

4. Material para el profesorado. Unidad didáctica “Camareros vendedores y atentos con el cliente”

4.1. Certificaciones Profesionales de referencia.

IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Operaciones básicas de restaurante y bar.

Código: HOTR0208

Familia Profesional: Hostelería y Turismo.

Nivel de cualificación profesional: 1

IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Servicio de bar y cafetería.

Código: HOTR0508

Familia Profesional: Hostelería y Turismo.

Nivel de cualificación profesional: 2

Cualificación profesional de referencia

HOT092_1 Operaciones básicas de restaurante y bar (RD 295/2004, de 20 de febrero).

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

UC0257_1: Asistir en el servicio de alimentos y bebidas.

UC0258_1: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas.

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

UC1046_2: Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa.

UC1047_2: Asesorar sobre bebidas distintas a vinos, prepararlas y presentarlas.

UC1048_2: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.

UC1049_2: Preparar y exponer elaboraciones sencillas propias de la oferta de bar-cafetería.

UC1050_2: Gestionar el bar-cafetería.

UC0711_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería

UC1051_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.

Entorno Profesional

Ámbito profesional

Desarrolla su actividad profesional, como auxiliar o ayudante, tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de restauración, bares y cafeterías. En los pequeños establecimientos puede desarrollar su actividad con cierta autonomía.

Sectores productivos

Esta cualificación se ubica, principalmente, en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de elaboración y servicio de alimentos y bebidas, como sería el sector de hostelería y, en su marco, los subsectores de alojamiento y restauración (tradicional, evolutiva u organizada y colectiva) por tierra, mar y aire.

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

- ✓ Ayudante de camarero.
- ✓ Ayudante de bar.
- ✓ Ayudante de economato.
- ✓ Auxiliar de colectividades.
- ✓ Empleado de pequeño establecimiento de restauración.
- ✓ Barman.
- ✓ Camarero de bar-cafetería.
- ✓ Camarero de barra y/o dependiente de cafetería.
- ✓ Jefe de barra en bar o cafetería.

Requisitos necesarios para el ejercicio profesional

Formación reglamentaria en manipulación de alimentos exigida por la Administración competente.

Módulos formativos y unidades formativas relacionadas

MF0257_1: Servicio básico de restaurante-bar (120 horas):

- a. UF0053: Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración (30 horas).

b. UF0058: Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en el preservicio (30 horas).

⇒ c. **UF0059: Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante (60 horas).**

MF1046_2: Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa (70 horas):

⇒ a. **UC1046_2: Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa (70 horas).**

b. UC1048_2: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.

c. UC1049_2: Preparar y exponer elaboraciones sencillas propias de la oferta de bar-cafetería.

d. UC1050_2: Gestionar el bar-cafetería.

e. UC0711_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería

f. UC1051_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.

4.2. Recursos necesarios para el desarrollo de la Unidad Didáctica.

Espacios Formativos

- Aula polivalente.
- Taller de restaurante-bar.

SUPERFICIE	AULA POLIVALENTE	TALLER DE RESTAURANTE	ALMACÉN
M ² para 15 alumnos	30	90	20
M ² para 20 alumnos	50	90	20

Espacios Formativos y sus equipamientos

Aula polivalente

- ✓ Pizarras para escribir con rotuladores.
- ✓ Medios audiovisuales.
- ✓ Rotafolios.
- ✓ Material de aula.

- ✓ Mesa y silla para formador.
- ✓ Mesas y sillas para alumnos.

Taller de restaurante y bar (Área de bar)

- ✓ Fregadero.
- ✓ Cafetera exprés.
- ✓ Molinillo y dosificador de café.
- ✓ Termo para leche.
- ✓ Lavavajillas, lavavasos.
- ✓ Microondas.
- ✓ Mesas y sillas para salón y terraza.
- ✓ Taburetes para barra de bar.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos. Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Prescripciones de los formadores

MÓDULO FORMATIVO	TITULACIÓN REQUERIDA	AÑOS EXPERIENCIA SI SE CUENTA CON TITULACIÓN	AÑOS EXPERIENCIA SI NO SE CUENTA CON TITULACIÓN
MF0257_1	Técnico Superior en Restauración	-	3
MF1046_2	Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional Hostelería y Turismo en el área profesional de restauración	1	3

4.3. Objetivos generales relacionados.

MÓDULO FORMATIVO: MF0257_1

Unidad Formativa 3: Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante.

- a. Ejecutar operaciones de servicio de comidas y bebidas de acuerdo a las instrucciones recibidas, con rapidez y eficacia, y con la pulcritud, estilo y elegancia requeridos en el proceso.
- b. Aplicar en todo momento las técnicas de atención al cliente que resulten adecuadas.
- c. Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

MÓDULO FORMATIVO: MF1046_2

- a. Acoger y atender en todo momento a los clientes de modo que se sientan bien recibidos, se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos de la empresa.
- b. Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en barra y mesa y diferenciar y aplicar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.
- c.

4.4. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

MF0257_1: Servicio básico de restaurante-bar.

UF0059: Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante.

MF1046_2: Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa.

UC1046_2: Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
<p>a. Asiste en el servicio así como prepara y presenta bebidas sencillas y comidas rápidas, ejecutando y aplicando operaciones, técnicas y normas básicas de manipulación, preparación y conservación de alimentos y bebidas.</p> <p>b. Desarrolla los procesos de preservicio, servicio y postservicio propios del bar-cafetería aplicando con autonomía las técnicas correspondientes, acogiendo y atendiendo al cliente, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos, respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene en la manipulación alimentaria y gestionando administrativamente pequeños establecimientos de esta naturaleza.</p>	<p>a. Ejecuta operaciones de servicio de comidas y bebidas.</p> <p>b. Aplica en todo momento las técnicas de atención al cliente que resultan adecuadas.</p> <p>c. Participa en la mejora de la calidad durante todo el proceso.</p> <p>d. Acoge y atiende en todo momento a los clientes de modo que se sientan bien recibidos, se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos de la empresa.</p> <p>e. Identifica los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en barra y mesa, así como diferencia y aplica los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.</p>