

I. COMUNIDAD DE MADRID

A) Disposiciones Generales

Consejería de Educación

- 6** *DECRETO 19/2011, de 24 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se establece para la Comunidad de Madrid el plan de estudios del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración.*

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

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

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

El Gobierno ha aprobado el Real Decreto 688/2010, de 20 de mayo, por el que se establece el título de Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración y se fijan sus enseñanzas mínimas. El currículo o plan de estudios del ciclo formativo de Dirección de Servicios en Restauración que se establece por la Comunidad de Madrid en este Decreto pretende dar respuesta a las necesidades generales de cualificación de los recursos humanos para su incorporación a la estructura productiva. Dicho currículo o plan de estudios requiere una posterior concreción en las programaciones didácticas que el equipo docente ha de elaborar, las cuales han de incorporar el diseño de actividades de aprendizaje y el desarrollo de actuaciones flexibles que, en el marco de la normativa que regula la organización de los centros, posibiliten adecuaciones particulares del currículo o plan de estudios en cada centro docente de acuerdo con los recursos disponibles, sin que en ningún caso suponga la supresión de objetivos que afecten a la competencia general del título.

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

En virtud de todo lo anterior, a propuesta de la Consejera de Educación y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 24 de marzo de 2011,

DISPONE

Artículo 1

Objeto

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

Artículo 2

Referentes de la formación

Los aspectos relativos a la identificación del título, el perfil y el entorno profesionales, las competencias, la prospectiva del título en el sector, los objetivos generales, los accesos y vinculación con otros estudios, la correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia incluidas en el título, y las titulaciones equivalentes a efectos académicos, profesionales y de docencia, son los que se definen en el Real Decreto 688/2010, de 20 de mayo, por el que se establece el título y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Artículo 3

Módulos profesionales del ciclo formativo

Los módulos profesionales que constituyen el ciclo formativo son los incluidos en el Real Decreto 688/2010, de 20 de mayo, es decir:

- a) Control del aprovisionamiento de materias primas.
- b) Empresa e iniciativa emprendedora.
- c) Gastronomía y nutrición.
- d) Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentaria.
- e) Procesos de servicios en bar-cafetería.
- f) Procesos de servicios en restaurante.
- g) Segunda lengua extranjera (francés).
- h) Formación y orientación laboral.
- i) Gestión administrativa y comercial en restauración.
- j) Inglés.
- k) Planificación y dirección de servicios y eventos en restauración.
- l) Recursos humanos y dirección de equipos en restauración.
- m) Sumillería.
- n) Proyecto de dirección de servicios en restauración.
- o) Formación en Centros de Trabajo.

Artículo 4

Currículo

1. La contribución a la competencia general y a las competencias profesionales, personales y sociales, los objetivos expresados en términos de resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y las orientaciones pedagógicas del currículo del ciclo formativo para los módulos profesionales relacionados en el artículo son los definidos en el Real Decreto 688/2010, de 20 de mayo.

2. Los contenidos de los módulos profesionales “Control del aprovisionamiento de materias primas”, “Empresa e iniciativa emprendedora”, “Gastronomía y nutrición”, “Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentaria”, “Procesos de servicios en bar-cafetería”, “Procesos de servicios en restaurante”, “Segunda lengua extranjera (francés)”, “Formación y orientación laboral”, “Gestión administrativa y comercial en restauración”, “Inglés”, “Planificación y dirección de servicios y eventos en restauración”, “Recursos humanos y dirección de equipos en restauración” y “Sumillería”, se incluyen en el Anexo I de este Decreto.

Artículo 5

Organización y distribución horaria

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

Artículo 6

Evaluación, promoción y acreditación

La evaluación, promoción y acreditación de la formación establecida en este Decreto se atenderá a las normas dictadas al efecto por la Consejería de Educación.

Artículo 7*Profesorado*

Las especialidades del profesorado de los Cuerpos de Catedráticos de Enseñanza Secundaria, de Profesores de Enseñanza Secundaria y de Profesores Técnicos de Formación Profesional, según proceda, con atribución docente en los módulos profesionales relacionados en el artículo 3 son las establecidas en el Anexo III A) del Real Decreto 688/2010, de 20 de mayo. Las titulaciones requeridas al profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras Administraciones distintas de las educativas para impartir dichos módulos, son las que se concretan en el Anexo III C) del referido Real Decreto. En todo caso se estará a lo dispuesto en el artículo 12.3 de dicha norma.

Artículo 8*Definición de espacios*

Los espacios necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo son los que se definen en el artículo 11 del Real Decreto 688/2010, de 20 de mayo.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

Normas de desarrollo

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

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

Calendario de aplicación

En cumplimiento de lo establecido en la disposición final segunda del Real Decreto 688/2010, de 20 de mayo, por el que se establece el título de Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración y se fijan las enseñanzas mínimas en el año académico 2011-2012 se implantarán las enseñanzas correspondientes al curso primero del currículo que se determina en el presente Decreto, y en el año 2012-2013 las del segundo curso. Paralelamente, en los mismos años académicos, dejarán de impartirse las enseñanzas correspondientes al primero y segundo cursos establecidas en el Real Decreto 142/1994, de 4 de febrero, que definió el currículo del ciclo formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico Superior en Restauración.

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA

Entrada en vigor

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

Dado en Madrid, a 24 de marzo de 2011.

La Consejera de Educación,
LUCÍA FIGAR DE LACALLE

La Presidenta,
ESPERANZA AGUIRRE GIL DE BIEDMA

ANEXO I

RELACIÓN DE LOS CONTENIDOS Y DURACIÓN DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES DEL CURRÍCULO**Módulo profesional 01: Control de aprovisionamiento de materias primas (código: 0496)***Contenidos (duración 65 horas)*

Selección de materias primas:

- Materias primas en restauración. Descripciones, clasificaciones, propiedades organolépticas y aplicaciones.
- Referentes del Código Alimentario.
- Categorías comerciales y etiquetados de alimentos y bebidas.
- Presentaciones comerciales.

Recepción de materias primas:

- Funciones de la recepción de materias primas. Descripción y caracterización.
- Fases y procedimientos para recepcionar materias primas. Organización y control.
- Documentos relacionados con las operaciones de recepción, economato y bodega. Funciones, formalización y tramitación.
- Procedimiento para la devolución de materias primas al proveedor.
- Circuitos de distribución hacia los almacenes.
- Trazabilidad, control de registro de etiquetado y recepción conforme a sistemas de calidad de Análisis de Peligros y Puntos de control críticos (APPCC).
- Aplicaciones informáticas para la gestión de las operaciones de recepción de materias primas en almacén, economato y bodega.

Almacenamiento de materias primas en restauración:

- Lugares para el almacenamiento. Almacén, economato y bodega. Descripción y características.
- Almacenamiento en generadores de frío.
- Condiciones higiénico-sanitarias en los espacios para el almacenamiento.
- Clasificación y distribución de las mercancías en función de su conservación, almacenamiento y consumo.
- Almacenamiento de producto terminado.
- Aplicaciones informáticas para la gestión del almacenamiento.

Control de consumos y existencias:

- Control de existencias en restauración. Concepto.
- Solicitud de pedidos y retirada de géneros de almacén. Documentación. Relaciones interdepartamentales. Control. Entrega directa.
- Inventario y valoración de existencias. Valoración cuantitativa y económica. Métodos de valoración. Inventario físico e inventario permanente. Concepto. Procedimiento de ejecución y documentos asociados.
- Rotación de "stock". "Stock" máximo y mínimo. Roturas de "stock".
- Inventarios de subalmacenes en departamentos.
- Cálculo de consumos, mermas, pérdidas y roturas. Consumo teórico y consumo real.
- Coste de consumos del personal. Su incidencia en los costes generales.
- Comparación de inventarios mensuales. Sus desviaciones.
- Aplicaciones informáticas para el control de consumos y existencias.

El Departamento de Compras:

- Especificaciones de compra.
- Auditorías de los controles de compra. Documentos relacionados.
- Informatización de las operaciones vinculadas a la recepción, almacenamiento y control de consumos y existencias de materias primas.

Módulo profesional 02: Empresa e iniciativa emprendedora (código: 0515)*Contenidos (duración 65 horas)***Iniciativa emprendedora:**

- Innovación y desarrollo económico. Principales características de la innovación en el sector del ciclo formativo.
- Factores claves de los emprendedores: Iniciativa, creatividad y formación.
- La actuación de los emprendedores como empresarios y empleados de una pyme del sector en que se enmarca el ciclo formativo.
- El empresario. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.
- La estrategia de la empresa, los objetivos y la ventaja competitiva.
- Plan de empresa: La idea de negocio en el ámbito del sector del ciclo formativo.

La empresa y su entorno:

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

Creación y puesta en marcha de una empresa:

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

Función económico-administrativa:

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

Función comercial:

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

Los recursos humanos en la empresa:

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

Módulo profesional 03: Gastronomía y nutrición (código: 0502)*Contenidos (duración 65 horas)*

Identificación de tendencias gastronómicas:

- Historia y evolución de la gastronomía.
- Alimentación y cultura.
- Evolución cronológica de los movimientos o corrientes culinarias. Cocina tradicional, cocina moderna o alta cocina, “nouvelle cuisine” y nueva cocina española.
- Tendencias alimentarias actuales.
- La restauración colectiva.
- Divulgación de la cultura gastronómica:
 - Ferias, convenciones y congresos gastronómicos.
 - Publicaciones, guías, libros y personalidades más relevantes en el panorama culinario español e internacional.
 - Canales digitales para la divulgación: Páginas web, blogs.

Reconocimiento de la gastronomía española e internacional:

- Gastronomía española. Características generales y regionales.
- Regiones gastronómicas españolas: Productos y elaboraciones más significativas. Tradiciones culinarias.
- Alimentos de calidad diferenciada: Denominaciones de Origen Protegidas (DOP), Indicaciones Geográficas Protegidas (IGP), Especialidades Tradicionales Garantizadas (ETG).
- El impacto de la gastronomía en el turismo: Rutas gastronómicas.
- Gastronomía internacional. Características generales por países o áreas geográficas. Productos y elaboraciones más significativas.

Identificación de las propiedades nutricionales de los alimentos:

- Concepto de alimentos y alimentación:
 - Grupos de alimentos y su caracterización. Composición nutricional y calórica.
 - Pirámide de los alimentos. Clasificación de los alimentos: La rueda de los alimentos.
 - Alimentación y salud. Hábitos alimentarios sanos. Nuevos hábitos alimentarios. Problemas nutricionales de las sociedades desarrolladas.
 - Concepto de nutrición.
 - Nutrientes: Macro y micronutrientes. Nutrientes esenciales. Degradación de nutrientes.
 - Tablas de composición de alimentos.
 - Alimentos especiales: Dietéticos, funcionales, ecológicos, enriquecidos, probióticos, prebióticos, etcétera.
 - Efecto de la tecnología en el valor nutritivo de los alimentos: El procesado de los alimentos, la biotecnología (alimentos transgénicos), nuevas tecnologías de conservación).

Aplicación de principios básicos de dietética en la elaboración de ofertas gastronómicas:

- Bases fisiológicas y metabólicas de la nutrición.
- Ingestas recomendadas de nutrientes y energía: Equilibrio nutricional.
- Estados carenciales del organismo: Carencia de minerales. Carencia de vitaminas. Otras enfermedades causadas por una mala alimentación.
- Reacciones adversas a los alimentos: Alergias e intolerancias alimentarias.
- Trastornos del comportamiento alimentario: Anorexia y bulimia nerviosas.
- Dietética. Concepto y finalidad.
- Necesidades nutricionales y energéticas en las distintas etapas de la vida.
- Dietas y estilos de vida.
- Dieta equilibrada.
- La dieta mediterránea.
- Dietas alternativas: Vegetarianismo y otras.
- Dietas tipo en restauración.
- Caracterización de dietas para personas con necesidades alimenticias específicas.
- Elaboración de dietas en colectividades.

Módulo profesional 04: Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentaria (código: 0501)

Contenidos (duración 95 horas)

Identificación de los sistemas de gestión de la calidad:

- Introducción a la calidad.
- Características de la calidad en el sector servicios. Política de calidad en las empresas de hostelería.
- Responsabilidad de la dirección.
- La calidad total y la gestión de los recursos humanos.
- Realización del producto: Procesos relacionados con el cliente y compras. Diseño y desarrollo.
- Planificación y operaciones de producción y servicio. Control de los dispositivos de seguimiento.
- Medición, análisis y mejora. Control del producto no conforme. Acciones correctivas y preventivas. Auditoría interna.
- Expectativas y percepciones del cliente.
- Determinación y fijación de objetivos.
- Manuales de calidad.
- Métodos para conseguir, mantener y mejorar la calidad total.
- Control de la calidad. Mejora de la calidad. Aseguramiento de la calidad.
- Acciones de difusión de la política de calidad en la empresa.
- Grupos de mejora.
- Aspectos económicos de la calidad. Costes de la calidad y de la no calidad.

Control de la aplicación de las normas de calidad:

- Análisis de las herramientas y técnicas de la calidad.
- Introducción a las herramientas y técnicas de calidad.
- Herramientas de organización.
- Herramientas de planificación.
- Datos. Proceso y medición.
- La autoevaluación.
- Descripción de los diferentes modelos de calidad. Tipos y características. Modelo Deming, Modelo Malcolm Baldrige, Modelo EFQM de Excelencia (European Foundation for Quality Management).
- Establecimiento del plan de calidad e implementación de la certificación de la calidad.
- El plan de calidad, su implantación.
- Entidad Nacional de Acreditación (ENAC). Organismos Certificadores en España. Las Certificaciones: Proceso para su obtención.
- Principales normas voluntarias en el sector alimentario: BRC, IFS, UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 22000:2005, ITQ 2000 y otras.
- Medición, análisis, interpretación y mejora.

Gestión Medioambiental:

- Medidas de control relacionadas con los peligros sanitarios en la manipulación de los alimentos.
- Ahorro de energía y agua.
- Productos de limpieza y desinfección no agresivos con el medio ambiente. Utilización correcta de estos productos. Dosificación automática.
- Prerrequisitos y procedimientos basados en los principios del APPCC. Bases para una aplicación eficaz del APPCC relativas a:
 - La infraestructura y el equipo.
 - Las materias primas (transporte, recepción y almacenamiento).
 - El control y evaluación de proveedores.
 - La manipulación segura de los alimentos (incluido el envasado y el transporte).
 - La manipulación de los residuos de alimentos, circuito de retirada de desechos de toda naturaleza.
 - Los procedimientos de control de plagas.
 - Los procedimientos de limpieza y desinfección.
 - La calidad del agua.

- El mantenimiento de la cadena del frío.
 - La salud del personal.
 - La higiene del personal.
 - La formación.
- Plan APPCC. Pasos preliminares para su desarrollo:
- Reunión del Equipo APPCC.
 - Descripción del producto. Uso y consumidores potenciales.
 - Diagrama de flujo.
- Desarrollo del plan APPCC.
- Procesos susceptibles de estandarización:
- Garantías sanitarias.
 - Cálculo de costes del producto elaborado.
 - Cálculo del valor nutricional.
 - Mantenimiento de un estándar de calidad.
 - Información obligatoria del etiquetado.
 - Desarrollo de nuevas recetas.
- Documentos de estandarización de procesos:
- Ficha del producto. Registro informatizado de cada elaboración.
 - Ficha técnica.
 - Control de trazabilidad, propiedades y medición de la trazabilidad.

Supervisión de la limpieza y desinfección de equipos e instalaciones:

- Conceptos y niveles de limpieza. Autocontrol visual, comprobación de su eficacia: Análisis microbiológicos de superficies, equipos y del medio ambiente.
- Plan de limpieza y desinfección, registros y verificación.
- Legislación y requisitos generales de limpieza, utillaje, equipos e instalaciones.
- Procesos y productos de limpieza y desinfección utilizados. Características, dosificación y condiciones de empleo.
- Tratamientos de desinfección, desinsectación y desratización (DDD): Características, productos utilizados, dosificación y condiciones de empleo.
- Peligros sanitarios asociados a aplicaciones de limpieza y desinfección o desratización y desinsectación inadecuadas.
- Procedimientos para la recogida selectiva y retirada de residuos. SRR (Separación, Reducción, Reutilización). Isletas ecológicas.

Verificación de buenas prácticas higiénicas:

- Normativa general referida a la seguridad alimentaria: “Codex Alimentarius” de la OMS. Normativa europea, estatal, autonómica y municipal de aplicación.
- Toxiinfecciones Alimentarias más frecuentes (TIAS).
- Guías de Prácticas Correctas de Higiene (GPCH).
- Medios de protección de cortes, quemaduras y heridas en el manipulador.
- Medidas de higiene personal. La vestimenta profesional exclusiva de trabajo en restauración.

Aplicación de las Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos:

- Normativa general de manipulación de alimentos.
- Alteración y contaminación de los alimentos debido a prácticas de manipulación inadecuadas.
- Importancia de la conservación de los alimentos y su relación con los peligros asociados.
- Procedimientos de actuación frente a alertas alimentarias.

Módulo profesional 05: Procesos de servicios en bar-cafetería (código: 0509)

Contenidos (duración 240 horas)

Determinación de tipos de servicios:

- Tipos y clasificación de los establecimientos de bares-cafeterías. Evolución.
- Estructuras organizativas de servicios en los diferentes tipos de establecimientos o eventos.

- El servicio en bar/cafetería. Tipos y características:
 - Servicio tradicional
 - Nuevas tendencias.
 - El servicio de desayunos en establecimientos hoteleros.
- Organigramas y funciones del personal relacionados con los servicios en bar/cafetería.
- Deontología profesional del personal de bar/cafetería.
- Legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y usuarios
- Sugerencias, quejas y reclamaciones. Protocolos habituales de actuación.
- Coordinación de operaciones de puesta a punto y montaje de servicios:
 - Distribución en planta de espacios y equipamiento.
 - Equipos, útiles y materiales:
 - Conocimiento del manejo y funcionamiento.
 - Operaciones de puesta a punto y control.
 - Tipología de montajes de servicios. Características.
 - Operaciones previas al montaje:
 - Revisión y control de áreas.
 - Control de equipos, útiles y materiales.
 - Distribución de funciones.
 - Operaciones de montaje:
 - Documentos relacionados.
 - Ejecución y control de las operaciones de montaje.
 - Valoración de resultados.
 - Previsión, aprovisionamiento interno y distribución de productos y materias primas.
- Selección de bebidas:
 - Bebidas no alcohólicas: Calientes (café, infusiones, chocolates y otros) y frías (refrescos, zumos, batidos, aguas y otros):
 - Definición, clasificación y tipos.
 - Características organolépticas.
 - Procesos de elaboración.
 - Presentaciones comerciales y etiquetados.
 - Ubicación y conservación.
 - Bebidas alcohólicas:
 - Fermentación y destilación de bebidas alcohólicas.
 - Definición y clasificación de cervezas y vinos generosos. Procesos de elaboración.
 - Aperitivos, aguardientes y licores:
 - Definición, clasificación y tipos.
 - Características organolépticas. Análisis sensorial.
 - Procesos de elaboración.
 - Presentaciones comerciales y etiquetados.
 - Ubicación y conservación.
- Preparación y servicio de bebidas:
 - Fases del servicio: Preservicio, servicio y postservicio.
 - Técnicas de preparación y servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas:
 - Descripción, tipos y características.
 - Presentación, acabado y conservación.
 - Control y valoración de resultados.
 - Coctelería:
 - Definición, historia, origen y evolución.
 - Nuevas tendencias.
 - Cócteles y combinados. Definición, características, tipos, recetario internacional, series y clasificaciones.

- Procedimientos de preparación:
 - Materiales y utillaje de uso específico en coctelería.
 - Decoración/presentación y servicio de cócteles y otras combinaciones. Fases y técnicas.
 - Análisis sensorial sencillo por medio de su degustación.

Preparación y servicio de alimentos en bares/cafeeterías:

- “Mise-en-place” de cafetería.
- Maquinaria, útiles y herramientas específicos en las áreas de preparación de alimentos en el bar-cafeetería.
- Elaboraciones culinarias en bares/cafeeterías. Tipos y características.
- Documentación relacionada. Tipos de vales.
- Operaciones de preelaboración de materias primas.
- Elaboración de productos culinarios propios del bar-cafeetería.
- Materias primas de uso habitual en estas áreas.
- Técnicas de servicio de alimentos en barra/mesas, otras. Técnicas de desbarase.
- Acabados y presentaciones de las elaboraciones.
- Procedimientos de conservación y regeneración de alimentos.
- Control y valoración de resultados.

Facturación y cobro:

- La comanda. Tipos y recorrido. Terminales de punto de venta.
- La factura. Tipos, características y elementos que la componen.
- Procesos de facturación.
- Sistemas de cobro. Tipos y características.
- Cierres de caja. Modos de operar y formalización de documentación relacionada.
- Aplicaciones informáticas relacionadas. Caracterización y desarrollo de operaciones.

Módulo profesional 06: Procesos de servicios en restaurante (código: 0510)

Contenidos (duración 310 horas)

Determinación de tipos de servicios:

- Tipos y clasificación de los establecimientos de restauración. Evolución.
- Estructuras organizativas de servicios en los diferentes tipos de establecimientos o eventos.
- Tipologías de servicios.
- Aplicación de los organigramas y funciones del personal relacionados con los tipos de servicios.
- Deontología profesional.

Coordinación de operaciones de puesta a punto y montaje de servicios:

- Equipos, mobiliario, útiles y materiales:
 - Descripción, clasificación, características, usos y visualización.
 - Control de existencias.
- Operaciones de aprovisionamiento interno. Documentación asociada.
- Tipología de montajes de servicios:
 - Montaje en restaurante:
 - Carta.
 - Menú.
 - Menú concertado.
- Operaciones de montaje: Análisis de la información. Operaciones previas.
- Ejecución de las operaciones de montaje.
- Supervisión de la decoración de mesas y tallaje de frutas y verduras.
- Valoración de resultados.

Reconocimiento de técnicas de comunicación y venta:

- El proceso de comunicación.
- Comunicación verbal en la restauración.
- Barreras en la comunicación.

- Documentación vinculada a la prestación de servicios: Estilos, formatos, tendencias y otros.
- Comunicación no verbal. Imagen personal.
- Empatía, receptividad, asertividad.
- Roles, objetivos y relación cliente profesional.
- Técnicas de venta.
- Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias.

Realización de operaciones de atención al cliente y servicio:

- Fases del servicio: Preservicio, servicio y postservicio. Secuenciación, características y control.
- Tipos de vale clásicos:
 - La comanda: Tipos.
 - Comanda de bebidas.
 - Vales.
- Terminales de punto de venta (TPV).
- Técnicas de servicio. Tipologías y características. Ventajas e inconvenientes.
- Normas básicas del servicio de alimentos.
- Marcaje de platos.
- Aplicación de las normas elementales de protocolo.
- Supervisión del “room-service”.
- Tipología de clientes.
- La atención al cliente.
- Control y valoración de resultados.

Realización de elaboraciones culinarias y manipulaciones ante el comensal:

- Fundamentos culinarios. Conocimiento de las principales materias primas.
- Elaboraciones y manipulaciones a la vista del cliente.
- Operaciones de puesta a punto: Géneros y materias primas.
- Técnicas de elaboración, corte, trinchado, desespinado, decoración/presentación y conservación de alimentos a la vista del cliente.
- Conocimiento y manejo de los utensilios utilizados (carros).

Realización de operaciones de facturación y cobro:

- La facturación y cobro.
- Sistemas de facturación: Tipos y características.
- La factura y tique.
- Sistemas de cobro: Tipos y características.
- Documentos de control asociados a la facturación y cobro. Flujos:
 - Diarios de producción.
 - Informes.
 - Arqueo de caja.
 - Cierre de caja.
 - Otros.
- Aplicaciones informáticas relacionadas.

Módulo profesional 07: Segunda lengua extranjera (Francés) (código: 0180)

Contenidos (duración 160 horas)

Comprensión oral precisa:

- Discursos y mensajes generales y profesionales del sector.
- Distintos acentos de los hablantes.
- Diferentes registros de formalidad.
- Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, televisivos, grabados.
- Idea principal y secundaria en presentaciones y debates.
- Instrucciones sobre operaciones y tareas propias del puesto de trabajo.
- Horarios, fechas y cantidades.
- Expresiones de opinión, preferencia, gusto y reclamaciones.
- Solicitud de información general y específica del sector.
- Terminología específica del sector.

- Normas de convivencia y protocolo.
- Fórmulas de cortesía.
- Fórmulas de saludo, acogida y despedida.
- Recursos gramaticales:
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Relaciones temporales: Simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Tiempos verbales.
 - Sustantivos y su adjetivación.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Voz pasiva.
 - Imperativo.
- Recursos lingüísticos:
 - Interpretación de distintos acentos.
 - Uso de registros de formalidad adecuados al contexto y al interlocutor.
 - Identificación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua francesa.
 - Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
 - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
 - Expresión de la secuenciación.
 - El lenguaje de los debates.
 - El lenguaje de las reclamaciones.

Producción oral precisa:

- Mensajes en el registro apropiado y con la terminología específica del sector turístico.
- Fórmulas de cortesía.
- Fórmulas de saludo, acogida y despedida.
- Normas de convivencia y protocolo.
- Horas, fechas, estaciones y cantidades.
- Información sobre: Tipos de alojamiento y su organización, localización, acceso y transporte al establecimiento; posibilidades turísticas de la zona; cómo se llega a un lugar determinado; la oferta de servicios y facilidades; precios y reservas; horarios de museos, restaurantes, tiendas, transporte público, tiendas, bancos y farmacias de la zona; usos y costumbres sociales de la región.
- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra en debates y mesas redondas.
- Opiniones, gustos y preferencias.
- Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- Descripción de: Tipos de alojamiento y planes de estancia; servicios y facilidades ofertados; precios y facturación y formas de pago; los ítems de una factura; puestos de trabajo, función y responsabilidades de los mismos; cartas de comidas y de bebidas; eventos y condiciones de contratación.
- Recomendación y sugerencia de establecimientos, servicios, locales y eventos.
- Recursos gramaticales:
 - Tiempos verbales.
 - Sustantivos y su adjetivación.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Estilo directo e indirecto.
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
- Recursos lingüísticos:
 - Expresión de relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Expresión de relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Expresión de sugerencias y recomendaciones.

- Expresión de la secuenciación.
- Expresión precisa de direcciones para llegar a lugares.
- El lenguaje corporal como recurso de cohesión del discurso oral.
- Terminología específica del sector.
- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
- La entonación como recurso de cohesión del discurso oral: Uso de los patrones de entonación.
- Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración.
- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
- Acentos y registros de formalidad.

Interpretación de mensajes escritos, en soporte papel y telemático:

- Comprensión global y detallada de mensajes, textos, artículos profesionales del sector y cotidianos.
- Interpretación exacta de la terminología específica del sector turístico.
- Comprensión detallada de la información contenida en reservas, informes, formularios, folletos y prensa especializada del sector.
- Comprensión detallada de ofertas de trabajo en el sector.
- Comprensión detallada de instrucciones, memos, avisos y reservas.
- Comprensión detallada de correspondencia, “e-mail”, fax, burofax.
- Recursos gramaticales:
 - Tiempos verbales.
 - Sustantivos y su adjetivación.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Estilo directo e indirecto.
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
- Recursos lingüísticos:
 - Comprensión exacta de las relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Comprensión exacta de relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Interpretación exacta de los marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
 - Reconocimiento de distintos acentos y registros de formalidad.

Emisión de textos escritos:

- Producción de textos cotidianos y profesionales del sector, usando los registros adecuados al contexto de comunicación.
- Redacción de avisos, mensajes, reservas y facturas profesionales.
- Cumplimentación de documentos cotidianos y profesionales del sector.
- Formalización de los documentos asociados a la prestación de los servicios ofertados por el establecimiento.
- Redacción de currículum vitae y cartas de presentación.
- Redacción de correspondencia, fax, “e-mail”.
- Recursos gramaticales:
 - Uso correcto de los signos de puntuación.
 - Tiempos verbales.
 - Sustantivos y su adjetivación.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Estilo directo e indirecto.
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.

- Recursos lingüísticos:
 - Expresión escrita exacta de las relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Expresión escrita exacta de relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Adecuación del texto al contexto comunicativo.
 - Selección del léxico profesional, de las estructuras sintácticas y de registro adecuada al contenido y al contexto comunicativo.
 - Coherencia en el desarrollo de texto.
 - Identificación e interpretación de los elementos culturales significativos de los países de habla francesa.
 - Valoración y uso correcto de las normas culturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
 - Uso de los recursos formales y funcionales que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

Módulo profesional 08: Formación y orientación laboral (código: 0514)

Contenidos (duración 90 horas)

Orientación profesional y búsqueda activa de empleo:

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

Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

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

Contrato de trabajo y relaciones laborales:

- El derecho del trabajo: Fuentes y principios.
- Análisis y requisitos de la relación laboral individual.
- Derechos y deberes derivados de la relación laboral.

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

Seguridad Social, empleo y desempleo:

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

Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo:

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

Evaluación de riesgos profesionales: Riesgos generales y riesgos específicos:

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

Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:

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

Planificación de la prevención de riesgos en la empresa:

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

Primeros auxilios:

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

**Módulo profesional 09: Gestión administrativa y comercial en restauración
(código: 0503)**

Contenidos (duración 65 horas)

Establecimiento de las estructuras organizativas:

- Normativa legal sobre la tipología y clasificación de los establecimientos de restauración.
- Modelos organizativos de empresas de restauración. Conceptualización. Tipologías de organización de las empresas de restauración. Tendencias en la administración y gestión de establecimientos de restauración.
- Diseño de organigramas de empresas de restauración.
- Tareas y funciones de los responsables de la administración de un establecimiento/ área de restauración: Descripción del trabajo.

Control de la gestión de la documentación administrativa, económica y financiera:

- Gestión de inventarios. Métodos administrativos.
- Gestión de compras y pedidos. Métodos administrativos.
- Fichas de producción. Manualización.
- Manualización y gestión de procesos operativos y administrativos.
- Circuito de la documentación. Finalidad y relación entre documentos.
- Sistemas y métodos de archivo de la documentación.
- Normativa de gestión documental.
- Las nuevas tecnologías en la gestión e interpretación de documentos.

Control de los presupuestos de las áreas de producción:

- Concepto de presupuestos y tipologías.
- Elementos que integran los presupuestos.
- Elaboración de presupuestos.
- Aplicación de las nuevas tecnologías en la planificación presupuestaria.
- Control presupuestario. Desviaciones y medidas correctoras.
- Elaboración de informes de control y análisis de resultados.
- Aplicación de las nuevas tecnologías en las tareas administrativas de control.
- Determinación del precio de venta de las ofertas gastronómicas.
- El “umbral de rentabilidad”.
- Selección de proveedores. Puntos a evaluar, valoración, toma de decisiones.
- Negociación con proveedores. Modelos y técnicas de negociación
- Negociación con clientes. Modelos y técnicas de negociación.
- Determinación de los niveles mínimos de solicitud de pedido, existencias mínimas y máximas y rotura de “stocks”.

Evaluación de la situación empresarial y del mercado:

- Análisis del entorno: Herramientas de análisis (PESTEL).
- Análisis del sector y análisis de la atractividad del sector: Herramientas de análisis.
- Análisis de mercado:
 - Las empresas tradicionales de restauración.
 - Nuevas tendencias empresariales en restauración.
 - Factores y motivaciones que influyen en la demanda.
 - Elementos de la demanda.
 - Clasificación de los clientes.
 - Tendencias actuales de la demanda.

Elaboración del plan de comercialización:

- El plan de “marketing” como herramienta de gestión de establecimientos de restauración.
- Las variables producto, precio distribución y comunicación en establecimientos de restauración.
- Concepto y objetivos del plan de comercialización.
- Estrategias y acciones en un plan de comercialización en restauración.
- Sistemas de control, desviaciones y medidas correctoras.
- Presentación y lanzamiento del plan de comercialización.

Diseño de ofertas gastronómicas:

- Descripción, caracterización y tipos de ofertas.
- Elementos y variables de las ofertas gastronómicas.
- Ofertas básicas. Menús, cartas, bufé y otras. Descripción y análisis.
- Factores a tener en cuenta para el diseño de ofertas.
- Técnicas de discriminación de ofertas gastronómicas.
- Principios básicos para el diseño físico de una carta.
- Distribución en restauración:
 - Canales de venta.
 - Aplicación de las nuevas tecnologías en la distribución de la oferta de restauración.
 - Gestión de reservas.
- “Merchandising” de la carta y promoción de la oferta de productos.

“Marketing” interno y gestión de calidad:

- Sistemas de calidad de Servicio aplicados al sector de la restauración.
- “Marketing” interno: Herramienta para la gestión eficaz y la satisfacción del cliente.

Módulo profesional 10: Inglés (código: 0179)

Contenidos (duración 160 horas)

Comprensión oral precisa:

- Discursos y mensajes generales y profesionales del sector.
- Distintos acentos de los hablantes.
- Diferentes registros de formalidad.
- Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, televisivos, grabados.
- Idea principal y secundaria en presentaciones y debates.
- Instrucciones sobre operaciones y tareas propias del puesto de trabajo.
- Horarios, fechas y cantidades.
- Expresiones de opinión, preferencia, gusto y reclamaciones.
- Solicitud de información general y específica del sector.
- Terminología específica del sector.
- Normas de convivencia y protocolo.
- Fórmulas de cortesía.
- Fórmulas de saludo, acogida y despedida.
- Recursos gramaticales:
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Relaciones temporales: Simultaneidad, anterioridad, posterioridad.

- Recursos lingüísticos:
 - Interpretación de distintos acentos.
 - Uso de registros de formalidad adecuados al contexto y al interlocutor.
 - Identificación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua inglesa.
 - Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
 - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
 - Expresión de la secuenciación.
 - El lenguaje de los debates.
 - El lenguaje de las reclamaciones.

Producción oral precisa:

- Mensajes en el registro apropiado y con la terminología específica del sector turístico.
- Fórmulas de cortesía.
- Fórmulas de saludo, acogida y despedida.
- Normas de convivencia y protocolo.
- Horas, fechas, estaciones y cantidades.
- Información sobre: Tipos de alojamiento y su organización, localización, acceso y transporte al establecimiento; posibilidades turísticas de la zona; cómo se llega a un lugar determinado; la oferta de servicios y facilidades; precios y reservas; horarios de museos, restaurantes, tiendas, transporte público, tiendas, bancos y farmacias de la zona; usos y costumbres sociales de la región.
- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra en debates y mesas redondas.
- Opiniones, gustos y preferencias.
- Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- Descripción de: Tipos de alojamiento y planes de estancia, servicios y facilidades ofertados, precios y facturación y formas de pago, los ítems de una factura, puestos de trabajo, función y responsabilidades de los mismos; cartas de comidas y de bebidas; eventos y condiciones de contratación.
- Recomendación y sugerencia de establecimientos, servicios, locales y eventos.
- Recursos gramaticales:
 - Tiempos verbales.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Estilo directo en indirecto.
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
- Recursos lingüísticos:
 - Expresión de relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Expresión de relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Expresión de sugerencias y recomendaciones.
 - Expresión de la secuenciación.
 - Expresión precisa de direcciones para llegar a lugares.
 - El “body language” como recurso de cohesión del discurso oral.
 - Terminología específica del sector.
 - Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
 - La entonación como recurso de cohesión del discurso oral: Uso de los patrones de entonación.
 - Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración.
 - Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
 - Acentos y registros de formalidad.

Interpretación de mensajes escritos, en soporte papel y telemático:

- Comprensión global y detallada de mensajes, textos, artículos profesionales del sector y cotidianos.
- Interpretación exacta de la terminología específica del sector turístico.
- Comprensión detallada de la información contenida en reservas, informes, formularios, folletos y prensa especializada del sector.
- Comprensión detallada de ofertas de trabajo en el sector.
- Comprensión detallada de instrucciones, memos, avisos y reservas.
- Comprensión detallada de correspondencia, “e-mail”, fax, burofax.
- Recursos gramaticales:
 - Tiempos verbales.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Estilo directo e indirecto.
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
- Recursos lingüísticos:
 - Comprensión exacta de las relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Comprensión exacta de relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Interpretación exacta de los marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
 - Reconocimiento de distintos acentos y registros de formalidad.

Emisión de textos escritos:

- Producción de textos cotidianos y profesionales del sector, usando los registros adecuados al contexto de comunicación.
- Redacción de avisos, mensajes, reservas y facturas profesionales.
- Cumplimentación de documentos cotidianos y profesionales del sector.
- Formalización de los documentos asociados a la prestación de los servicios ofertados por el establecimiento.
- Redacción de “currículum vitae” y cartas de presentación.
- Redacción de correspondencia, fax, “e-mail”.
- Recursos gramaticales:
 - Uso correcto de los signos de puntuación.
 - Tiempos verbales.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Estilo directo e indirecto.
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
- Recursos lingüísticos:
 - Expresión escrita exacta de las relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Expresión escrita exacta de relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Adecuación del texto al contexto comunicativo.
 - Selección del léxico profesional, de las estructuras sintácticas y de registro adecuada al contenido y al contexto comunicativo.
 - Coherencia en el desarrollo de texto.
 - Identificación e interpretación de los elementos culturales significativos de los países de habla inglesa.
 - Valoración y uso correcto de las normas culturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
 - Uso de los recursos formales y funcionales que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

Módulo profesional 11: Planificación y dirección de servicios y eventos en restauración (código: 0512)*Contenidos (duración 110 horas)*

Asesoramiento en el diseño de instalaciones:

- Factores de definición del concepto:
 - Análisis del mercado y definición de necesidades de la demanda.
 - Segmento del mercado hacia el que nos dirigimos.
 - Desarrollo operativo del concepto: Arquitectura de interiores, ambientes y centros de interés para el impacto y sensaciones que pueden percibir los clientes. Nuevas tendencias en las instalaciones y diseños de establecimientos de restauración.
- Indicadores que determinan la implantación de instalaciones:
 - Normas legales. Análisis de la normativa vigente.
 - Suelos, paredes, iluminación, insonorización, extracción y ventilación, aforos y otros posibles. Distribución de espacios.
 - Establecimiento de medidas por áreas, tipología de elementos y equipos a emplear y su distribución.
 - Funcionalidad para el desarrollo del trabajo, situación geográfica de la instalación. Impacto medioambiental.
 - Instalación eléctrica, agua y gas.
 - El local. Características de la construcción y la decoración. Facilidades de acceso y adaptación a personas con discapacidad.
- Factores de inversión y rentabilidad: Estudio de viabilidad económica. Proyección presupuestaria.
- Factores tecnológicos:
 - Energías adecuadas.
 - Relación tecnológica con el personal y nivel de formación.
 - Recursos materiales. Cálculo de necesidades y criterios de adquisición.
 - Circuitos de trabajadores y clientes. Estudio de tiempos y recorridos, diagramas de circuitos de personal.

Planificación de instalaciones para “catering” y eventos en restauración:

- Introducción a la industria del “catering”: Definición. Tipos de establecimientos de “catering”.
- Normativa vigente. Sanidad y seguridad en el trabajo. Higiene.
- “Catering-banqueting” y eventos en restauración. Definición, tipos y características.
- Operaciones previas a la organización del “catering” y eventos:
 - Análisis de la información previa.
 - Distribución lógica y planificación de los espacios.
 - Planificación de las instalaciones que se han de emplear.
 - Diagramas de procesos.
 - Selección y justificación de recursos materiales.
 - Equipo del “catering”. Recursos energéticos. Sistemas de “catering”.
- Determinación de necesidades de géneros y materias primas.
- Compra, almacenamiento y control de alimentos:
 - Proveedores y adquisición de los alimentos. Métodos de compras. Control de costes. Coste de los alimentos y control operativo. Almacenamiento.
- Planificación del menú. Tipos. Estructura. Consideraciones esenciales antes de la planificación. Flexibilidad.
- Selección y justificación de recursos humanos. Personal de montaje, de servicio, de recogida y otros servicios auxiliares.
- Servicios complementarios. Seguridad, decoración, transporte y otros. Descripción y caracterización.

Organización del servicio:

- Análisis de informaciones previas:
 - Análisis de la oferta.
 - Conocimiento de la oferta.
 - Contratación de servicios.
 - Coordinación interdepartamental.

- Datos, expectativas de los clientes: Reservas, sistemas, comunicación y gestión.
- Determinación del tipo de servicio:
 - Estudio de posibilidades y limitaciones.
 - Promoción y venta. Análisis y contratación. Información al cliente.
 - Objetivos de la empresa.
 - Secuenciación. Prestación del servicio:
 - Tipos de montaje.
 - Secuenciación del servicio.
 - Terminación del servicio.
- Organización de recursos humanos:
 - Horarios de personal, turnos, descansos. Personal extra. Empresas de trabajo temporal (ETT).
- Distribución de funciones. Nivelación, coordinación de funciones y responsabilidades del personal de servicio.
- Control de las operaciones de montaje:
 - Organización del departamento de montaje en instalaciones de “catering”.
 - El proceso de montaje de servicios de “catering–banqueting”. Elaboraciones culinarias envasadas, menaje, utensilios y material diverso en los recipientes y equipos establecidos.
 - Disposición de la carga que conforman los servicios de “catering”.
- Operaciones de control de la presentación final.
- Control deontológico del personal. Actitudes, uniformidad y aseo.
- Operaciones posteriores al evento. Planificación del desmontaje. Protocolos de actuación para la recogida y el transporte:
 - Recepción de cargas procedentes de servicios de “catering” efectuados.
 - Lavado de material de “catering”.
 - Seguridad y limpieza en las zonas de lavado en instalaciones de “catering–banqueting”.
 - Manipulación y clasificación de residuos procedentes de servicios de “catering”.
- Dirección de servicios:
 - La Unidad de Producción de Banquetes y Eventos Especiales en la Empresa Hostelera. Organización funcional y objetivos.
 - La información en el servicio. Oferta y procesos.
 - Control de puntos críticos. Detección de anomalías. Soluciones.
 - Coordinación sobre las operaciones de recepción y asesoramiento al cliente.
 - Coordinación de operaciones de servicio y atención al cliente:
 - Control sobre actitudes y aptitudes del personal de banquetes y eventos:
 - La importancia de los recursos humanos.
 - Cualidades del personal para el desarrollo de un buen servicio de banquetes.
 - Control sobre los procesos, secuencias y tiempos del servicio. Montaje, prestación del servicio.
 - Control sobre los procesos de coordinación interdepartamental.
 - Control sobre los procesos de facturación y cobro.
 - Control sobre las operaciones de postservicio. Recogida y terminación del servicio.
 - Control y valoración de resultados en tiempo y forma:
 - Autoevaluación.
 - Emergencias que hay que prever.
 - Otros controles.
 - Coordinación de operaciones de atención de quejas, reclamaciones, sugerencias e imprevistos.
 - Documentación asociada al servicio. Gestión, tramitación, flujos.
- Aplicación del protocolo:
 - El protocolo: Introducción y evolución histórica. Principios y fundamentos. Definición y tipos:
 - La etiqueta.
 - Protocolo religioso. Tratamientos.

- Protocolo de la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma.
- Protocolo de empresa. La imagen corporativa.
- Protocolo deportivo.
- Protocolo universitario y académico. Principales actos.
- Otros protocolos.
- El protocolo en restauración:
 - Definición y elementos.
 - La imagen personal e indumentaria.
- El protocolo en la mesa:
 - Formas de mesas, planos y meseros.
 - Tipos de presidencias. Colocación de presidencias. Colocación de comensales. Sistemas.
 - Diseño de invitaciones. Tipos.
- Protocolo en la organización de eventos:
 - Tipos de eventos. Características. Adecuación del protocolo a cada tipo de evento.
- La organización de un acto:
 - Introducción. Fases. Proveedores. Programa. Orden de servicio.
 - Las empresas hoteleras como organizadoras de eventos.
 - Ejemplos prácticos.
- El protocolo institucional:
 - Definición de precedencia. Orígenes de las precedencias.
 - Normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas.
 - Ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios. Heráldica. El escudo de España. Vexilología. La bandera española. Antecedentes históricos. Tratamiento.

Módulo profesional 12: Recursos humanos y dirección de equipos en restauración (código: 0504)

Contenidos (duración 65 horas)

Determinación de puestos de trabajo:

- La cultura empresarial: Misión, Visión, valores como eje de la gestión de los recursos humanos.
- Modelos y sistemas organizacionales en el sector de la restauración, Departamentos de Alimentos y Bebidas (F&B) y empresas de organización de eventos.
- Desarrollo de inventarios y descripción de puestos de trabajo. Establecimiento de áreas de responsabilidad, funciones y tareas del personal dependiente.
- Planificación de plantillas en las empresas de restauración, Departamentos de F&B y empresas de organización de eventos.
- Herramientas de planificación y previsión de plantillas.

Planificación del personal dependiente a la estructura organizativa:

- Desarrollo de perfiles por competencias.
- Definición de las funciones que se han de desempeñar.
- Integración en las necesidades del grupo de los objetivos, políticas o directrices empresariales.
- Gestión de plantillas estables y gestión de plantillas extras: Flexibilidad de las plantillas.
- Gestión de turnos.
- Modelo tipo de plantillas.
- Normativa laboral.

Colaboración en la selección del personal:

- El reclutamiento. Concepto y características.
- Sistemas y modelos de reclutamiento interno.
- Fuentes, sistemas y modelos de reclutamiento externo. Filtrado de candidatos.
- Técnicas de selección de personal: Entrevista, test y otras formas de selección.

- Externalización de los servicios de reclutamiento y selección de personal.
- La preselección y la selección.
- Comunicación a los candidatos seleccionados y no seleccionados.
- Contratación: Modelos de contratos y requerimientos habituales en el sector de la restauración.
- Departamentos de F&B y empresas de gestión de eventos.

Integración del personal en la empresa de restauración:

- Diseño del plan de acogida en la empresa. Plan de Inducción en la empresa: Inmersión en la cultura empresarial, inmersión en el puesto de trabajo, manual de bienvenida.
- Planes de formación. Reciclaje y desarrollo. Fuentes de financiación.
- Planes de carrera o desarrollo profesional: Horizontales y verticales.
- Concepto de motivación. Evolución. Teorías de la motivación en la empresa: Métodos, estrategias y tácticas de motivación aplicadas al sector de la restauración.
- La desmotivación. Tedium, fatiga, absentismo.
- Factores motivantes y desmotivantes.

Dirección de equipos:

- Comunicación y trabajo en equipo: Canales de comunicación en la empresa. Técnicas de equipo.
- Técnicas de reuniones. Clases y tipos: Herramientas de gestión participativa de los recursos humanos de la empresa de restauración.
- Principios de la dirección. Estrategias y liderazgo. Estilos de liderazgo. Delegar: Conceptos, técnicas y herramientas. Procesos de gestión del cambio.
- Leyes básicas de la dirección de equipos: Leyes físicas, de Pareto, Leyes humanas.

Control de la gestión de los recursos humanos:

- Clima laboral. diseño y gestión de implantación de programas de clima laboral. Encuestas de clima.
- Dirección por objetivos y gestión del desempeño.
- Plan estratégico de Dirección de Recursos Humanos.

Planificación de recursos humanos en instalaciones para “catering” y eventos en restauración:

- Normativa vigente. “Catering-banqueting” y eventos en restauración.
- Operaciones previas a la organización del “catering” y eventos:
 - Análisis de la información previa.
 - Distribución lógica y planificación de los espacios.
 - Planificación de las instalaciones que se han de emplear.
 - Selección y justificación de recursos materiales.
- Determinación de necesidades de géneros y materias primas.
- Selección y justificación de recursos humanos. Subcontratación de servicios. Negociación y gestión.
- Servicios complementarios. Seguridad, decoración transporte y otros. Descripción y caracterización.
- Operaciones posteriores al evento.

Módulo profesional 13: Sumillería (código: 0511)

Contenidos (duración 110 horas)

Selección de vinos:

- Introducción a la cultura del vino:
 - Historia del vino.
 - Antecedentes de la bebida.
 - Factores culturales y sociales.
- Caracterización de los vinos.
- Ley de la viña y el vino.
- Viticultura. Definición y concepto:
 - Tipos de botellas, barricas y corchos.
 - La etiqueta del vino.

- La vid: Partes y características.
 - La uva: Composición y características.
 - El ciclo de la vid.
 - Diferentes tipos de cultivos. tipos y características. Injertos. La poda.
 - Las labores vinícolas.
 - Plagas y enfermedades.
 - Factores que influyen en viticultura: Climas, suelos y orografía del terreno.
 - La vid y la uva. Variedades de uva. Características.
 - Enología. Definición y concepto.
 - La vendimia:
 - Métodos de recogida.
 - Técnicas modernas de recogida de uva.
 - La fermentación. Concepto, características y tipos:
 - Fermentación maloláctica.
 - Diferentes tipos de levaduras.
 - Refuerzos de laboratorio en la fermentación.
 - Sistemas de vinificación:
 - Diferentes elaboraciones de vinos.
 - Elaboraciones de vinos especiales (dulces naturales, etcétera).
 - La crianza de los vinos. Definición, características y tipos:
 - Crianza, reserva y gran reserva.
 - Tipos de envases para la crianza.
 - Clarificación, estabilización y embotellado de los vinos:
 - Técnicas de clarificación.
 - Técnicas de estabilización.
 - Geografía vinícola nacional e internacional:
 - Vocabulario del vino.
 - Zona protegida de vinos: Definición y localización.
 - Denominaciones de origen (DO).
 - Vinos de pago o autor.
 - Vinos en España que no estén acogidos a ninguna DO.
 - Vinos internacionales.
 - Aspectos nutricionales del vino. Nutrición y salud.
- Gestión y control de la bodega:
- La bodega. Distribución en planta. Características.
 - El libro de bodega.
 - Condiciones ambientales de la bodega.
 - Conservación de los vinos: Seguimiento de la evolución de los vinos y puntos críticos.
 - Aprovisionamiento de la bodega: Identificación de necesidades, selección de proveedores, recepción y almacenaje, distribución de productos.
 - Rotación de “stocks”: Control de existencias y consumos.
 - Aplicaciones informáticas relacionadas con la gestión y control de la bodega.
- Diseño de oferta de vinos y bebidas de aperitivos y sobremesa:
- Oferta de vinos y otras bebidas. Concepto, características y tipos.
 - Factores que influyen en la determinación de la oferta.
 - Tendencias actuales.
 - Diseño de cartas.
 - Las cartas de vinos y bebidas: Definición y tipos. Características de formatos, estructuras, información, redacción, etcétera.
 - Fijación de precios.
 - Factores determinantes de los precios.
- Dirección de la puesta a punto de útiles y equipos para el servicio de vinos y bebidas:
- Puesta a punto y control de útiles y equipos de servicio de vinos y bebidas.
 - Distribución interna de vinos y bebidas: Documentación asociada, Distribución y tratamiento de géneros. El pedido a bodega o economato.

- Puesta a punto y control de uso, limpieza y conservación de maquinaria y equipos de frío. Definición, características y tipos.
- Puesta a punto y control de cartas e instrumentos de venta.

Realización de catas de vinos y otras bebidas:

- Catas. Definición. Tipos.
- Factores que determinan la respuesta del/la catador/a.
- Sala y equipos de cata. Definición, característica y tipos. Puesta a punto y control.
- Fases de la cata. Secuenciación.
- Terminología específica para la cata de vinos y otras bebidas.
- Fichas de cata.
- La luz ambiental.
- El mantel.
- Cristalería específica
- Temperaturas de servicio.
- Maridaje de alimentos y vinos.

Control del servicio de vinos y otras bebidas:

- Deontología profesional del personal de servicio de vinos y bebidas en el restaurante.
- Asesoramiento al cliente.
- Presentación de oferta.
- Selección de materiales. Herramientas de servicio. Sacacorchos, decantadores, copas, termómetros y otros.
- Servicio del vino y otras bebidas. Fases y procedimientos habituales.
- Técnicas de servicios especiales. La oxigenación y decantado de vinos.
- Operaciones de control durante el servicio.
- Atención de sugerencias, quejas y reclamaciones.

ANEXO II

Organización académica y distribución horaria semanal

Familia profesional: HOSTELERÍA Y TURISMO					
Ciclo Formativo: DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE RESTAURACIÓN					
Grado: Superior			Duración: 2000 horas		Código: HOTS05
MÓDULOS PROFESIONALES			CENTRO EDUCATIVO		CENTRO DE TRABAJO
Clave	Denominación	Duración del currículo (horas)	Curso 1.º 1.º - 2.º - 3.º trimestres (horas semanales)	Curso 2.º	
				2 trimestres (horas semanales)	1 trimestre (horas)
01	Control del aprovisionamiento de materias primas.	65	2		
02	Empresa e iniciativa emprendedora.	65	2		
03	Gastronomía y nutrición	65	2		
04	Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentaria.	95	3		
05	Procesos de servicios en bar-cafetería	240	7		
06	Procesos de servicios en restaurante	310	9		
07	Segunda lengua extranjera (francés)	160	5		
08	Formación y orientación laboral.	90		4	
09	Gestión administrativa y comercial en restauración	65		3	
10	Inglés	160		8	
11	Planificación y dirección de servicios y eventos en restauración	110		6	
12	Recursos humanos y dirección de equipos en restauración	65		3	
13	Sumillería	110		6	
14	Proyecto de dirección de servicios en restauración	30			30
15	Formación en Centros de Trabajo	370			370
Horas totales		2.000	30	30	400

(03/15.914/11)