profesionales se deberán configurar con referencia a las necesidades de cualificación del sistema productivo. Por ello, el objetivo de la nueva formación profesional se orienta, no sólo a la adquisición de conocimientos, sino sobre todo a la adquisición de competencias profesionales. La estructura y organización de las enseñanzas profesionales, sus objetivos y contenidos, así como sus criterios de evaluación, son enfocados, en la ordenación de la nueva formación profesional, desde la perspectiva de la adquisición de la competencia profesional.

La competencia profesional característica de cada título se expresará a través de su perfil profesional asociado. De esta forma será posible definir la formación que constituye cada título en directa relación con las necesidades de cualificación del sistema productivo. El concepto de competencia profesional, a efectos de lo dispuesto en este Real Decreto, debe entenderse como el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, adquiridos a través de procesos formativos o de la experiencia laboral, que permiten desempeñar y realizar roles y situaciones de trabajo requeridos en el empleo.

El perfil profesional asociado a cada título se organizará en unidades de competencia, que, a efectos de lo dispuesto en este Real Decreto, deben entenderse como un conjunto de capacidades profesionales. Las capacidades profesionales se expresan a través de una serie de acciones o realizaciones profesionales con valor y significado en el empleo, que se esperan de aquellos que obtengan el título profesional. Esta organización permitirá, en cumplimiento de lo dispuesto en la disposición adicional cuarta, apartado 6, de la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo, establecer un sistema de correspondencias y convalidaciones con la formación profesional ocupacional y con la práctica laboral.

Las capacidades profesionales a las que se refiere el párrafo anterior comprenderán las propiamente técnicas, las de cooperación y relación con el entorno, las de organización de las actividades de trabajo, las de comprensión de los aspectos económicos, así como las de adaptación a los cambios que se producen en el trabajo.

El perfil profesional, las unidades de competencia y las realizaciones y capacidades profesionales constituyen el marco para el análisis del sistema productivo y son al mismo tiempo el referente para la definición, en el ámbito del sistema educativo, de los títulos profesionales y de las correspondientes enseñanzas mínimas de la formación profesional.

De esta forma, las enseñanzas profesionales tienen por finalidad, además de dotar a los alumnos de la formación necesaria para alcanzar determinadas competencias profesionales, proporcionarles una formación polivalente funcional y técnica que posibilite su adaptación a los cambios tecnológicos y organizativos relativos a la profesión y a la necesaria visión integradora y global del saber profesional.

El presente Real Decreto ha sido consultado con las Comunidades Autónomas, en el seno de la Conferencia Sectorial de Educación, así como con los distintos sectores de la comunidad educativa, recogiendo el espíritu de cooperación que en la propia Ley Orgánica 1/1990, de Ordenación General del Sistema Educativo, se enuncia como principio que debe presidir el desarrollo pleno de la reforma emprendida.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Educación y Ciencia, con los informes del Consejo General de Formación Profesional y del Consejo Escolar del Estado, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 7 de mayo de 1993,

DISPONGO:

Capítulo I

La formación profesional: Finalidad, componentes y ordenación

Artículo 1.

Las enseñanzas de formación profesional conducentes a títulos con validez académica y profesional en todo el territorio nacional tendrán por finalidad proporcionar a los alumnos la formación necesaria para:

- a) Adquirir la competencia profesional característica de cada título.
- b) Comprender la organización y características del sector correspondiente, así como los mecanismos de la inserción profesional; conocer la legislación laboral básica y los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, y adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para trabajar en condiciones de seguridad y prevenir los posibles riesgos derivados de las situaciones de trabajo.
- c) Adquirir una identidad y madurez profesional motivadora de futuros aprendizajes y adaptaciones al cambio de las cualificaciones.

Artículo 2.

Las enseñanzas de formación profesional incluirán la formación profesional de base y la formación profesional específica.

La formación profesional de base, incluida en la educación secundaria obligatoria y en el bachillerato, estará constituida por un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas comunes a un número amplio de técnicas o perfiles profesionales, que son garantía de una formación polivalente y preparan para cursar la formación profesional específica.

La formación profesional específica estará constituida por el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes particularmente vinculados a la competencia profesional característica de cada título, que culminan la preparación para el ejercicio profesional. Las enseñanzas de formación profesional específica se ordenarán en ciclos formativos de grado medio y de grado superior, que conducen a la obtención de títulos profesionales.

Capítulo II

Los ciclos formativos de formación profesional específica: Organización y requisitos de acceso

Artículo 3.

Los ciclos formativos de formación profesional específica se organizarán en módulos profesionales de formación teórico-práctica y su duración estará en función de la naturaleza de la competencia profesional característica del título correspondiente.

A los efectos de lo dispuesto en este Real Decreto, se entiende por módulo profesional una unidad coherente de formación profesional específica, que está asociada a una o varias unidades de competencia, o bien a las finalidades a las que se refiere el párrafo b) del artículo 1 del presente Real Decreto.

A los efectos de lo dispuesto en este Real Decreto, el término «módulo profesional» se considerará equivalente a los términos «materia» y «área» a los que se refieren los artículos 30.4 y 33 de la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo.

Artículo 4.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 34.2 de la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo, el currículo de los ciclos formativos incluirá un módulo de formación práctica en centros de trabajo, del cual podrán quedar total o parcialmente exentos quienes acrediten una experiencia laboral que se corresponda con los estudios profesionales que se deseen cursar.

El módulo de formación práctica en centros de trabajo tendrá por finalidades:

- a) Complementar la adquisición por los alumnos de la competencia profesional conseguida en el centro educativo, mediante la realización de un conjunto de actividades de formación identificadas entre las actividades productivas del centro de trabajo.
- b) Contribuir al logro por los alumnos de las demás finalidades a las que hace referencia el artículo 1 del presente Real Decreto.
- c) Evaluar los aspectos más relevantes de la competencia profesional adquirida por el alumnado.

Artículo 5.

Para cursar los ciclos formativos de grado medio se requerirá estar en posesión del título de Graduado en Educación Secundaria y para cursar los ciclos formativos de grado superior será necesario estar en posesión del título de Bachiller.

Artículo 6.

No obstante lo dispuesto en el artículo anterior, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo, se podrá acceder a la formación profesional específica tras la superación de una prueba regulada por las Administraciones educativas. Para acceder por esta vía a ciclos formativos de grado superior se requerirá además tener cumplidos los veinte años de edad.

A través de la prueba a que se refiere el párrafo anterior el aspirante deberá acreditar:

- a) Para el acceso a los ciclos formativos de grado medio, los conocimientos y habilidades suficientes para cursar con aprovechamiento dichas enseñanzas.
- b) Para el acceso a los ciclos formativos de grado superior, la madurez en relación con los objetivos del bachillerato y las capacidades correspondientes al campo profesional de que se trate que se expresarán en el Real Decreto que regule el título correspondiente.

De esta última parte podrán quedar exentos quienes acrediten una experiencia laboral que se desee cursar.

Capítulo III

Títulos y enseñanzas mínimas de formación profesional

Artículo 7.

Los títulos profesionales serán establecidos por el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas,

determinándose en el Real Decreto correspondiente sus competencias profesionales características, expresadas en términos de perfiles profesionales, necesarias para el desempeño cualificado de las profesiones correspondientes; los aspectos básicos del currículo de los ciclos formativos, que constituirán las enseñanzas mínimas, y la duración de estos últimos.

Artículo 8.

En el Real Decreto correspondiente de cada título profesional se establecerán, de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto 1004/1991, de 14 de junio, los requisitos mínimos sobre espacios e instalaciones necesarios para la impartición del correspondiente ciclo formativo.

Artículo 9.

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 30.4 de la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo y para posibilitar el cumplimiento de la disposición adicional cuarta, apartado 6, de dicha Ley, las enseñanzas mínimas de la formación profesional establecerán los módulos profesionales que necesariamente deberán formar parte de cada ciclo formativo.

Artículo 10.

Las enseñanzas mínimas de la formación profesional de grado medio y de grado superior incluirán, para cada ciclo formativo, los siguientes aspectos básicos del currículo:

- a) Los objetivos generales del ciclo formativo.
- b) Los módulos profesionales necesarios para cada ciclo, de acuerdo con lo establecido en el anterior artículo 9.
- c) La duración total del ciclo formativo.
- d) Los objetivos, expresados en términos de capacidades, y los criterios de evaluación básicos de los módulos profesionales del ciclo formativo.
- e) Los contenidos básicos de los módulos profesionales asociados a una unidad de competencia, de los módulos profesionales de base o transversales y del módulo profesional de formación y orientación laboral, que en ningún caso requerirán más del 55 o del 65 por 100 del horario total previsto para el ciclo formativo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4.2 de la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo. Por su propia naturaleza, que requiere su adaptación y ajuste a las necesidades y disponibilidades del entorno socioeconómico, los contenidos del módulo de formación práctica en centros de trabajo serán establecidos en su totalidad por las Administraciones educativas.

Artículo 11.

Las enseñanzas mínimas de la formación profesional de grado superior podrán incluir, de acuerdo con las Comunidades Autónomas, la obligación de haber cursado determinadas materias del bachillerato en concordancia con los estudios profesionales a los que se quiere acceder.

Capítulo IV

El establecimiento del currículo de los ciclos formativos de formación profesional específica

Artículo 12.

Las Administraciones educativas competentes establecerán el currículo de los ciclos formativos de formación profesional correspondientes a cada título, del que formarán parte, en todo caso, las enseñanzas mínimas.

Artículo 13.

1. Al establecer el currículo de los ciclos formativos, las Administraciones educativas tendrán en cuenta las necesidades de desarrollo económico y social y de recursos humanos de la estructura productiva del territorio de su competencia educativa y la adaptación al entorno de los centros docentes que impartan enseñanzas profesionales, y fomentarán la participación de los agentes sociales.

2. Al establecer el currículo de los ciclos formativos, las Administraciones educativas fomentarán la autonomía pedagógica y organizativa de los centros, favorecerán el trabajo en equipo de los profesores en orden a alcanzar la integración necesaria de la actividad docente que facilite al alumnado la adquisición de la competencia profesional característica de los títulos correspondientes, así como las demás finalidades a las que se refiere el artículo 1 del presente Real Decreto, y estimularán la actividad investigadora del profesorado sobre los contenidos, métodos y medios didáctico-tecnológicos más idóneos para alcanzarla.

3. Además de establecer el currículo de los ciclos formativos, las Administraciones educativas definirán los equipamientos de medios didácticos y tecnológicos mínimos para la impartición de la formación asociada a los diferentes títulos de formación profesional.

Artículo 14.

Los centros docentes desarrollarán el currículo de las enseñanzas profesionales mediante la elaboración de proyectos y programaciones curriculares cuyos objetivos, contenidos, criterios de evaluación, secuenciación y metodología deberán responder a las características del alumnado y a las posibilidades formativas que ofrece su entorno.

Artículo 15.

La metodología didáctica de la formación profesional promoverá en el alumnado, mediante la necesaria integración de los contenidos científicos, tecnológicos y organizativos de esta enseñanza, una visión global y coordinada de los procesos productivos en los que debe intervenir.

Artículo 16.

Las Administraciones educativas competentes establecerán para aquel alumnado con necesidades educativas especiales el marco que regule las posibles adaptaciones curriculares que les faciliten el logro de las finalidades establecidas en el artículo 1 de este Real Decreto.

Capítulo V La evaluación

Artículo 17.

La evaluación del aprendizaje del alumnado en los ciclos formativos será continua, se realizará por módulos profesionales y en ella los profesores considerarán el conjunto de los módulos correspondientes a cada ciclo formativo.

Artículo 18.

Los criterios y los procedimientos de evaluación aplicados por los profesores tendrán en cuenta la competencia profesional característica del título, que constituye la referencia para definir los objetivos generales del ciclo formativo y los objetivos, expresados en términos de capacidades, de los módulos profesionales que lo conforman, así como la madurez del alumnado en relación con las restantes finalidades establecidas en el artículo 1 del presente Real Decreto.

Artículo 19.

En la evaluación del módulo de formación práctica en centros de trabajo colaborará el responsable de la formación del alumnado designado por el correspondiente centro de trabajo durante su periodo de estancia en el mismo.

Artículo 20.

Para cumplir las finalidades del módulo de formación práctica en centros de trabajo a las que alude el anterior artículo 4, singularmente el apartado c) de dicho artículo, las Administraciones educativas, de acuerdo con sus disponibilidades organizativas, definirán el momento de la impartición y evaluación de este módulo en función de las características propias de cada ciclo formativo.

Artículo 21.

La superación de un ciclo formativo requerirá la evaluación positiva en todos los módulos que lo componen.

Capítulo VI

Los títulos de formación profesional: Sus efectos académicos y profesionales

Artículo 22.

Los títulos de formación profesional que se regulan en el presente Real Decreto tendrán validez oficial académica y profesional en todo el territorio nacional y acreditarán la formación necesaria a la que se refiere el artículo 1 del presente Real Decreto y la capacitación para el desempeño cualificado de las distintas profesiones.

Artículo 23.

La superación de las enseñanzas de formación profesional específica de grado medio y de grado superior dará derecho a la obtención, respectivamente, del Título de Técnico y Técnico Superior, de la correspondiente profesión.

Artículo 24.

El Título de Técnico dará derecho, en el caso de alumnado que haya cursado la formación profesional específica de grado medio según lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo, al acceso a las modalidades de bachillerato que se determinen de acuerdo con su relación con los estudios de formación profesional cursados.

Artículo 25.

El Real Decreto aprobatorio del correspondiente Título profesional de Técnico establecerá, en su caso, las convalidaciones entre las enseñanzas profesionales y las de bachillerato.

Artículo 26.

El Título de Técnico Superior dará derecho al acceso directo a los estudios universitarios que se determinen teniendo en cuenta su relación con los estudios de formación profesional cursados, de acuerdo con la normativa en vigor sobre los procedimientos de ingreso en la Universidad.

Disposición adicional primera.

En cumplimiento de lo dispuesto en la disposición adicional cuarta, apartado 6, de la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo, el Real Decreto correspondiente a cada título determinará qué módulos pro-

fesionales del currículo de los ciclos formativos son susceptibles de correspondencia y convalidación con la formación profesional ocupacional y con la práctica laboral.

La convalidación efectiva de estos módulos mediante la correspondiente acreditación de la formación profesional ocupacional y/o de práctica laboral se realizará de acuerdo con las condiciones que reglamentariamente se establezcan.

Disposición adicional segunda.

1. La competencia docente del profesorado perteneciente a los Cuerpos de Profesores de Enseñanza Secundaria y Técnicos de Formación Profesional que imparta la formación profesional quedará definida por su pertenencia a una especialidad.

En el Real Decreto correspondiente a cada título profesional se establecerá a qué especialidad o especialidades se atribuye la impartición de las diferentes áreas de la educación secundaria obligatoria, materias del bachillerato o módulos de la formación profesional específica.

2. El establecimiento de las especialidades de formación profesional al que se refiere el apartado anterior se realizará, previa consulta a las Comunidades Autónomas, atendiendo a la naturaleza de la formación requerida por el profesorado para el desempeño adecuado de su labor docente en las enseñanzas correspondientes.

3. La adscripción del profesorado de los actuales Cuerpos de Profesores de Enseñanza Secundaria y Técnicos de Formación Profesional a las nuevas especialidades de formación profesional se realizará de acuerdo con las condiciones que establezca el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas. En tanto no se produzca esta adscripción a las nuevas especialidades, las Administraciones educativas competentes determinarán a qué especialidad o especialidades a las que actualmente está adscrito el profesorado de dichos Cuerpos corresponde la impartición de los módulos de la formación profesional específica.

4. En todo caso, el Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional desempeñará sus funciones docentes en la formación profesional específica, tanto de grado medio como de grado superior, sin perjuicio de que también las desempeñen, en las condiciones que se establezcan, en la educación secundaria obligatoria y en el bachillerato.

Disposición adicional tercera.

El Real Decreto correspondiente a cada título profesional definirá, previo acuerdo con las Comunidades Autónomas, para qué áreas, materias o módulos profesionales se establece la equivalencia, a efectos de docencia, entre los títulos de Ingeniero, Arquitecto o Licenciado y los títulos de Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o Diplomado Universitario.

Asimismo, el Real Decreto correspondiente a cada título profesional definirá, previo acuerdo con las Comunidades Autónomas, para qué áreas, materias o módulos profesionales se establece la equivalencia, a efectos de docencia, entre los títulos de Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o Diplomado Universitario y otras titulaciones.

Disposición adicional cuarta.

Las condiciones de la autorización, a la que se refiere la disposición adicional octava de la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo, para impartir ciclos formativos de grado medio a centros docentes privados de formación profesional que tengan autorización o clasificación definitiva, se especificarán en el correspon-

diente Real Decreto de cada título profesional, teniendo en cuenta la relación y afinidad entre la familia profesional a la que pertenezca el ciclo formativo y las enseñanzas que vienen impartiendo dichos centros.

Disposición adicional quinta.

Las enseñanzas de artes plásticas y diseño se organizarán en ciclos formativos de acuerdo con lo dispuesto en el presente Real Decreto.

Disposición final primera.

1. El presente Real Decreto tiene carácter de norma básica en virtud de la habilitación que confiere al Gobierno el artículo 35.1, en relación con el artículo 4 y la disposición adicional cuarta, 6, de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, y de la competencia que al Estado corresponde sobre la ordenación general del sistema educativo, de acuerdo con lo establecido en la disposición adicional primera, 2, a), de la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación.

2. Corresponde al Ministro de Educación y Ciencia y a los órganos competentes de las Comunidades Autónomas dictar, en el ámbito de sus respectivas competencias, cuantas disposiciones sean precisas para la ejecución y desarrollo de lo establecido en este Real Decreto.

Disposición final segunda.

Periódicamente y, en todo caso, en un plazo no superior a cinco años, el Gobierno, a instancia propia o a solicitud de las Administraciones educativas, del Consejo General de Formación Profesional o de los agentes sociales, procederá a revisar y, en su caso, actualizar los títulos profesionales o crear nuevos títulos, a fin de garantizar su permanente adaptación a la evolución de las cualificaciones profesionales.

Disposición final tercera.

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

Dado en Madrid a 7 de mayo de 1993.

JUAN CARLOS R.

El Ministro de Educación y Ciencia,
ALFREDO PEREZ RUBALCABA

2. PREÁMBULO DEL REAL DECRETO /1994 DE DE POR EL QUE SE ESTABLECE EL CURRÍCULO DEL CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR CORRESPONDIENTE AL TÍTULO DE TÉCNICO SUPERIOR EN RESTAURACIÓN

El artículo 35 de la Ley Orgánica, de 3 de Octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, determina que corresponde al Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establecer los títulos correspondientes a los estudios de formación profesional, así como las enseñanzas mínimas de cada uno de ellos. Por otro lado y conforme al artículo 4 de la citada Ley Orgánica, corresponde también al Gobierno fijar los aspectos básicos del currículo o enseñanzas mínimas para todo el Estado, atribuyendo a las Administraciones Educativas competentes el establecimiento propiamente dicho del currículo.

En cumplimiento de estos preceptos, el Real Decreto 676/1993 de 7 de Mayo, ha establecido las directrices generales sobre los títulos y las correspondientes enseñanzas mínimas de formación profesional, definiendo las características básicas de estas enseñanzas, sus objetivos generales, su organización en módulos profesionales, así como diversos aspectos básicos de su ordenación académica. A su vez, en el marco de las directrices establecidas por el citado Real Decreto, el Gobierno mediante los correspondientes Reales Decretos, está procediendo a establecer los títulos de formación profesional y sus respectivas enseñanzas mínimas.

A medida que se vaya produciendo el establecimiento de cada título de formación profesional y de sus correspondientes enseñanzas mínimas -lo que se ha llevado a efecto para el Título de Técnico Superior en Restauración por medio del Real Decreto /1994 de ,- procede que las Administraciones Educativas y, en su caso, el Gobierno, como ocurre en el presente Real Decreto, regulen y establezcan el currículo del correspondiente ciclo formativo en sus respectivos ámbitos de competencia.

De acuerdo con los principios generales que han de regir la actividad educativa, según el artículo 2 de la reiterada Ley Orgánica 1/1990, el currículo de los ciclos formativos ha de establecerse con carácter flexible y abierto, de modo que permita la autonomía docente de los centros, posibilitando a los profesores adecuar la docencia a las características de los alumnos y al entorno socio-cultural de los centros. Esta exigencia de flexibilidad es particularmente importante en los currículos de los ciclos formativos, que deben establecerse según prescribe el artículo 13 del Real Decreto 676/1993 teniendo en cuenta, además, las necesidades de desarrollo económico, social y de recursos humanos de la estructura productiva del entorno de los centros educativos.

El currículo establecido en el presente Real Decreto requiere, pues, un posterior desarrollo en las programaciones elaboradas por el equipo docente del ciclo formativo que concrete la referida adaptación, incorporando principalmente el diseño de actividades de aprendizaje, en particular las relativas al módulo de formación en centro de trabajo, que tengan en cuenta las posibilidades de formación que ofrecen los equipamientos y recursos del centro educativo y de los centros de producción, con los que se establezcan convenios de colaboración para realizar la formación en centro de trabajo.

La elaboración de estas programaciones se basará en las enseñanzas establecidas en el presente Real Decreto, tomando en todo caso como referencia la competencia profesional expresada en el correspondiente perfil profesional del título, en concordancia con la principal finalidad del currículo de la formación profesional específica, orientada a proporcionar a los alumnos la referida competencia y la cualificación profesional que les permita resolver satisfactoriamente las situaciones de trabajo relativas a la profesión.

Los objetivos de los distintos módulos profesionales, expresados en términos de capacidades terminales y definidos en el Real Decreto que en cada caso establece el título y sus respectivas enseñanzas mínimas, son una pieza clave del currículo. Definen el comportamiento del alumno en términos de los resultados evaluables que se requieren para alcanzar los aspectos básicos de la competencia profesional. Estos aspectos básicos aseguran una cualificación común del titulado, garantía de la validez del título en todo el territorio del Estado y de la correspondencia europea de las cualificaciones. El desarrollo de las referidas capacidades terminales permitirá a los alumnos alcanzar los logros profesionales identificados en las realizaciones y criterios de realización contenidos en cada unidad de competencia.

Los criterios de evaluación correspondientes a cada capacidad terminal permiten comprobar el nivel de adquisición de la misma y constituyen la guía y el soporte para definir las actividades propias del

proceso de evaluación.

Los contenidos del currículo establecidos en el presente Real Decreto son los indispensables para alcanzar las capacidades terminales y tienen por lo general un carácter interdisciplinar derivado de la naturaleza de la competencia profesional asociada al título. El valor y significado en el empleo de cada unidad de competencia y la necesidad creciente de polivalencia funcional y tecnológica del trabajo técnico determinan la inclusión en el currículo de contenidos pertenecientes a diversos campos del saber tecnológico, aglutinados por los procedimientos de producción subyacentes en cada perfil profesional.

Los elementos curriculares de cada módulo profesional incluyen por lo general conocimientos relativos a conceptos, procesos, situaciones y procedimientos que concretan el “saber hacer” técnico relativo a la profesión. Las capacidades actitudinales que pretenden conseguirse deben tomar como referencia fundamental las capacidades terminales del módulo de formación en centro de trabajo y las capacidades profesionales del perfil.

Por otro lado, los bloques de contenidos no han de interpretarse como una sucesión ordenada de unidades didácticas. Los profesores deberán desarrollarlas y organizarlas conforme a los criterios que, a su juicio, permitan que se adquiera mejor la competencia profesional. Para ello debe tenerse presente que las actividades productivas, requieren de la acción, es decir, del dominio de unos modos operativos, del “saber hacer”. Por esta razón, los aprendizajes de la formación profesional, y en particular de la específica, deben articularse fundamentalmente en torno a los procedimientos que tomen como referencia los procesos y métodos de producción o de prestación de servicios a los que remiten las realizaciones y el dominio profesional expresados en las unidades de competencia del perfil profesional.

Asimismo, para que el aprendizaje sea eficaz, debe establecerse también una secuencia precisa entre todos los contenidos que se incluyen en el período de aprendizaje del módulo profesional. Esta secuencia y organización de los demás tipos de contenido en torno a los procedimientos, deberá tener como referencia las capacidades terminales de cada módulo profesional.

Finalmente, la teoría y la práctica, como elementos inseparables del lenguaje tecnológico y del proceso de enseñanza - aprendizaje, que se integran en los elementos curriculares de cada módulo, según lo dispuesto en el artículo 3 del Real Decreto 676/1993, deben integrarse también en el desarrollo del currículo que realicen los Profesores y en la programación del proceso educativo adoptado en el aula.

Estas tres orientaciones sobre la forma de organizar el aprendizaje de los contenidos, resulta por lo general, la mejor estrategia metodológica para aprender y comprender significativamente los contenidos de la formación profesional específica.

Las competencias profesionales de los Títulos de Hostelería y Turismo se refieren al desarrollo y aplicación de las funciones de administración, marketing operacional, atención al cliente, compras y contratación y producción, preparación, intermediación, distribución y calidad de servicios de naturaleza turística.

El conjunto de los Títulos Profesionales de Hostelería y Turismo pretende cubrir las necesidades de formación correspondientes a niveles de cualificación profesionales de los campos de actividad productiva de alojamientos turísticos y no turísticos, establecimientos de restauración social y comercial, entidades de planificación y desarrollo turísticos, información, asistencia y guía turísticas, intermediación de servicios turísticos y viajes.

Las cualificaciones profesionales identificadas y expresadas en los perfiles de los títulos responden a las necesidades de cualificación en el segmento del trabajo técnico de los procesos tecnológicos de: Prestación de servicios de alojamiento, elaboración y distribución de alimentos y bebidas, prestación de servicios de entretenimiento y ocio, investigación y desarrollo de la oferta turística, promoción y comercialización de la oferta turística, información turística en destino, asistencia y guía turísticas, prestación de servicios de agencias de viajes y preparación y prestación de servicios en ferias, congresos y otros eventos.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Educación y Ciencia, previo informe del Consejo Escolar del Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día

Anexo II

- 1. PERSONAS QUE HAN INTERVENIDO EN LA ELABORACIÓN DE LOS TÍTULOS**
- 2. CARACTERIZACION DEL CAMPO DE OBSERVACIÓN**
- 3. DIAGRAMA(S) DE PROCESO(S) PRODUCTIVO(S)**
- 4. SUBPROCESOS TECNOLÓGICOS**
- 5. ÁREAS PROFESIONALES**

1. PERSONAS QUE HAN INTERVENIDO EN LA ELABORACIÓN DE LOS TÍTULOS

| | |
|---|--|
| Dirección del Proyecto: D. Antonio Rueda Serón | |
| Supervisión: | Perfiles Profesionales: D. Ignacio Fernández Toca Formación: D. José Ramón Álvarez Fernández Área Profesional de Ciencias Sociales: Dña. Ana Martín García |
| Responsabilidad técnica y coordinación del Grupo: | Dña. M ^a Dolores de la Rosa Mesa D. Víctor González Fernández D. Jerónimo de Francisco Navarro |
| Coordinación entre el Ministerio de Educación y Ciencia y la Comunidad Autónoma: | Dña. Paula Greciet Paredes Dña. Blanca Eymar Alonso D. Angel Cenamor López |

| Expertos tecnológicos del sistema productivo | Expertos educativos |
|--|---|
| Experto en: Dirección, recepción, conserjería D. Jesús Gatell Pamies Hotel Husa Princesa (Madrid) | Experto en: Dirección, recepción y conserjería D. Pedro Jacinto García Artiles Consejería de Turismo y Transportes del Gobierno de Canarias (Las Palmas de Gran Canaria) |
| Experta en: Pisos, Áreas Públicas, lencería y lavandería Dña. Carmen Hernández Hernández Hotel Meliá Botánico (Puerto de la Cruz. Tenerife) | Experta en: Pisos, Áreas Públicas, lencería y lavandería Dña. Eriecer Sánchez Martínez IFP "S. Cristóbal" (Las Palmas de Gran Canaria) |
| Experto en: Cocina D. Juan Antonio Moncada Migallón Escuela Horizonte (Adaja. Tenerife) | Experto en: Cocina D. Francisco Javier Mardones Alonso IFP "Gamarra" (Vitoria) |
| Experto en: Pastelería D. Alfredo Torres Torres Torre La Paz (Tenerife) | Experto en: Pastelería D. Juan Pablo Humanes Carrasco Escuela Superior de Hostelería y Turismo (Madrid) |
| Experto en: Restauración D. Carlos Márchenas Puig T.H.R. (Barcelona) | Experto en: Restauración D. Miguel Angel García-Rama Sevilla IFP "Cruz de Arriaga" (Agüimes - Las Palmas de Gran Canaria) |
| Experto en: Agencias de Viajes D. Juan Antonio Gaze Quintana Viajes Iberia (Las Palmas de Gran Canaria) | Experta en: Agencias de Viajes Dña. Ana Blanco Castro IFP "S. Cristóbal" (Las Palmas de Gran Canaria) |
| Experta en: Guía de turismo Dña. Carmen Altés Machín T.H.R. (Barcelona) | Experta en: Guía turística Dña. Carlota Trujillo Martín Consejería de Educación, Cultura y Deportes (Las Palmas de Gran Canaria) |

| | |
|---|---|
| <p>Experto en: Planificación, promoción e información turísticas D. Francisco Javier Gallego Lorca EMER GFK (Valencia)</p> | <p>Experto en: Planificación, promoción e información turísticas D. Francisco Javier Gallego Lorca EMER GFK (Valencia)</p> |
| <p>Experto en: Animación turística D. Luis Miguel Elqué Carades Consulting 024. (Arona - Tenerife)</p> | <p>Experto en: Animación turística D. Ramiro Espinel Castañeda Hotel Escuela de la C.A. de Madrid (Madrid)</p> |

Documentación y elementos transversales de los Títulos:

D. Antonio J. Gil Padilla
Dña. Isabel Alabau Balcells
Dña. Isabel Barrios Salinas

Composición y producción de documentos:

D. Agustín Miguel Muñoz
Dña. M^a Jesús Gómez Álvarez
Dña. Francisca Olivares Redondo

2. CARACTERIZACIÓN DEL CAMPO DE OBSERVACIÓN

El Grupo de Trabajo de Hostelería y Turismo ha delimitado el campo de observación, objeto de estudio, mediante un conjunto de actividades económicas y funciones que se exponen a continuación.

Actividades

1. ALOJAMIENTOS:

1.1. ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS:

- 1.1.1. Hoteles.
- 1.1.2. Apartamentos Turísticos.
- 1.1.3. Apartamentos a tiempo compartido (Time-Sharing).
- 1.1.4. Campamentos (Campings).

1.2. OTROS ALOJAMIENTOS:

- 1.2.1. Barcos de pasaje.
- 1.2.2. Coches-cama.
- 1.2.3. Colegios Mayores. Residencias de estudiantes y trabajadores.
- 1.2.4. Residencias para 3ª edad.
- 1.2.5. Hospitales.
- 1.2.6. Balnearios.
- 1.2.7. Alojamientos alternativos.

2. RESTAURACIÓN:

- 2.1. Bares y cafeterías.
- 2.2. Restaurante.
- 2.3. Pastelerías, Heladerías, Fabricación y venta de panes especiales.
- 2.4. Servicios a colectividades:
- 2.5. Catering.
- 2.6. Comidas preparadas a domicilio.

3. OFERTA COMPLEMENTARIA:

- 3.1. Salas de Fiesta y discotecas.

- 3.2. Juegos de azar o envite.
- 3.3. Otras ofertas recreativas y de esparcimiento.
- 4. TURISMO ALTERNATIVO**
- 5. ORDENACIÓN TURÍSTICA:**
 - 5.1. Planificación.
 - 5.2. Promoción.
 - 5.3. Información.
- 6. GUÍAS**
- 7. AGENCIAS DE VIAJE.**
- 8. FERIAS. CONGRESOS Y OTROS EVENTOS.**

| Funciones | Subfunciones |
|------------------------------------|---|
| DIRECCIÓN | |
| ADMINISTRACIÓN | |
| RECURSOS HUMANOS | |
| COMERCIALIZACIÓN | Investigación de mercado. Diseño de producto/servicio. Promoción de ventas. Compras o aprovisionamiento. |
| PRODUCCIÓN | Alojamientos. Alimentos y Bebidas. Ocio. Información. Viajes. |
| DISTRIBUCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE | Alojamientos. Alimentos y Bebidas. Ocio. Información. Viajes. |
| CONTROL DE CALIDAD | |

CAMPO DE OBSERVACIÓN DE HOSTELERÍA Y TURISMO

| | | PROCESOS DE CREACION DE SERVICIOS | | | | | | | | | | |
|--|---------------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------|---|---|----------------------------------|----------------|-------------------|-----------------------------|
| ACTIVIDADES | | ALOJAMIENTO | | RESTAURACION | | ANIMACION | PLANIFICACION Y DESARROLLO DE LA OFERTA TURISTICA | | | GUIA TURISTICA | AGENCIA DE VIAJES | FERIAS, CONGRESOS Y EVENTOS |
| FUNCIONES | | Recepción/Consejería | Pisos, Areas Pub. Lenc., Lavan. | Elaboración de alimentos | Distribución de alimentos | Animación | Investigación y desarrollo de la oferta turística | Promoción y comercialización de la oferta turística | Información Turística en destino | Guía Turística | Agencia de Viajes | Ferias, Congresos y Eventos |
| GERENCIA | | | | | | | | | | | | |
| M O D E L O E C. T. C. | Estratégico | | | | | | | | | | | |
| | Comercialización | | | | | | | | | | | |
| | Promoción | | | | | | | | | | | |
| COMPRAS/CONTRATACION | | | | | | | | | | | | |
| P R O D U C C I O N | Alojamiento | | | | | | | | | | | |
| | Alimentos y bebidas | | | | | | | | | | | |
| | Ocio | | | | | | | | | | | |
| | Información | | | | | | | | | | | |
| | Viajes | | | | | | | | | | | |
| MEDIACION | | | | | | | | | | | | |
| D I S T R I B U C I O N | Alojamiento | | | | | | | | | | | |
| | Alimentos y bebidas | | | | | | | | | | | |
| | Ocio | | | | | | | | | | | |
| | Información | | | | | | | | | | | |
| | Viajes | | | | | | | | | | | |
| ADMINISTRACION | | | | | | | | | | | | |
| SEGURIDAD | | | | | | | | | | | | |

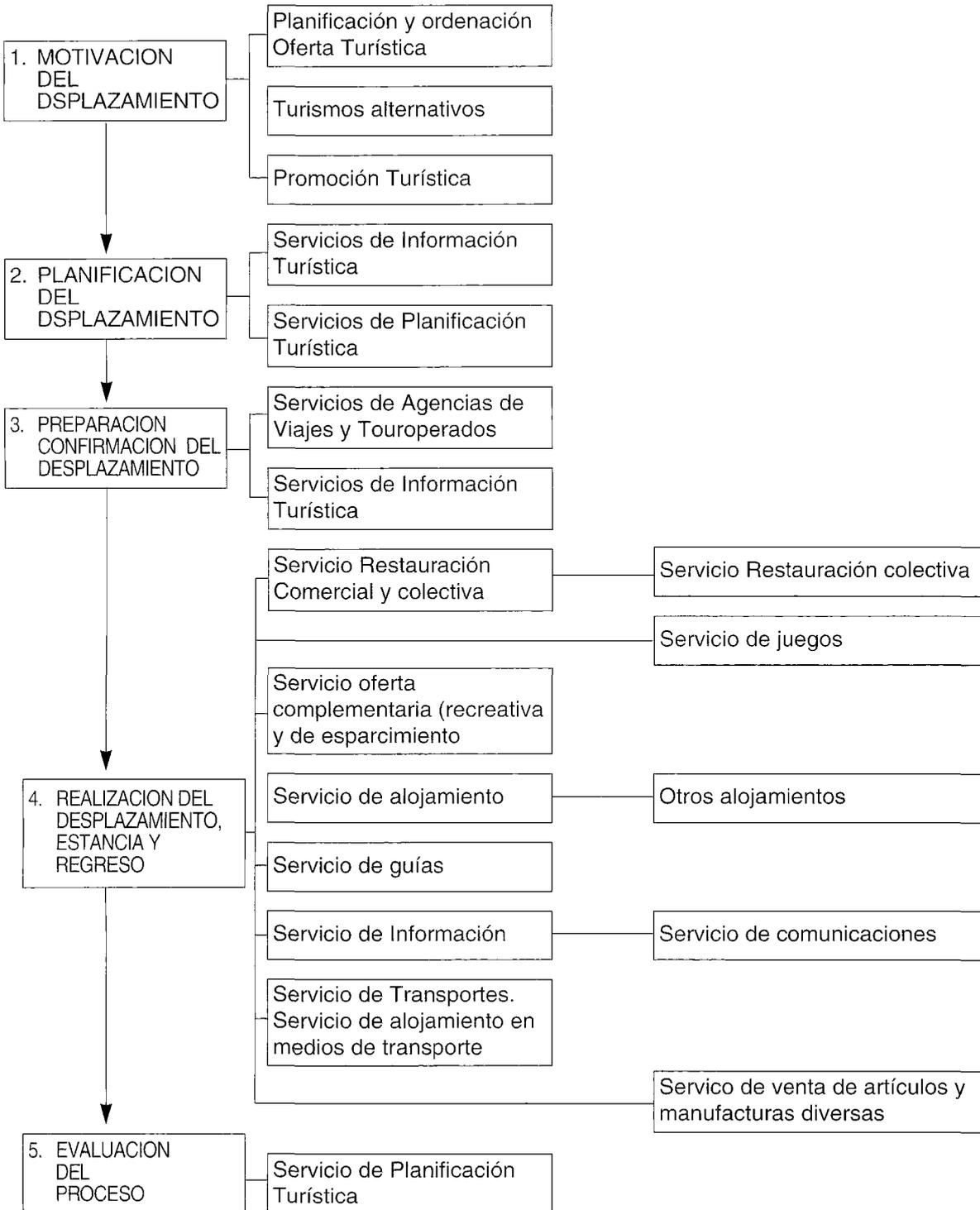
3. DIAGRAMA DE PROCESOS PRODUCTIVOS DE HOSTELERÍA Y TURISMO

PROCESO

SERVICIOS GENERADOS

De naturaleza turística

De naturaleza no turística



4. SUBPROCESOS TECNOLÓGICOS

Analizados los procesos productivos y de servicio de Hostelería y Turismo, se han agrupado en conjuntos de trabajos que están ligados entre sí por la utilización de una tecnología y unos modos operativos característicos y cuyos medios de producción, materiales, información y resultados del trabajo son homogéneos. A dichos conjuntos, que se relacionan a continuación, se les ha denominado subprocesos tecnológicos:

Recepción-Conserjería.
Pisos. Áreas Públicas y Lencería-Lavandería.
Elaboración de Alimentos.
Distribución de Alimentos y Bebidas.
Animación.
Investigación y Desarrollo de la Oferta Turística.
Promoción y Comercialización de la Oferta Turística.
Información Turística en Destino.
Asistencia Turística.
Agencia de Viajes.
Ferias, Congresos y otros Eventos.

EJEMPLO DE CARACTERIZACIÓN DE SUBPROCESO TECNOLÓGICO DE RECEPCIÓN/CONSERJERÍA

INPUTS:

Información
Mano de obra cualificada
Materias primas
Clientes demandantes de servicios

SOPORTE FÍSICO:

Entorno:
Área de Recepción/Conserjería
Despacho
Interior y exterior del Alojamiento

Instrumentos:

Ofimática
Equipo de detección incendios
Equipo comunicaciones
Equipo control accesos
Música ambiental
Control ascensores
Sillas disminuidos físicos

Materiales:

Material oficina
Impresos oficiales
Impresos estadísticas
Folletos
Información turística
Guías turísticas y generales

INFORMACIÓN:

Soporte informático
Telecomunicación verbal y escrita a clientes
Comunicaciones verbales y escritas a otros departamentos.

RELACIONES INTERNAS:

Comunicación e interdependencia entre Recepción/Conserjería/Teléfonos

(1) La relación de subprocesos tecnológicos que se incluye resume la caracterización realizada por el Grupo de Trabajo. A título informativo, se adjunta al final de este punto el esquema resultante del análisis de los procesos productivos utilizado para caracterizar uno de ellos.

Recepción con otros departamentos productivos (Restaurante, Cocina y Pisos)

INTERACCIÓN ELEMENTOS:

Contacto directo entre empleados de Recepción/Conserjería y Teléfonos

Contacto directo cliente/personal

Contacto directo cliente/soporte físico

Contacto directo personal/entorno físico

RESULTADOS INTERMEDIOS:

Reservas

Acogida

Equipajes

Información

Llaves

Comunicaciones

Estadísticas

Facturación/Control

RESULTADOS FINALES:

Alojamiento

Servicios periféricos y derivados

Atención personalizada

Comunicaciones

Satisfacción cliente

Percepción económica del servicio prestado

CONOCIMIENTOS:

Idiomas

Ofimática aplicada

Legislación Turística, Laboral y Fiscal

Seguridad e Higiene

Estadística

TÉCNICAS:

Operador ofimático

Relaciones públicas/humanas

Procesos interdepartamentales

Seguridad y prevención incendios

Planificación tiempos

ACTITUDES:

Educación y urbanidad

Satisfacción en el trato al cliente

Seguridad en sí mismo y en su trabajo

Empatía

5. ÁREAS PROFESIONALES

Se entiende por Área Funcional el conjunto de actividades realizadas por las personas que tienen asignado un objetivo de la producción y explícita una función del sistema organizativo. El área funcional se deriva, en general, del organigrama de las empresas. Se establecen una serie de áreas funcionales genéricas de los procesos productivos cuyo peso específico varía según el tamaño de la empresa.

Se ha denominado Área Profesional a un conjunto de contenidos, técnicas, objetos físicos y simbólicos homogéneos, agrupados por la necesidad de afrontar problemas afines respecto de una doble lógica: la de los objetivos de producción (funciones y subfunciones) y de los conocimientos y habilidades necesarias para alcanzarlos (subprocesos tecnológicos). Las Áreas Profesionales se caracterizan por la relación entre las actividades profesionales, el uso de cierta tecnología y la circulación de información, el lenguaje específico, los tipos de producto y los conocimientos y habilidades.

Teniendo en cuenta los subprocesos tecnológicos identificados en el punto anterior, el campo queda estructurado como se indica en el cuadro adjunto, habiéndose llegado por agrupación de objetivos productivos a las siguientes áreas profesionales.

AP 1: ALOJAMIENTO:

Prestar el servicio de alojamiento, de tal forma que el cliente, básicamente, pueda descansar, dormir y atender sus necesidades fisiológicas y de aseo personal.

Prestar los servicios periféricos y derivados vinculados al servicio básico de alojamiento, como, por ejemplo, las comunicaciones telefónicas, el lavado y arreglo de ropa, el cambio de moneda, etc.

AP 2: RESTAURACIÓN

Elaborar alimentos a partir de distintas materias primas.
Preparar bebidas.
Servir alimentos y bebidas.

AP 3: PLANIFICACIÓN, DESARROLLO, INTERMEDIACIÓN, INFORMACIÓN Y ANIMACIÓN TURÍSTICAS:

Colaborar en la investigación sobre la demanda y sobre el producto turístico.

Colaborar en la ordenación de la oferta turística en el territorio.

Colaborar en la definición del producto turístico.

Colaborar en la promoción y comercialización del producto turístico.

Prestar información turística y guiar grupos en el ámbito local.

Desarrollar programas de animación turística.

Reservar y vender servicios turísticos, de transporte y hosteleros por intermediación.

Colaborar en la organización de Ferias, Congresos y otros Eventos.

CAMPO DE OBSERVACION DE HOSTELERÍA Y TURISMO: AREAS PROFESIONALES

| | | PROCESOS DE CREACION DE SERVICIOS | | | | | | | | | | |
|--|---------------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------|---|---|----------------------------------|----------------|-------------------|-----------------------------|
| ACTIVIDADES | | ALOJAMIENTO | | RESTAURACION | | ANIMACION | PLANIFICACION Y DESARROLLO DE LA OFERTA TURISTICA | | | GUIA TURISTICA | AGENCIA DE VIAJES | FERIAS, CONGRESOS Y EVENTOS |
| FUNCIONES | | Recepción/Consejería | Pisos, Areas Pub. Lenc., Lavan. | Elaboración de alimentos | Distribución de alimentos | Animación | Investigación y desarrollo de la oferta turística | Promoción y comercialización de la oferta turística | Información Turística en destino | Guía Turística | Agencia de Viajes | Ferias, Congresos y Eventos |
| GERENCIA | | AP1 | | AP2 | | AP3 | | | | | | |
| M O P R E K R E A T. C. | Estratégico | | | | | | | | | | | |
| | Comercialización | | | | | | | | | | | |
| | Promoción | | | | | | | | | | | |
| COMPRAS/CONTRATACION | | | | | | | | | | | | |
| P R O D U C C I O N | Alojamiento | AP1 | | | | | | | | | | |
| | Alimentos y bebidas | | | AP2 | | | | | | | | |
| | Ocio | | | | | | | | | | | |
| | Información | AP1 | | | | AP3 | | | | | | |
| | Viajes | | | | | | | | | | | |
| MEDIACION | | | | | | | | | | | | |
| D I S T R I B U C I O N | Alojamiento | AP1 | | | | | | | | | | |
| | Alimentos y bebidas | | | AP2 | | | | | | | | |
| | Ocio | | | | | | | | | | | |
| | Información | AP1 | | | | AP3 | | | | | | |
| | Viajes | | | | | | | | | | | |
| ADMINISTRACION | | | | AP2 | | | | | | | | |
| SEGURIDAD | | AP1 | | | | | | | | | | |

AREA PROFESIONAL Nº 1: ALOJAMIENTO

AREA PROFESIONAL Nº 2: RESTAURACION

AREA PROFESIONAL Nº 3: PLANIFICACION, INTERMEDIACION, INFORMACION Y ANIMACION TURISTICA

Anexo III

Organizaciones empresariales, sindicales y profesionales consultadas

• Organizaciones Empresariales

Federación Española de Hoteles. Madrid.
Federación Española de Restauración. Madrid.
Federación Española de Asociaciones de Cocina y Reposteros de España. Madrid.
Federación Española de Asociaciones de Agencias de Viajes (FEAAV).
Asociación Empresarial de Agencias de Viajes Españolas (AEDAVE).
Asociación Nacional de Organizaciones Profesionales de Congresos. Madrid.
Confederación Española de Empresarios Artesanos de Pastelería. Madrid.
Asociación Empresarial Hotelera y Extrahotelera. Tenerife. (ASHOTEL).
Asociación de Empresarios de Hostelería de Tenerife. (AEHT).
Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Las Palmas.
Asociación Provincial de Empresarios de Pastelería, Heladería y Panes Especiales de Santa Cruz de Tenerife.
Asociación Provincial de Fabricantes y Expendedores de Pan de Santa Cruz de Tenerife.
Asociación Provincial de Fabricantes y Expendedores de Pan de Las Palmas.
Asociación Provincial de Agencias de Viajes de Santa Cruz de Tenerife.
Asociación Provincial de Agencias de Viajes de Las Palmas.

Organizaciones Sindicales

Federación Hotelera de U.G.T. Madrid.
Federación Estatal de Hostelería y Turismo de CC.OO. Madrid.
Federación de Empleados, Técnicos y Alimentación de ELA-STV. Bilbao.

Federación de Hostelería y Turismo de CIGA. Pontevedra.
Federación Canaria de Hostelería de CC.OO.
Federación Insular de Hostelería de Tenerife de U.G.T.
Federación Insular de Hostelería de Gran Canaria de U.G.T.
Sindicato Insular de Hostelería de Gran Canaria de U.G.T.
Sindicato Insular de Tenerife de Transportes, Comunicaciones y Mar de CC.OO.
Sindicato Insular de Gran Canaria de Transportes, Comunicaciones y Mar de CC.OO.
Federación Insular de Transportes y Telecomunicaciones de Tenerife de U.G.T.
Federación Insular de Transportes y Telecomunicaciones de Gran Canaria de U.G.T.

Organizaciones profesionales

Asociación Española de Directores de Hotel. Madrid.
Asociación Española de Gobernantas. Madrid.
Asociación de Barman Españoles (ABE). Madrid.
Asociación Nacional de Maitres y Camareros. Madrid.
Club de Jefes de Cocina de la Comunidad de Madrid.

Organismos e Instituciones.

Secretaría General de Turismo. Madrid.

Anexo IV

TERMINOLOGÍA BÁSICA DEL CATÁLOGO DE TÍTULOS

1. Área funcional

Conjunto de actividades realizadas por las personas que tienen asignado un objetivo de la producción y explicitan una función del sistema organizativo.

Las Áreas funcionales se dividen en áreas staff (personal, administración...) y áreas "en línea" (diseño, producción...)

2. Área profesional

Conjunto de contenidos, técnicas, objetos físicos y símbolos, agrupados por la necesidad de afrontar problemas homogéneos respecto de los objetivos de producción (funciones y subfunciones) y de los conocimientos y habilidades necesarios para alcanzarlos (subprocesos).

3. Campo de observación

Subconjunto de actividades productivas, que tienen una cierta afinidad tecnológica y profesional, agrupadas para su estudio por el **Grupo de Trabajo Profesional**.

4. Capacidades profesionales:

Expresa las capacidades más características de la **profesión**, señalando especialmente las que no son directamente observables en la realización del trabajo, así como las que tienen que ver con la respuesta a las contingencias, la organización del trabajo, la cooperación y relación en el entorno y la responsabilidad/autonomía.

5. Capacidad terminal:

Expresa en forma de resultados que deben ser alcanzados por los alumnos, la **competencia profesional** que acredita el título.

El conjunto de capacidades terminales de cada título definen y expresan los **aspectos básicos** de la competencia profesional y del nivel de formación y constituyen la **competencia característica** de cada título.

Esta "competencia característica" permite la validez del título en todo el territorio del Estado. Determina la **calificación** mínima del título que debe ser alcanzada por todas las administraciones educativas a fin de conseguir la preparación profesional básica que permite la

identificación estatal de la cualificación y el grado de homogeneidad necesario en la misma.

6. Ciclo formativo

Formación profesional específica asociada al **perfil profesional** del Título, delimitada por dos criterios básicos: su afinidad y su contribución para alcanzar la competencia profesional característica del título. Se compone de Módulos profesionales.

7. Competencia profesional:

Capacidades para realizar roles y situaciones de trabajo a los niveles requeridos en el empleo. Incluyen la anticipación de problemas, la evaluación de las consecuencias del trabajo y la facultad de participar activamente en la mejora de la producción.

La competencia **requerida en el empleo** se expresa mediante las realizaciones profesionales y el dominio profesional de las mismas contenidos en el perfil profesional de cada título.

La competencia básica, **característica de cada título**, se define y expresa mediante el conjunto de **capacidades terminales** del mismo.

Nivel determinado de formación.

8. Cualificación:

Debe precisarse “para qué”. Así “**Cualificación en la profesión**” (término introducido por la LOGSE al afirmar que la FP capacita para el “desempeño cualificado” en las distintas profesiones) debe entenderse como el nivel de formación profesional necesario para alcanzar la competencia profesional característica del título.

De esta forma, la **cualificación que acredita un título** tiene un doble alcance:

a) Para la población escolar, es la formación necesaria para alcanzar la competencia profesional y la derivada de los objetivos socioeducativos.

b) Para la población adulta, incluye además de la anterior un cierto nivel de conocimientos culturales, científicos y tecnológicos derivados de la incardinación del título de FP en el sistema educativo.

9. Currículo de la formación profesional asociada a cada título:

Conjunto de **capacidades terminales**, contenidos, métodos pedagógicos y criterios de evaluación necesarios para alcanzar la **competencia profesional** característica de cada título y para alcanzar el nivel de formación establecido.

10. Documento base del título:

Determina la **competencia profesional** que debe conseguirse, las “enseñanzas mínimas”¹ necesarias para alcanzarla, la duración de las enseñanzas profesionales, las especialidades de profesorado que deben impartirlas, los requisitos necesarios de espacios e instalaciones y las convalidaciones y/o accesos a estudios superiores.

11. Dominio Profesional:

Es una descripción del campo de aplicación u objeto de las **realizaciones profesionales** de cada unidad de competencia. Expresa todos los elementos clave que deben considerarse para interpretar, en términos de la práctica actual (y previsiblemente futura), las realizaciones profesionales. Establece, pues, el contexto de las mismas y proporciona una guía para la evaluación de la competencia profesional.

¹Definidas en el Proyecto de Real Decreto por el que se establecen directrices generales sobre los títulos.

Una realización profesional será satisfactoria o “competente” cuando la persona obtiene los resultados esperados expresados en los criterios de realización, en la diversidad de **contextos, situaciones y condiciones** definidas en el dominio.

Se define por los siguientes elementos y tipos de los mismos:

- . Medios de producción o tratamiento de la información.
- . Materiales y productos intermedios.
- . Principales resultados del trabajo: productos y/o servicios.
- . Procesos, métodos y procedimientos.
- . Información: naturaleza tipo y soportes.
- . Personal y/u organizaciones destinatarias de un servicio.

12. Elementos descriptivos de la profesionalidad

Conjunto de parámetros que tipificados convenientemente permiten discernir los dos niveles, medio y superior en los que se clasifican las actividades profesionales, al objeto de su ordenación en los dos niveles de formación profesional específica establecido en la LOGSE.

13. Figura profesional:

Conjunto de **realizaciones profesionales, criterios de realización y dominios**, estructurados en **unidades de competencia**, que expresan los logros, resultados, acciones o conocimientos esperados de las personas en las situaciones de trabajo.

Aunque las **realizaciones profesionales** (consideradas una a una), que se han identificado y definido por el Grupo de Expertos del sector para cada figura profesional, persiguen ajustarse a lo que se requiere de las personas en los diversos roles de trabajo, la agrupación de las mismas que se ha realizado para constituir una figura profesional, conjuga la doble óptica de las necesidades de cualificación del sector y la coherencia del programa formativo correspondiente.

14. Formación Asociada al Título (FAT)

Conjunto de **formación profesional de base y específica** necesario para la adquisición de la competencia profesional y el nivel de formación característicos del Título.

15. Formación Profesional de Base (FPB)

Conjunto de conocimientos y habilidades relativos a un grupo de **figuras profesionales** que constituyen un **Área Profesional**. Proporcionar la base científico-tecnológica y las destrezas comunes para la adaptación al cambio en las cualificaciones y a la movilidad profesional en el Área. Se cursa en el tronco de la enseñanza secundaria o debe ser acreditada para el acceso a la FPE de los ciclos formativos.

16. Formación Profesional Específica (FPE)

Conjunto de conocimientos y habilidades más profesionalizadoras que culminan la formación profesional. Se ordenan en ciclos formativos de grado medio y superior y estos, a su vez, en **módulos profesionales**.

Conjunto homogéneo de actividades de producción, dirigidas a conseguir un mismo objetivo. Las funciones pueden ser **explícitas** o **implícitas**. En el primer caso, en la estructura empresarial existen una o más personas encargadas de su desarrollo. Es implícita cuando el ejercicio de la función no está localizado en un punto de la estructura.

18. Módulo profesional

Bloque “coherente” de **FPE**. Es la unidad de oferta educativa y la parte más pequeña de FPE que puede acreditarse y capitalizarse para la obtención de un título profesional.

Pueden estar asociados a una o varias unidades de competencia, o bien a objetivos socio-educativos.

19. Profesión:

Competencia profesional **relativa a un título**. Se expresan por la competencia requerida en el empleo (perfil del título) y por la competencia característica del título.

20. Realizaciones profesionales**Realizaciones:****Criterios de realización:**

Describe lo que las personas deben ser capaces de realizar en las situaciones de trabajo. Expresa los logros o resultados esperados que la persona debe ser capaz de demostrar para conseguir el rol de la correspondiente unidad de competencia.

Son “especificaciones” que para cada **realización** persiguen determinar el comportamiento de las personas correspondiente a los niveles de profesionalidad requeridos para un área ocupacional dada.

Describen los resultados o “logros clave” que muestran la **competencia profesional**. Deben considerarse que son la respuesta encontrada por un grupo de expertos del sector a la pregunta ¿Cómo puede saberse si una persona es competente, o está cualificado, en la realización profesional correspondiente?.

Expresan, por tanto, el nivel aceptable de la **realización profesional** que satisface los objetivos de las organizaciones productivas y deben permitir discernir la “realización profesional competente” de la que no lo es. Son, pues, una guía para la evaluación de la **competencia profesional**.

Cada criterio define una característica de la **realización profesional** bien hecha. La **realización profesional** “plenamente competente” o satisfactoria requiere satisfacer todos los “criterios de realización” de la misma.

21. Subproceso tecnológico

Conjunto de trabajos ligados entre sí por la utilización de una tecnología y unos modos operativos característicos.

Se caracterizan por los medios de producción, de tratamiento de la información, materiales y productos intermedios, información y resultados del trabajo.

22. Título Profesional:

Denominación de la **profesión**. Acredita con alcance y validez estatal:

a) La formación necesaria para alcanzar la “**cualificación en la profesión**”.

b) La formación necesaria para posibilitar una adecuada inserción profesional (organización y características del sector, mecanismos de la inserción profesional, legislación laboral básica, trabajo en condiciones de seguridad,...).

23. Unidad de Competencia:

Conjunto de realizaciones profesionales con valor y significado en el empleo. Se obtienen por división de la competencia general de la “**figura profesional**” y deben tener sentido para la mayoría de los empleadores del sector. El conjunto de **realizaciones profesionales** que engloba, debería ser susceptible de constituir un rol esencial de trabajo.

Ciclos Formativos de Formación Profesional

Números Publicados

1. Química
2. Edificación y Obra Civil
3. Hostelería y Turismo



9 788436 925135

2 vols