



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

DIRECCIÓN NACIONAL DE CURRÍCULO



Componente Curricular
Bachillerato Técnico

Figura Profesional Restaurante
y Bar

FIGURA PROFESIONAL

ESPECIFICACIÓN DE COMPETENCIA

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.

RELACIÓN DE UNIDADES DE COMPETENCIA

UC 1 - Confeccionar ofertas gastronómicas, realizar el aprovisionamiento y controlar *consumos*.

UC 2 - Asesorar sobre bebidas, prepararlas y presentarlas

UC 3 - Preparar y presentar aperitivos sencillos, canapés, bocadillos, platos combinados y platos a la vista del cliente.

UC 4 - Preparar y realizar las actividades de preservicio, servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

UC 1- CONFECCIONAR OFERTAS GASTRONÓMICAS, REALIZAR EL APROVISIONAMIENTO Y CONTROLAR CONSUMOS

- | | |
|--|---|
| <p>1.1 Confeccionar las ofertas gastronómicas en términos de menús, cartas o análogos, de modo que resulten atractivas, equilibradas o adecuadas para los clientes.</p> <p>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.</p> <p>1.3 Solicitar las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias de la producción.</p> | <p>1.4 Efectuar la recepción de los artículos solicitados, comprobando que cumplen con la petición de compra y el estándar de calidad.</p> <p>1.5 Almacenar las mercancías recibidas, de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.</p> <p>1.6 Controlar consumos, según las normas establecidas, de modo que se puedan determinar los costes de las bebidas y alimentos empleados.</p> |
|--|---|

UC2- ASESORAR SOBRE BEBIDAS, PREPARARLAS Y PRESENTARLAS

- | | |
|---|--|
| <p>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.</p> | <p>2.2. Preparar y presentar bebidas de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración.</p> |
|---|--|

UC 3- PREPARAR Y PRESENTAR APERITIVOS SENCILLOS, CANAPÉS, BOCADILLOS, PLATOS COMBINADOS Y PLATOS A LA VISTA DEL CLIENTE

- | | |
|---|---|
| <p>3.1 Preparar y presentar aperitivos sencillos de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración.</p> <p>3.2 Preparar y presentar canapés y bocadillos de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración.</p> <p>3.3 Preparar y presentar platos combinados de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración.</p> | <p>3.4 Preparar y presentar platos a la vista del cliente de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración.</p> <p>3.5 Manipular (pelar, desespinar, trincar y «emplatar») toda clase de viandas ante el cliente de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su manipulación.</p> |
|---|---|

UC 4- PREPARAR Y REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE PRESERVICIO, SERVICIO Y POSTSERVICIO EN EL ÁREA DE CONSUMO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

- 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.
- 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.
- 4.5. Servir los alimentos y bebidas de acuerdo con los tipos y normas de servicio.
- 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.
- 4.7. Realizar el cierre diario de la producción y la liquidación de caja s según las norm as y procedimientos establecidos, de modo que se pueda controlar y analizar el resultado económico del establecimiento.
- 4.8. Atender en todo momento las peticiones de los clientes para satisfacer sus deseos, necesidades y expectativas.
- 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.

DESARROLLO DE UNIDADES DE COMPETENCIA

UC 1- CONFECCIONAR OFERTAS GASTRONÓMICAS, REALIZAR EL APROVISIONAMIENTO Y CONTROLAR CONSUMOS

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	CRITERIOS DE REALIZACIÓN
1.1. Confeccionar las ofertas gastronómicas en términos de menús, cartas o análogos, de modo que resulten atractivas, equilibradas o adecuadas para los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> - 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 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
1.5. Almacenar las mercancías recibidas, de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.	<ul style="list-style-type: none"> - 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

- 1.6. Controlar consumos, según las normas establecidas, de modo que se puedan determinar los costes de las bebidas y alimentos empleados.

- 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.
- 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.

Especificación de campo ocupacional

Medios de trabajo y/o de tratamiento de la información utilizados: Equipos informáticos y de cálculo (incluyendo ordenador, impresora, escáner, calculadora impresora de sobremesa...). Programas informáticos aplicados a la confección de ofertas gastronómicas y a la gestión de aprovisionamiento en unidades de producción y/o servicio de alimentos y bebidas. Equipos e instrumentos de medida (incluyendo básculas, balanzas...). Equipos de refrigeración y conservación de alimentos y bebidas (incluyendo armario frigorífico, congelador, máquina para envasar al vacío, cámara de conservación de productos al vacío, máquina regeneradora de productos al vacío...).

Información utilizada: Estadísticas y estudios de mercado. Planes de comercialización. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias. Documentación sobre dietética y nutrición aplicada a la confección de ofertas gastronómicas. Documentos normalizados (incluyendo «relevés», vales de pedidos, «comandas»...).

Generada: Documentación normalizada (incluyendo fichas de especificación técnica de géneros y mercancías propios del sector, solicitudes de compra, fichas de control de aprovisionamiento y consumos, vales de transferencia, inventarios...). Registro de datos correspondientes a recepción, almacenamiento, distribución y consumo de géneros y mercancías en soportes manuales e informatizados.

Procesos, métodos y procedimientos: Elaboración, aplicación y valoración de encuestas para evaluar el

grado de satisfacción del cliente. Procedimientos de control y autocontrol de calidad aplicadas a la restauración gastronómica. Procedimientos de merchandising aplicados a la composición, adaptación y diseño de ofertas gastronómicas y de bebidas. Métodos de cálculo de costes y asignación de precios. Procedimientos normalizados de recepción, almacenamiento y distribución de géneros y materias primas. Métodos de muestreo para control de calidad de materias primas. Métodos para la valoración y control de inventarios.

Materiales y productos intermedios: Toda clase de materias primas alimentarias (incluyendo carnes, pescados, frutas, verduras...). Materiales de acondicionamiento para almacenamiento y conservación de géneros alimentarios (incluyendo envases y envoltorios específicos, etiquetas específicas...).

Resultados del trabajo: Programas de ventas de alimentos y bebidas formalizados (incluyendo cartas, menús, sugerencias, menús especiales...). Sistemas de rotación de las ofertas gastronómicas establecidos. Gestión de aprovisionamiento realizada. Gestión de almacenamiento y distribución interna realizada. Control de consumos efectuado.

Personas y entidades destinatarias del trabajo: Proveedores de alimentos, bebidas y otros materiales. Otras secciones del área de elaboración y servicio de alimentos y bebidas en alojamientos, pastelerías no industriales, restaurantes y bares. Otros departamentos. Clientes.

Especificación de conocimientos y capacidades

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES

1. Analizar los subsector es de restauración gastronómica, considerando la estructura y relaciones internas y externas de los respectivos establecimientos y áreas.
2. Analizar ofertas gastronómicas en términos de menús, cartas y otras.
3. 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.
4. Definir características de alimentos y bebidas a partir de ofertas gastronómicas genéricas.
5. Calcular necesidades de aprovisionamiento externo de géneros.
6. Analizar distintos métodos de recepción de alimentos y bebidas.

7. Analizar sistemas de almacenamiento de alimentos y bebidas.
8. Calcular costes de materias primas y estimar precios de ofertas gastronómicas.
9. Intervenir en los procesos de aprovisionamiento, distribución de géneros y control económico de la producción con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.
10. Valorar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión y control de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de consumidores o usuarios.
11. Valorar y respetar las normas de seguridad y de protección del medio ambiente en el trabajo, y las normas higiénico-sanitarias específicas para la manipulación de alimentos y bebidas.
12. Reconocer los graves efectos que se derivan de las toxiinfecciones alimentarias generadas como consecuencia del incumplimiento de las normas higiénico-sanitarias.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

1. **Las empresas de restauración gastronómica:** Configuración económica y laboral. Evolución y tendencias en la oferta y demanda de servicios de restauración gastronómica. Clasificación de los establecimientos de acuerdo con sus características, procesos básicos, tipo de ofertas y de fórmulas de restauración, tipo de clientela y normativa aplicable. Apreensión de la lógica organizativa y funcional de los procesos productivos y de prestación de servicios. Instalaciones básicas necesarias según el tipo de establecimiento.
2. **Ofertas gastronómicas:** Tipos de comidas. Tendencias y comportamientos alimentarios. Clasificación de los elementos de una oferta gastronómica. Comparación de menús, cartas y otras ofertas gastronómicas y de bebidas. Justificación de las variables que se deben tener en cuenta al elaborar y adaptar ofertas gastronómicas

y de bebidas de distinto tipo y establecer sistemas de rotación. Aspecto físico de las ofertas gastronómicas y de bebidas. Peculiaridades de la aplicación de las técnicas de merchandising en su presentación. Composición, adaptación y diseño de ofertas gastronómicas y de bebidas.

3. **Nutrición y Dietética:** Diferencia entre alimentación y nutrición. Relación entre grupos de alimentos, nutrientes que los componen y necesidades energéticas, funcionales y estructurales del organismo humano. Caracterización de los grupos de alimentos. Aplicación de los principios dietéticos al elaborar ofertas gastronómicas dirigidas a distintos colectivos. Peculiaridades de la alimentación colectiva.
4. **Economato y bodega:** Aprovisionamiento, recepción, almacenamiento, distribución interna y control de géneros culinarios y bebidas. Comparación de métodos para la identificación y cálculo de necesidades cuantitativas y cualitativas de aprovisionamiento y para la realización de solicitudes de compra. Comparación de métodos para la recepción y el control de géneros. Comparación de métodos para el almacenamiento, la distribución interna y el control y valoración de inventarios.
5. **Control de consumos, cálculo de costes y asignación de precios en restauración gastronómica:** Clasificación de los distintos tipos de costes y aplicación de métodos básicos para su cálculo y para el control de consumos. Análisis de técnicas básicas para la asignación de precios a los distintos componentes de las ofertas gastronómicas.
6. **Programas informáticos aplicados.**
7. **Gestión y control de calidad en restauración gastronómica:** Características peculiares. Concepto de calidad por parte del cliente. Programas, procedimientos e instrumentos específicos. Análisis de técnicas de autocontrol.

UC 2- ASESORAR SOBRE BEBIDAS, PREPARARLAS Y PRESENTARLAS

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

- 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, un idioma distinto 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.

Especificación de campo ocupacional

Medios de trabajo y/o de tratamiento de la información: Cafetera exprés, molino dosificador de café, termo de leche, dosificador de leche condensada, batidora mezcladora, licuadora trituradora, exprimidor de cítricos, picadora de hielo, siroperas o jaraberas, utensilios para preparar bebidas combinadas (incluyendo coctelera, vaso mezclador, pasador o colador de gusanillo, cucharilla mezcladora, goteros o biteros, ralladores, pinzas para hielo, molinillo de pimienta...), cristalería y demás utensilios para el servicio de todo tipo bebidas alcohólicas o no alcohólicas (incluyendo distintos

tipos de vasos, copas, calienta-copas, cafeteras, jarras, teteras, tazas...). Cubertería específica para el servicio de bebidas. Utensilios específicos del servicio de vino (incluyendo cortacápsulas, sacacorchos, tenacillas, termómetro, de cantador es, recoge gotas, posabotellas, cesto portabotellas...).

Información (tipo y soportes).

Utilizada: Cartas de bebidas. Información sobre vinos (incluyendo fichas técnicas, fichas descriptivas de degustación, calificación de cosechas, información sobre zonas vinícolas...). Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento

de equipos, maquinaria e instalaciones. Planes de elaboración. Órdenes de trabajo. Fichas técnicas de elaboración y presentación de bebidas. Tablas de temperaturas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias.

Procesos, métodos y procedimientos: Procesos de aprovisionamiento interno. Métodos de muestreo de control de calidad, envejecimiento y conservación de vinos. Procedimientos y métodos de operación y control para preparación, presentación y servicio en barra de todo tipo de bebidas, y para la limpieza y desinfección de útiles y equipos. Procedimientos específicos de gestión y control de calidad en los procesos de preparación, presentación y servicio de bebidas.

Materiales y productos intermedios: Toda clase de bebidas alcohólicas (incluyendo vinos, cervezas, aguardientes, licores...) y no alcohólicas. Materias primas

sólidas (incluyendo frutas, sal, azúcar, nuez moscada, pimienta, clavo, hierbas aromáticas, hielo ...). Adornos para bebidas. Materiales de acondicionamiento para almacenamiento y conservación de géneros alimentarios y bebidas (incluyendo envases y envoltorios específicos, etiquetas específicas...). Productos de limpieza. Uniformes. Lencería propia del bar (incluyendo muletones, manteles de mesa, manteles de cata, cubremanteles, servilletas, litos, paños para repasar...)...

Resultados del trabajo: Asesoramiento sobre bebidas. Venta de bebidas. Elaboración y presentación de todo tipo de bebidas. Servicio de bebidas en barra.

Personas y entidades destinatarias del trabajo: Otras secciones del área de elaboración y servicio de alimentos y bebidas en alojamientos, pastelerías no industriales, restaurantes y bares. Otros departamentos. Personal de servicio. Clientes.

Especificación de conocimientos y capacidades

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES

1. Caracterizar los procesos de elaboración, aprovisionamiento y conservación de las bebidas no alcohólicas, aperitivos, cervezas, aguardientes y licores, relacionando las operaciones con su influencia en las características.
2. Analizar los procesos de elaboración, aprovisionamiento y conservación de los vinos, relacionando los aspectos climatológicos y las diversas operaciones de control en el marco de dichos procesos con sus características.
3. Analizar el proceso de preservio y asesoramiento sobre vinos.
4. Caracterizar 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.
5. Analizar los procesos de puesta a punto, preparación, presentación y conservación de los tipos de las bebidas alcohólicas y no alcohólicas más significativas.
6. Justificar posibles variaciones en la preparación de bebidas, proponiendo técnicas, combinaciones o alternativas de ingredientes y formas de presentación y decoración.
7. Mostrar sensibilidad y gusto artísticos al decorar los distintos tipos de bebidas.
8. Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de elaboración, presentación y servicio en barra de bebidas.
9. Valorar la importancia de actuar con pulcritud, rapidez y precisión en todos los procesos de preparación, presentación y servicio en barra de bebidas, desde el punto de vista de la percepción de la calidad de los servicios prestados por parte del cliente.

10. Analizar y evaluar el servicio de todo tipo de bebidas en el bar, justificando las diferentes técnicas de servicio aplicables y los procedimientos de organización y control propios de esta zona de consumo de alimentos y bebidas.
11. Intervenir en los procesos de aprovisionamiento, distribución y utilización de géneros con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.
12. Valorar y respetar las normas de seguridad y de protección del medio ambiente en el trabajo, y las normas higiénico-sanitarias específicas para la manipulación de alimentos y bebidas.
13. Reconocer los graves efectos que se derivan de las toxiinfecciones alimentarias generadas como consecuencia del incumplimiento de las normas higiénico-sanitarias.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

1. El bar como establecimiento y como departamento. Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos. Estructuras y medidas básicas de locales, barra y mobiliario. Puesta a punto. Competencias profesionales básicas del barman.
2. Maquinaria y equipos para la preparación, conservación y servicio de bebidas. Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones. Ubicación y distribución. Técnicas, procedimientos y modos de operación y control característicos. Normas de mantenimiento de uso, control y prevención de accidentes.
3. Bebidas no alcohólicas. Hábitos y tendencias en cuanto a su consumo. Clasificación, características, tipos. Esquemas, fases y métodos de elaboración de: zumos de frutas, infusiones, copas de helados, batidos y aperitivos no alcohólicos. Justificación de posibles variaciones. Modos de presentación de bebidas refrescantes embotelladas. Métodos de conservación de

- bebidas que lo precisen. Servicio en barra. Análisis organoléptico por medio de su degustación.
4. Aperitivos, cervezas, aguardientes y licores. Hábitos y tendencias en cuanto a su consumo. Clasificación, características, tipos y zonas de producción. Identificación de las principales marcas. Procesos, normas legales y técnicas básicas para su elaboración y conservación. Modos de servicio y presentación en barra. Análisis organoléptico por medio de su degustación.
5. Vinos. Hábitos y tendencias en cuanto a su consumo. Definición y composición. Factores que determinan su estilo, silueta o perfil. Tipos de vinos y procesos de elaboración. Geografía vitivinícola de América y del resto del mundo. Principales variedades de vid. Principales denominaciones de origen y características generales de los grandes vinos del mundo. Transporte, almacenamiento y conservación. Normas de preservicio y servicio de acuerdo con el tipo de vino y el protocolo vinícola. Cata o degustación. Análisis sensorial de vinos. Adecuación entre tipos de ofertas gastronómicas, platos y tipos de vinos. Competencias profesionales básicas del sumiller.
6. Bebidas combinadas. Hábitos y tendencias en cuanto a su consumo. Clasificación de acuerdo con el momento más adecuado para su consumo. Definición y características tipo de un cóctel. Series de coctelería. Normas básicas de preparación y conservación. Combinados internacionales más característicos. Métodos y procedimientos de preparación, decoración y presentación de cócteles internacionales, nacionales, locales y de autor. Servicio en barra. Análisis organoléptico por medio de su degustación.
7. Procedimientos específicos de gestión y control de calidad en la preparación, presentación y servicio de bebidas en el bar
8. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias en el bar. Normas higiénico-sanitarias y de evitación de pérdidas de nutrientes en la manipulación de materias primas alimentarias y elaboración de bebidas. Normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, equipos básicos y materiales propios del departamento de bar... Cálculo de cantidades de ingredientes según número de consumidores.

UC 3- PREPARAR Y PRESENTAR APERITIVOS SENCILLOS, CANAPÉS, BOCADILLOS, PLATOS COMBINADOS Y PLATOS A LA VISTA DEL CLIENTE

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	CRITERIOS DE REALIZACIÓN
<p>3.1. Preparar y presentar aperitivos sencillos de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 medios de control. - En todo momento ha utilizado los medios energéticos establecidos para el proceso evitando costes y desgastes innecesarios.
<p>3.2. Preparar y presentar canapés y bocadillos de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
<p>3.3. Preparar y presentar platos combinados de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 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 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 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, trincar 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.

Especificación de campo ocupacional

Medios de trabajo y/o de tratamiento de la información: Mobiliario específico de cocina tradicional o «catering» (incluyendo mesas de trabajo neutras o frías, mesas calientes...). Equipos generadores de calor (incluyendo cocina industrial a gas de varios fuegos con horno convencional, asador de carnes, plancha, parrilla, freidora...). Horno microondas. Equipos de refrigeración y conservación de alimentos y bebidas (incluyendo armario frigorífico, congelador, cámara de conservación de productos al vacío, máquina regeneradora de productos al vacío...). Máquinas auxiliares propias de la cocina (incluyendo peladora-cortadora combinada con accesorios, cortadora de fiambre, ralladora de pan y queso, cortadora de hortalizas, máquina para picar carne, batidora-mezcladora, brazos combinados, licuadora o trituradora, máquina pasapurés, cortadora de tomates....). Herramientas y utillaje propios de la preelaboración y elaboración culinarias (incluyendo diferentes tipos de cuchillos, macheta, tijeras de cocina, eslabón, piedra de afilar, diferentes tipos de barreños, escurridores, cacerolas, cazos, ollas, marmitas pequeñas, paellas, sartenes, placas, moldes, varillas, arañas, espumaderas, cucharones, brochas, coladores, chinos, pasapurés manuales, ralladores manuales). *Rechaud*. Soportes para la presentación y servicio de bocadillos, platos combinados y platos a la vista del cliente. Extintores y otros equipos de seguridad.

Información (tipo y soportes).

Utilizada: Manuales de procesos y operativos normalizados. Planes de elaboración. Órdenes de trabajo. Fichas técnicas de preparación y presentación de bocadillos, platos combinados y platos a la vista del cliente. Tablas de temperaturas apropiadas. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones.

Normas de seguridad e higiénico-sanitarias.

Procesos, métodos y procedimientos: Procesos de aprovisionamiento interno. Procedimientos y métodos de operación y control característicos para: regeneración de alimentos; manipulación, limpieza y preparación de alimentos en crudo; ligazón básica; cocción básica; presentación y decoración básicas de platos; elaboración y servicio de platos ante el comensal; almacenamiento; conservación; limpieza y desinfección de útiles, equipos y locales. Procedimientos específicos de gestión y control de calidad en los procesos de elaboración y acabado de elaboraciones culinarias básicas.

Materiales y productos intermedios: Materias primas específicas, crudas y/o preelaboradas, para la preparación de bocadillos, canapés, platos combinados y platos a la vista del cliente (incluyendo panes, grasas alimentarias, hortalizas, frutas, salsas preparadas, carnes, pescados, harinas...)... Materiales de acondicionamiento para almacenamiento y conservación de géneros alimentarios (incluyendo envases y envoltorios específicos, etiquetas específicas...). Vajillas, cuberterías, cristalerías y lencerías específicas. Uniformes. Productos de limpieza.

Resultados del trabajo: Elaboración y presentación 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, trincar y «emplatar»).

Personas y entidades destinatarias del trabajo: Otras secciones del área de elaboración y servicio de alimentos y bebidas en alojamientos, pastelerías no industriales, restaurantes y bares. Otros departamentos. Personal de servicio. Clientes.

Especificación de conocimientos y capacidades

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES

1. Analizar los 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.
2. Caracterizar las materias primas alimentarias de uso más común en bares y cafeterías, describiendo variedades y cualidades, e identificando los factores culinarios y otras variables que deben conjugarse en los procesos de conservación, regeneración y elaboración.
3. Justificar la lógica del 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.
4. Analizar las operaciones de puesta a punto y

preelaboración de géneros culinarios y los procesos de ejecución de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones.

5. Identificar los métodos sencillos más habituales para la conservación y regeneración de géneros y elaboraciones culinarias.
6. Analizar los procesos de puesta a punto y preparación de elaboraciones culinarias rápidas, tales como aperitivos sencillos, canapés, bocadillos y platos combinados, aplicando técnicas básicas culinarias.
7. Justificar posibles variaciones en las elaboraciones culinarias rápidas, proponiendo modificaciones.
8. Analizar el proceso de acabado de elaboraciones culinarias realizadas a la vista del comensal, e identificar las operaciones necesarias para aquellos platos que sólo exigen pelar, trincar, desespinar o distribuir en sala.

9. Mostrar sensibilidad y gusto artísticos al decorar los distintos tipos de elaboraciones culinarias sencillas.
10. Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de elaboración y presentación de elaboraciones culinarias sencillas.
11. Valorar la importancia de actuar con pulcritud, rapidez y precisión en todos los procesos de preparación y presentación de elaboraciones culinarias sencillas, desde el punto de vista de la percepción de la calidad de los servicios prestados por parte del cliente.
12. Intervenir en los procesos de aprovisionamiento, distribución y utilización de géneros con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.
13. Valorar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión y control de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de consumidores o usuarios.
14. Valorar y respetar las normas de seguridad y de protección del medio ambiente en el trabajo, y las normas higiénico-sanitarias específicas para la manipulación de alimentos y bebidas.
15. Reconocer los graves efectos que se derivan de las toxiinfecciones alimentarias generadas como consecuencia del incumplimiento de las normas higiénico-sanitarias.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

1. **Maquinaria y equipos básicos de cocina.** Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones. Ubicación y distribución. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación y control característicos.
2. **Materias primas alimentarias.** Clasificación gastronómica: variedades más importantes, caracterización, cualidades y aplicación es gastronómicas básicas. Clasificación comercial: formas de comercialización y tratamientos que le son inherentes; necesidades de regeneración y conservación.
3. **Regeneración de géneros y productos culinarios.** Definición. Clases de técnicas y procesos. Identificación de equipos asociados. Fases de los procesos, riesgos en la ejecución y control de resultados. Técnicas, procedimientos y operaciones necesarias para la regeneración de alimentos.
4. **Aprovisionamiento interno y preelaboración de géneros y productos para elaboraciones culinarias rápidas.** Deducción de necesidades de preelaboración. Cálculo de necesidades de materias primas y productos culinarios. Aprovisionamiento interno: documentación y operaciones. Tratamientos característicos de las materias primas. Cortes y piezas más usuales: clasificación, caracterización y aplicaciones. Fases de los procesos, instrumentos, técnicas y procedimientos culinarios, riesgos en la

ejecución, resultados y controles. Técnicas, procedimientos y operaciones necesarias para la obtención de preelaboraciones.

5. **Técnicas culinarias elementales.** Clasificación, descripción y aplicaciones. Procesos de ejecución: fases, instrumentos, procedimientos, resultados y controles. Tratamiento de los géneros durante los procesos. Terminología culinaria.
6. **Elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para preparaciones culinarias rápidas.** Clasificación, descripción y aplicaciones. Fases de los procesos, riesgos en la ejecución y control de resultados. Técnicas, procedimientos y operaciones necesarias para la obtención de elaboraciones básicas.
7. **Elaboraciones culinarias rápidas.** Definición y tipología de aperitivos sencillos, canapés, bocadillos, sándwiches, platos combinados y otras. Esquemas de realización de elaboraciones tipo: fases de los procesos, riesgos en la ejecución y control de resultados. Técnicas y procedimientos para la realización de elaboraciones culinarias rápidas. Justificación de posibles variaciones.
8. **Terminación de elaboraciones culinarias rápidas.** Guarniciones: clases y aplicaciones; técnicas y procedimientos culinarios elementales para la elaboración de guarniciones. Presentación y decoración: definiciones; técnica del color en gastronomía. Normas y combinaciones organolépticas básicas. Necesidades de decoración y presentación según el tipo de elaboración y forma de comercialización. Operaciones necesarias para acabado de elaboraciones culinarias según definición de producto y estándares de calidad predeterminados. Justificación de posibles variaciones.
9. **Sistemas y métodos básicos de conservación y presentación comercial de géneros y productos culinarios.** Clases y caracterización. Identificación de equipos asociados. Fases de los procesos, riesgos en la ejecución, resultados y controles. Identificación de necesidades básicas de conservación y presentación comercial, según momento de uso o consumo y naturaleza del género o producto culinario. Deducción de la técnica o método apropiado. Técnicas, métodos básicos y operaciones necesarias para la conservación y presentación comercial de géneros y productos culinarios, aplicando las respectivas técnicas y métodos básicos.
10. **Manipulación y elaboración culinarias a la vista del cliente.** Clases de manipulaciones y caracterización. Clases de platos y caracterización. Fases de los procesos, riesgos en la ejecución y control de resultados. Identificación de equipos básicos. Operaciones de puesta a punto para la manipulación, preparación y presentación posteriores. Técnicas, métodos y operaciones necesarias

- para el pelado, desespinado, trinchado y emplatado de toda clase de viandas ante el comensal. Técnicas y métodos de preparación, decoración y presentación de platos ante el comensal.
11. **Procedimientos específicos de gestión y control de calidad en la preparación y presentación de comidas rápidas y elaboración de platos a la vista del cliente**
 12. **Normas de seguridad e higiene en las zonas de producción culinaria.** Normas higiénico-sanitarias y de evitación de pérdidas de nutrientes en la manipulación y elaboración de alimentos. Normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, equipos básicos y materiales destinados a la producción culinaria.

UC 4- PREPARAR Y REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE PRESERVICIO, SERVICIO Y POSTSERVICIO EN EL ÁREA DE CONSUMO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	CRITERIOS DE REALIZACIÓN
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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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 bufé, autoservicio 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.
4.3. Acoger a los clientes de modo que se sientan bien recibidos y atendidos, y de acuerdo con las normas de protocolo.	<ul style="list-style-type: none"> - 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, un idioma distinto al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.

- | | | |
|--|---|---|
| <p>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.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - - - - | <p>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.</p> <p>La correcta apariencia personal ha permitido dar confianza a los clientes y facilitar la venta.</p> <p>Al informar ha comprobado que los clientes se han cerciorado del precio de las oferta s gastronómicas a través de la carta.</p> <p>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.</p> <p>Ha procurado vender productos periféricos, tales como aperitivos, de acuerdo con los objetivos de ventas.</p> |
| <p>4.5. Servir los alimentos y bebidas de acuerdo con los tipos y normas de servicio.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - - - - - - - | <p>Al verificar la comanda antes de servir, ha comprobado que los productos preparados se corresponden con la solicitud de los clientes.</p> <p>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.</p> <p>Ha realizado el servicio con la máxima rapidez y eficacia.</p> <p>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.</p> <p>Ha comunicado imprevistos en el proceso, tomando las medidas correctoras necesarias.</p> <p>Ha utilizado, al menos, un idioma distinto al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.</p> |
| <p>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.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - - - - - | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Ha verificado que la factura está conforme.</p> <p>Ha despedido cortésmente a los clientes, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando la consumición de futuros servicios.</p> <p>Ha utilizado, al menos, un idioma distinto al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.</p> |
| <p>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.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - - - | <p>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.</p> <p>Ha realizado el arque y la liquidación de caja controlando los pagos y depósitos realizados.</p> <p>Ha utilizado los soportes físicos disponibles,</p> |

4.8. Atender en todo momento las peticiones de los clientes para satisfacer sus deseos, necesidades y expectativas.

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.

- aplicando las normas y procedimientos administrativos establecidos.
- Ha informado documentalmente sobre las desviaciones y anomalías detectadas en todo el proceso administrativo.
- 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, un idioma distinto al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.
- 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.

Especificación de campo ocupacional

Medios de trabajo y/o de tratamiento de la información: Mobiliario específico de restaurante y bar (incluyendo distintos tipos de mesas, guerdón, armario de lencería, aparador...). Loza o vajilla. Cubertería. Cristalería. Menaje de pequeños utensilios para el servicio. Utensilios específicos del servicio de vino (incluyendo cortacápsulas, sacacorchos, tenacillas, termómetro, decantadores, recogegotas, posabotellas, cesto portabotellas...). Lencería. Lavavajillas. Floreros y otros adornos de mesa. Números de mesa. Ceniceros. Utensilios para el servicio de puros. Caja-facturadora. Extintores y otros equipos de seguridad.

Información (tipo y soportes).

Utilizada: Manuales de procesos y operativos normalizados. Planes de servicio. Órdenes de trabajo. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Cartas y menús. Documentos normalizados (incluyendo vales interdepartamentales, notas de pedido, albaranes...). Tablas de temperaturas adecuadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias.

Generada: Comandas. Facturas. Información a los clientes sobre la oferta gastronómica del establecimiento.

Procesos, métodos y procedimientos: Procesos de aprovisionamiento interno. Procedimientos y métodos de operación y control característicos para: poner a punto instalaciones, mobiliario, equipos y utensilios antes del servicio; acomodación, información, atención y despedida de clientes; servir alimentos y bebidas en mesa; servir específicamente vinos; facturar y cobrar; realizar el cierre diario de la producción y la liquidación de caja; cerrar la zona de consumo de alimentos y bebidas; limpieza y desinfección de útiles, equipos y locales.

Procedimientos específicos de gestión y control de calidad en los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas.

Materiales y productos intermedios: Elaboraciones culinarias y bebidas. Materiales de acondicionamiento para almacenamiento y conservación de géneros alimentarios y bebidas (incluyendo envases y envoltorios específicos, etiquetas específicas...). Material para decoración. Material de oficina. Talonarios de comandas y facturas. Uniformes. Productos de limpieza.

Resultados del trabajo: Asesoramiento y atención a clientes. Venta de alimentos y bebidas. Servicio de alimentos y bebidas (incluyendo servicio a la carta, menú, bufé, autoservicio, banquetes...). Facturación y cobro a

clientes. Control de instalaciones, equipos y géneros.

secciones del área de elaboración y servicio de alimentos y bebidas en alojamientos, pastelerías no industriales, restaurantes y bares. Otros departamentos.

Personas y entidades destinatarias del trabajo: Otras Personal de servicio. Clientes.

Especificación de conocimientos y capacidades

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES

1. Estimar la lógica del proceso de aprovisionamiento interno de géneros y material en la fase de preservicio.
2. Estimar la lógica del proceso de puesta a punto de instalaciones y equipos, montaje de mesas y elementos de apoyo y demás operaciones de preservicio.
3. Mostrar sensibilidad y gusto artísticos al decorar y ambientar las zonas de consumo de alimentos y bebidas.
4. Analizar el proceso de servicio de alimentos, bebidas y complementos, justificando las técnicas más apropiadas en función de fórmula de restauración gastronómica y tipo de servicio en cuestión.
5. Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de servicio de elaboraciones culinarias y bebidas.
6. Valorar la importancia de actuar con pulcritud, rapidez y precisión en todos los procesos de servicio de alimentos y bebidas, desde el punto de vista de la percepción de la calidad de los servicios prestados por parte del cliente.
7. Analizar el proceso de cierre de las áreas de consumo de alimentos y bebidas.
8. Analizar las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a las unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas, y aplicar las reglas y métodos correspondientes.
9. Analizar los equipos, máquinas y útiles necesarios para el servicio de alimentos y bebidas de acuerdo con sus aplicaciones.
10. Analizar las características, ventajas e inconvenientes de los diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro.
11. 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.
12. Asumir la necesidad de atender a los potenciales consumidores de ofertas gastronómicas y de bebidas con cortesía, estilo y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades en este sentido, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que ofrece el servicio.
13. Intervenir en los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas, y en los de facturación y cobro, con un alto sentido de

la responsabilidad y honradez personales.

14. Valorar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión y control de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de consumidores o usuarios.
15. Valorar y respetar las normas de seguridad y de protección del medio ambiente en el trabajo, y las normas higiénico-sanitarias específicas para la manipulación de alimentos y bebidas.
16. Reconocer los graves efectos que se derivan de las toxiinfecciones alimentarias generadas como consecuencia del incumplimiento de las normas higiénico-sanitarias.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

1. El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento. Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos. Estructuras y medidas tipo de locales destinados a restaurante. Diseño de procesos de preservicio, servicio y postservicio característicos.
2. Servicios especiales, servicios tipo catering y tendencias en restauración gastronómica. Banquetes y otros servicios especiales y servicios tipo catering. Tendencias en restauración gastronómica. Servicios tipo cocina rápida, bufé, autoservicio o análogos y otras fórmulas de neorestauración gastronómica. Diseño de procesos de preservicio, servicio y postservicio según tipo de servicio especial, clase de servicio tipo catering y fórmula de neorestauración gastronómica.
3. Mobiliario, maquinaria y equipos básicos para el preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas. Clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones. Ubicación y distribución. Técnicas, procedimientos y modos de operación y control característicos.
4. El preservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas. Proceso y secuencia de operaciones más importantes. Apertura del local: previsiones y actuación en caso de anomalías. Estructuración y desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno de géneros y de reposición de material según tipo de servicio. Documentación necesaria. Puesta a punto del área de servicio y consumo de alimentos y bebidas: repaso y preparación del material de servicio; montaje de aparadores y de otros elementos de apoyo; montaje y disposición de mesas y de elementos decorativos y de ambientación según tipo y modalidad de servicio. Montaje de servicios tipo bufé, autoservicio o análogos.

5. Decoración y ambientación de áreas de consumo de alimentos y bebidas. Recursos y tipos de decoración y ambientación musical. Arreglos florales y otros elementos decorativos sencillos según tipo de servicio. Equipos de sonido: tipos, componentes, características, funciones, mantenimiento de uso. Montaje y utilización de equipos de sonido sencillos. Música ambiental adecuada según tipo de restaurante y bar y de clientela.
6. Atención a clientes y venta de servicios en restauración gastronómica. Peculiaridades de los servicios y de la interacción de los elementos del sistema de servucción en restauración gastronómica. Tipos de cliente y tratamiento. Análisis de necesidades y expectativas en función de tipo de cliente, establecimiento y oferta gastronómica. Tratamiento de quejas habituales en situaciones simuladas. Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas, en el marco de los servicios de restauración gastronómica, aplicables en función de tipologías de clientes y situaciones: comparación y aplicación. Normas de protocolo y de conducta e imagen personal de los profesionales del servicio de alimentos y bebidas: descripción y aplicación. Tipos de uniformes. Técnicas, formas y procesos de merchandising y venta directa de alimentos y bebidas aplicables en función de tipologías de clientes y situaciones: descripción y aplicación en las fases de acogida y acomodo, programa de venta, sugerencias y recomendaciones, seguimiento y despedida. Normativa aplicable sobre protección de consumidores y usuarios. Especificidades de las reclamaciones y denuncias en establecimientos de restauración gastronómica. Análisis de documentos. Servicios complementarios en establecimientos de restauración gastronómica: de guardarropa, atención infantil, animación y otros. Aplicación de procedimientos específicos de gestión y control de calidad del servicio.
7. Información gastronómica. Terminología gastronómica. Cocinas locales, regionales, nacionales e internacionales.
8. El servicio de alimentos y bebidas y otros servicios complementarios. Tipos de servicio según fórmula de restauración gastronómica: características; ventajas e inconvenientes; procesos y secuencias de operaciones más importantes; puntos críticos, imprevistos y medidas correctoras. Normas generales y técnicas de servicio en mesa de desayunos, almuerzos y cenas según modalidad de servicio y ocasión. El servicio de alimentos y bebidas en las habitaciones. Características específicas de los servicios tipo bufé, autoservicio o análogos. Normas básicas de protocolo y de comportamiento en la mesa: descripción y aplicación. Tipos y variantes de comandas. Características específicas de los cigarros puros más característicos. Técnicas, normas generales y operaciones de servicio, según modalidad.
9. Facturación, cobro y control económico en unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas. Especificidades del ciclo de control económico: objetivos de control, áreas implicadas, estructuración de etapas, variaciones en el proceso. Tipos de facturación y características: manual, con soporte mecánico y con soporte informático. El circuito administrativo de facturación: comandas, diario de facturación y facturas. Sistemas de facturación en función de tipología de clientes y restaurantes. Sistemas de cobro: al contado y a crédito. Diferenciación de sus procesos administrativos. Diario de producción. Resumen diario de facturación: arqueo de caja, resumen diario de créditos y cierre de caja. Procedimientos administrativos específicos de cada modalidad de facturación y cobro. Procedimientos administrativos específicos del ciclo de control económico. Análisis de resultados.
10. El postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas. Tipos y modalidades de postservicio. Supervisión de instalaciones y equipamiento. Técnicas para la elaboración de listados de supervisión. Secuencia de operaciones de postservicio según tipo y modalidad.
11. Programas informáticos aplicados
12. Gestión y control de calidad en restauración gastronómica: Características peculiares. Concepto de calidad por parte del cliente. Programas, procedimientos e instrumentos específicos. Análisis de técnicas de autocontrol.
13. Seguridad e higiene en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas. Condiciones específicas de seguridad e higiénico-sanitarias que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos y el material de las unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas. Prohibiciones. Normas para la manipulación de géneros y productos culinarios de acuerdo con la reglamentación higiénico-sanitaria y de seguridad. Causas biológicas y químicas de alteración de los alimentos. Toxiinfecciones de origen alimentario (identificación de las más frecuentes; causas y vehículos que las transmiten; métodos de prevención). Causas que influyen en la pérdida de nutrientes de los alimentos. Normas higiénico-sanitarias y de evitación de pérdida de nutrientes en la manipulación y elaboración de alimentos y bebidas. Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Procedimientos de ejecución y de control de resultados. Formalización de programas de limpieza de locales, instalaciones, mobiliario y equipos para la preparación, servicio y consumo de alimentos y bebidas. Normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales propios del departamento de restaurante.

AMBITO DE COMPETENCIA - ESPECIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS Y CAPACIDADES TRANSVERSALES O DE BASE

AC 1- LENGUA EXTRANJERA

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES

1. Obtener información global, específica y profesional, en la lengua extranjera correspondiente, en situación de comunicación tanto presencial como no presencial
2. Producir mensajes orales en la lengua extranjera correspondiente, tanto de carácter general como sobre aspectos del sector, en un lenguaje adaptado a cada situación.
3. Traducir textos sencillos relacionados con la actividad profesional, utilizando adecuadamente libros de consulta y diccionarios técnicos.
4. Elaborar y cumplimentar documentos básicos en la lengua extranjera correspondiente, relativos al sector profesional, partiendo de datos generales y específicos.
5. Valorar y aplicar las actitudes y comportamientos profesionales del país o países de la lengua extranjera correspondiente, en situaciones de comunicación.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

1. **Uso oral de la lengua extranjera:** Participación en conversaciones relativas a situaciones cotidianas y a situaciones relacionadas con la competencia profesional correspondiente. Comunicación oral, utilizando estrategias sencillas para familiarizarse con otras formas de pensar y ordenar la realidad con cierto rigor en la interpretación y producción de mensajes orales.
2. **Uso escrito de la lengua extranjera:** Comprensión de mensajes transmitidos en distintos soportes y producción de documentos sencillos, relacionados con situaciones de la vida cotidiana y profesional.
3. **Aspectos socioprofesionales:** Análisis de los comportamientos propios del país o países de la lengua extranjera en las situaciones más significativas de la vida cotidiana profesional. Normas de conducta en el ámbito de las relaciones socioprofesionales en el país o países de la lengua extranjera. Recursos formales y funcionales como medio de comunicación apropiado en las relaciones socioprofesionales del país o países de la lengua extranjera.

AC 2- RELACIONES EN EL EQUIPO DE TRABAJO

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES

1. Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación para recibir y transmitir instrucciones e información.
2. Afrontar los conflictos y resolver, en el ámbito de sus competencias, problemas que se originan en el entorno de un grupo de trabajo.
3. Trabajar en equipo y, en su caso, integrar y coordinar las necesidades del grupo de trabajo en unos objetivos, políticas o directrices predeterminados.
4. Participar en y moderar reuniones, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes.
5. Analizar el proceso de motivación, relacionándolo con su influencia en el clima laboral.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

1. **La comunicación en la empresa.** Tipos de comunicación y etapas de un proceso de comunicación. Redes, canales y medios de comunicación. Identificación de las dificultades/barreras en la comunicación. Utilización de la comunicación expresiva y receptiva. Procedimientos para lograr la escucha activa.
2. **Negociación y solución de problemas.** Concepto, elementos y estrategias de negociación. Procesos de resolución de problemas. Resolución de situaciones conflictivas. Aplicación de métodos básicos para la resolución de problemas.
3. **Equipos de trabajo.** Visión del individuo como parte del grupo. Tipos de grupos y de metodologías de trabajo en grupo. Aplicación de técnicas para la dinamización de grupos. La reunión como trabajo de grupo. Análisis de los factores que afectan al comportamiento del grupo.
4. **La motivación.** Concepto, Teorías. Relación entre motivación y frustración. Concepto del clima laboral. El clima laboral como resultado de la interacción de la motivación.