

## Hostelería y Sector Servicios

# GESTIÓN DE HOTELES

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Aprender a desarrollar los diferentes elementos que conforman la estructura de un hotel, adquiriendo una perspectiva global de cómo funcionan los diferentes servicios. Obtener una perspectiva diferente del personal que conforma cada uno de los departamentos, así como las funciones que tienen que desarrollar los trabajadores en la gestión de hoteles. Aprender las técnicas necesarias para ser capaz de informar, atender, dirigir, orientar y satisfacer las necesidades del cliente, así como el manejo de las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo de gestión. Adquirir los conocimientos necesarios para obtener un buen nivel de organización dentro del puesto de trabajo y así optimizar el rendimiento en la gestión del hotel tanto internamente como externamente.

### CONTENIDOS

UD1. La industria hotelera.1.1. Introducción y características.1.1.1. Introducción.1.1.2. Características.1.2. Tipología y clasificación.1.2.1. Clasificación según el real decreto 1634/1983.1.2.2. Clasificación según la categoría.1.2.3. Clasificación por ubicación, tipo de cliente y oferta.1.3. Estructuras de organización.1.4. Distribución general de un hotel.1.5. Situación actual del sector.1.5.1. Situación.1.5.2. Tendencias.UD2. Departamento operacional del hotel: Recepción.2.1. Introducción a los departamentos de un hotel.2.2. El departamento de alojamiento o recepción.2.2.1. Características principales del departamento de alojamiento.2.2.2. Organización y funciones.2.2.2.1. Organización del departamento de alojamiento.2.2.2.2. Funciones.2.3. El subdepartamento de reservas.2.3.1. La reserva.2.3.2. Funciones principales.2.3.3. Factores a tener en cuenta para realizar una reserva.2.3.4. Proceso de reserva.2.3.5. Situación de la reserva actualmente.2.3.6. Proceso de reserva de contingentes o grupos.2.3.6.1. Condiciones.2.3.6.2. Política de depósitos o pagos.2.3.6.3. Códigos para grupos y agencias.2.3.6.4. Porcentajes de ocupación y precios promedio.2.4. El subdepartamento de recepción.2.4.1. Funciones básicas del departamento.2.4.2. El proceso de la recepción.2.4.2.1. Preparación de la llegada.2.4.2.2. Entradas.2.4.2.3. Estancias.2.4.2.4. Salidas.2.4.3. Recepción y el control de ocupación del hotel.2.4.3.1. La cuenta.2.4.3.2. Las funciones del director del hotel en el proceso de control.2.4.3.3. El overbooking.2.4.4. Esquema resumen del proceso de recepción de un cliente.2.5. Esquema de las funciones realizadas por el departamento de alojamiento.UD3. Departamento operacional del hotel: Restauración y cocina.3.1. Introducción.3.2. La cocina.3.3. Restaurante – comedor.3.3.1. La organización del restaurante – comedor.3.3.2. Prestación de servicios del comedor.3.3.3. La planificación de trabajo en el comedor.3.4. El bar en el hotel.3.4.1. Clasificación de bares.3.4.2. Preparación y desarrollo del servicio.3.4.3. La oferta del bar.3.4.4. Elementos de control.3.4.5. Coordinación con otros departamentos.3.5. Servicios de habitaciones y mini-bar.3.5.1. Organización del servicio de habitaciones.3.5.2. Preparación y desarrollo del servicio.3.5.3. Carta del servicio de habitaciones.3.5.4. El mini-bar.UD4. Departamentos operacionales del hotel: Conserjería, comunicaciones y pisos.4.1. La conserjería de un hotel.4.1.1. Introducción.4.1.2. Organización.4.1.3. Funciones de conserjería.4.2. La comunicación en el hotel.4.2.1. Introducción.4.2.2. Teléfonos.4.2.2.1. Funciones.4.2.2.2. Organización.4.2.2.3.

Misiones básicas de los telefonistas.4.2.2.4. Instrumentos de control.4.2.3. Télex y telefax.4.2.4. Buscapersonas y walkie-talkie.4.2.5. Megafonía.4.3. Pisos.4.3.1. Secciones del subdepartamento de pisos.4.3.2. Relaciones interdepartamentales.4.3.3. Planificación del departamento.4.3.4. Procedimientos operacionales.4.3.5. La sección de habitaciones.4.3.5.1. Factores que influyen en la organización de tareas.4.3.5.2. Tiempo en la realización de tareas.4.3.5.3. El plano de las habitaciones.4.3.5.4. Personal y ocupación.4.3.5.5. Apertura de la casa: opening the house.4.3.6. Funciones de la gobernanta.4.3.6.1. Actividades del servicio.4.3.6.2. Procedimientos para la resolución de una habitación con el cartel “no molestar”.4.3.7. Tipos de limpieza en las habitaciones.4.3.8. Inspección y mantenimiento de las habitaciones.UD5. Departamentos Staff del hotel: Servicios auxiliares, lencería y lavandería, compras y almacén.5.1. Servicios auxiliares.5.2. Lencería y lavandería.5.2.1. Lencería.5.2.2. Lavandería.5.2.3. Instalaciones de lavandería.5.2.4. Contratación de servicios.5.2.5. Organigrama y funciones del personal.5.2.6. Organización del trabajo.5.2.7. Coordinación interdepartamental y elementos administrativos de control.5.3. Compras y almacén.5.3.1. Política de compras.5.3.2. Proveedores.5.3.3. El pedido.5.3.4. La planificación de trabajo.5.3.5. Control de economato-bodega. El inventario.5.3.6. Almacenaje de mercancías y métodos de valoración.UD6. Seguridad e higiene en hoteles.6.1. Concepto de seguridad.6.1.1. Planificación de la seguridad.6.1.2. Normas para la organización de la seguridad.6.2. Seguros.6.2.1. Conceptos básicos.6.2.2. Cobertura y garantía.6.3. Medidas a adoptar para la prevención de incendios.6.3.1. principios de prevención de incendios a seguir por el personal.6.3.2. Ejemplos de modelos de actuación en caso de incendios.6.4. La seguridad en otras zonas del hotel.6.4.1. La seguridad de los bienes materiales.6.4.2. El sistema de protección.6.4.3. La seguridad y vigilancia en la piscina.6.5. Disposiciones legales en materia de seguridad y prevención.6.5.1. Recomendación de la unión europea.6.6. La higiene en el hotel.

## Hostelería y Sector Servicios

# INGLÉS PROFESIONAL PARA SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente en los servicios de restauración. En concreto el alumno será capaz de: Interpretar mensajes orales sencillos en inglés emitidos en el ámbito de la actividad de restauración. Interpretar mensajes y documentos sencillos escritos en inglés recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad de restauración. Producir mensajes orales sencillos en inglés referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.

### CONTENIDOS

UD1. Prestación de información gastronómica y documental en lengua extranjera.1.1. Interpretación y traducción de menús cartas y recetas.1.2. Elaboración de listas distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.1.3. Confección de horarios del establecimiento.1.4. Información básica sobre eventos en restauración como fecha lugar y precio.1.5. Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica bebidas y precios de las mismas.1.6. Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento.1.7. Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para las comandas indicaciones y horarios.1.8. Consulta de un manual sencillo de maquinaria equipamiento o utensilio de la actividad de restauración y de aplicación informática.UD2. Atención al cliente en lengua extranjera en el servicio de restauración.2.1. Terminología específica en las relaciones con los clientes.2.2. Presentación personal (dar información de uno mismo.2.3. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor: saludos presentaciones fórmulas de cortesía despedida.2.4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.2.5. Simulación de situaciones de atención al cliente en el restaurante y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.2.6. Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.2.7. Información de sistemas de facturación y cobro. Las cuentas.2.8. Atención de solicitudes de información reservas y pedidos.2.9. Atención de demandas de información variada sobre el entorno.UD3. Expresión oral y escrita de la terminología específica del restaurante.3.1. Manejo de la terminología de las principales bebidas en lengua extranjera.3.2. Uso y manejo de las expresiones más frecuentes en restauración.3.3. Conocimiento y utilización de las principales bebidas en lengua extranjera.3.4. Elaboración de listados y diálogos sobre los principales pescados mariscos y carnes en lengua extranjera.3.5. Conocimiento y utilización de las principales verduras legumbres y frutas en lengua extranjera.3.6. Elaboración de listados y diálogos en lengua extranjera de las especias y frutos secos principales.3.7. Elaboración de listados y diálogos en lengua extranjera con los elementos del menaje y utensilios de restauración.3.8. Interpretación de las medidas y pesos en lengua extranjera.3.9. Elaboración y uso en diálogos en lengua extranjera de los profesionales que integran la rama y sus departamentos.

## Hostelería y Sector Servicios

# CAMARERO SERVICIO DE BAR

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Objetivos generales: Dotar a los trabajadores de la formación necesaria que les capacite y prepare para desarrollar competencias y cualificaciones en puestos de trabajo que conlleven responsabilidades, por un lado de programación con el fin de que los trabajadores adquieran los conocimientos necesarios para realizar una correcta y adecuada organización del trabajo y por otro lado, de dirección, ya que los encargados de organizar el trabajo deben tener una correcta formación en la materia con el fin de maximizar los recursos, tanto materiales como humanos, de que dispone la empresa. Facultar al trabajador para asesorar a los clientes sobre los productos ofrecidos de modo que se adapte a las expectativas del cliente y a los intereses económicos del establecimiento de hostelería. Capacitar al trabajador para el comportamiento frente al cliente en las situaciones que puedan surgir en el desarrollo de su actividad. Objetivos específicos: Formar al trabajador para la preparación y montaje del área de bar/cafetería, siguiendo las normas establecidas, con el fin de prestar los servicios con la máxima calidad y rentabilidad. Capacitar al trabajador para la preparación y el servicio de bebidas, aperitivos, cócteles, cafés, infusiones, batidos, helados, etc. Proporcionar a los participantes conocimientos sobre la elaboración de vinos, su origen y cualidades, indicando las pautas a seguir en la presentación y servicio, de manera que permita al trabajador asesorar a los clientes adecuadamente. Capacitar a los participantes para la realización del inventario y solicitar las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias de la producción. Facultar al profesional para realizar la facturación y cobro de los servicios prestados a los clientes. Informar al profesional sobre la actuación ante posibles reclamaciones de clientes.

### CONTENIDOS

Bloque I. UD1. La Restauración. 1.1. Conceptos generales. 1.2. Evolución del sector de la restauración. 1.3. Definición y clasificación de los establecimientos de restauración. 1.4. Organización de los restaurantes. UD2. La Brigada. 2.1. La brigada. 2.2. El servicio de mostrador. Clases y características. 2.3. Los uniformes. UD3. La mise en place. Protocolo. La comanda. 3.1. La mise en place. 3.2. Desarrollo del servicio en el comedor. 3.3. Tipos de servicio. 3.4. Normas de protocolo. 3.5. Servicio de vinos y licores. 3.6. La mise en place del bar. 3.7. El servicio en la barra o mostrador. 3.8. Estudio de tiempos, recorridos y procesos. 3.9. Control de calidad. 3.10. La comanda. UD4. El mobiliario y el material de trabajo. 4.1. El mobiliario principal y el auxiliar. 4.2. El material de trabajo. 4.3. Instalaciones y maquinaria de bar. 4.4. Nuevas tecnologías. UD5. Salsas empleadas en el bar o la cafetería. 5.1. Salsas. 5.2. Otros condimentos. 5.3. El aceite. UD6. Servicio de bebidas, aperitivos y platos combinados. 6.1. Introducción. 6.2. Servicio en la barra. 6.3. El servicio en las mesas. 6.4. Servicio de aperitivos. 6.5. Servicio de plancha. 6.6. Condiciones básicas de los alimentos en el Bar. UD7. La Coctelería. 7.1. Introducción. 7.2. Útiles necesarios en Coctelería. 7.3. La estación central. 7.4. Elaboración de los cócteles. 7.5. Elaboración de los cócteles en vaso mezclador. 7.6. Series de Coctelería. 7.7. Los vasos de Cocktail. 7.8. Recetario básico de Coctelería. UD8. Los vinos. 8.1. Vinos. 8.2. Las uvas y sus componentes. 8.3.

Fermentación de la uva y composición del vino.8.4. Generalidades en la elaboración y clasificación del vino.8.5. Definición de cada tipo de vino.8.6. Elaboración y crianza del vino.8.7. Crianza de los vinos.8.8. Crianza de los vinos espumosos.8.9. Servicio de los vinos.Bloque II.UD9. Aguardientes, licores y otras bebidas alcohólicas.9.1. Introducción: breve historia de la destilación.9.2. Elaboración de licores y aguardientes.9.3. Tipos de aguardiente y licor.9.4. Licores.9.5. Relación de licores.9.6. Otras bebidas.9.7. Servicio de vinos y licores espirituosos.UD10. Bebidas no alcohólicas.10.1. El café.10.2. El té.10.3. Otras infusiones.10.4. El cacao.10.5. Zumos.10.6. Refrescos.UD11. Semifríos y Helados.11.1. Introducción.11.2. Semifríos.11.3. Helados.UD12. Facturación y Cobro.12.1. El proceso de facturación.12.2. Liquidaciones.12.3. Caja del día.12.4. Diario de producción e Informe de Ventas.12.5. La comanda.UD13. Atención al cliente.13.1. Características esenciales de la empresa de servicios.13.2. Tipología de clientes según las circunstancias y los caracteres.13.3. El personal.13.4. La comunicación.13.5. Normas de atención al cliente.13.6. La protección de usuarios y consumidores.13.7. Reclamaciones y quejas: tratamiento.13.8. Las resoluciones.UD14. Reglamentación española en restauración.14.1. Legislación estatal.14.2. Derechos y obligaciones del usuario en un local de restauración.14.3. Legislación autonómica.

## Hostelería y Sector Servicios

# CAMARERO SERVICIO DE SALA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Objetivos generales: Dotar a los trabajadores de la formación necesaria que les capacite y prepare para desarrollar competencias y cualificaciones en puestos de trabajo que conlleven responsabilidades, por un lado de programación con el fin de que los trabajadores adquieran los conocimientos necesarios para realizar una correcta y adecuada organización del trabajo y por otro lado, de dirección, ya que los encargados de organizar el trabajo deben tener una correcta formación en la materia con el fin de maximizar los recursos, tanto materiales como humanos, de que dispone la empresa. Dotar de conocimientos teóricos – prácticos a los alumnos en el manejo de instrumentos, atención al cliente y la consecución de objetivos empresariales. Objetivos específicos: Transmitir al trabajador las normas de conducta más adecuadas para atender a los clientes en sala. Informar a los profesionales de la importancia de la brigada, los uniformes y la relación con otros departamentos. Capacitar al trabajador para organizar y efectuar el montaje del comedor en coordinación con los departamentos de servicio de comidas y bebidas. Capacitar al trabajador para la utilización y manejo de instrumentos necesarios para el desempeño de sus tareas laborales, uso de campanas, bandejas, fuentes... formar al trabajador para la realización del trinchado de carnes, despinado de pescados y preparación de mariscos. Facultar al trabajador para el montaje de mesas para comidas, banquetes, reuniones, buffets, así como la decoración de las mismas. Capacitar al trabajador para el servicio de vinos, de manera que tenga un conocimiento de las distintas variedades y la manera de servirlos. Capacitar al trabajador para realizar una correcta carta de menús (realización de menús, sugerencias, composición e ingredientes del menú).

### CONTENIDOS

UD1. Introducción al restaurante.1.1. Deontología de la profesión.1.2. Normas de conducta y tratamiento hacia el cliente, los compañeros y la empresa.1.3. El restaurante - comedor y sus dependencias.1.4. La brigada.1.5. Los uniformes.1.6. Relación del comedor con otros departamentos.1.7. El mobiliario principal y el auxiliar.1.8. El material de trabajo.1.9. La mise en place.UD2. El trato con el cliente.2.1. Recepción y acomodo del cliente.2.2. Despedida.2.3. La comanda.UD3. Clasificación de los servicios.3.1. Introducción.3.2. Transportes de viandas.3.3. Clasificación de los servicios.3.4. Trinchado y despinado.3.5. El desbarase de mesas.3.6. Normas generales de servicio.3.7. Doblaje de mesas.3.8. El buffet de servicio.UD4. Los vinos: su servicio.4.1. Introducción histórica.4.2. Las uvas y sus componentes.4.3. Fermentación del mosto y composición del vino.4.4. Elaboración y clasificación del vino. Generalidades.4.5. Elaboración y crianza.4.6. Servicio.UD5. Licores y aguardientes.5.1. Introducción: breve historia de la destilación.5.2. Elaboración de licores y aguardientes.5.3. Tipos de aguardiente y licor.5.4. Otras bebidas.5.5. Servicio de vinos y licores espirituosos.UD6. El Queso.6.1. El queso: introducción.6.2. Elaboración del Queso.6.3. Clasificación de los Quesos.6.4. Distintas variedades de Quesos y sus características.6.5. Otros Quesos.UD7. Decoración de mesas.7.1. Decoración de mesas con flores.7.2. Decoración de mesas con frutas.7.3. Decoración de

buffet.UD8. Servicios especiales.8.1. Introducción.8.2. Montaje de buffet de desayunos.8.3. Montaje de mesas de desayunos.8.4. Servicio de desayunos continentales.8.5. Servicio de desayunos a la americana o a la inglesa.8.6. Servicio de habitaciones.8.7. Servicio de desayunos en pisos.8.8. Servicio de comidas en pisos.8.9. Montaje de mesas especiales para banquetes.8.10. Servicio de banquetes.8.11. Tipos de montaje de mesas.8.12. Montaje de mesas de reuniones.8.13. Clases de Buffet.8.14. Montaje y servicio de mesas de Buffets.UD9. Otras tareas y servicios.9.1. La confección de menús.9.2. La confección de cartas.9.3. Servicios a la vista del cliente.9.4. Los Postres.UD10. Facturación y Cobro.10.1. El proceso de facturación.10.2. Liquidación.10.3. Caja del día.10.4. Diario de información e informe de ventas.10.5. La Comanda.UD11. Atención al cliente.11.1. Características esenciales de la empresa de servicios.11.2. Tipología de clientes según las circunstancias y los caracteres.11.3. El personal.11.4. La comunicación.11.5. Normas de atención al cliente.11.6. La protección de usuarios y consumidores.11.7. Reclamaciones y quejas: Tratamiento.11.8. Las resoluciones.

## Hostelería y Sector Servicios

# JEFE DE COCINA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Objetivos generales: Introducir al alumno en las diferentes áreas de la cocina, así como el conocimiento de las herramientas, materiales y mobiliario. Iniciar al alumno en las técnicas propias del departamento de cocina. Organizar, coordinar y controlar al equipo de trabajo y gestionar internamente su departamento. Objetivos específicos: Organizar los procesos de trabajo para optimizar la gestión y administración del establecimiento. Saber las características de los productos que intervienen en la elaboración de los platos. Conocer la función y el mantenimiento de los utensilios y maquinarias de cocina, así como las normas para su correcta instalación. Dominar las técnicas básicas sobre la manipulación, preparación y presentación de los alimentos. Conocer la normativa en materia de higiene y seguridad requerida en la cocina.

### CONTENIDOS

UD1. La profesión de cocinero.1.1. Introducción. Evolución de la cocina.1.2. El perfil profesional del cocinero.1.3. Aptitudes y actitudes del personal de cocina.1.4. Normas de higiene. Uniforme.1.5. Normas de recogida.UD2. Descripción del puesto.2.1. La organización del personal.2.2. Tareas administrativas.2.3. Aprovisionamientos y transformación de géneros.UD3. Otras tareas.3.1. Diseño del local de cocina y ubicación de la maquinaria.3.2. Formación del personal.3.3. Asesoramiento a la apertura de otros locales.UD4. Otros campos a explorar.4.1. Nutrición y dietética.4.2. Cocina creativa.4.3. Nuevas materias primas.4.4. Idiomas.UD5. Los servicios.5.1. Introducción.5.2. Servicios a la carta.5.3. Servicios de Menú.5.4. Banquetes.5.5. Autoservicios y Buffets.



## Hostelería y Sector Servicios

### MAITRE

**DURACIÓN:** 100 horas

#### OBJETIVOS

Objetivos generales: Introducir al alumnado en las diferentes áreas del restaurante y el bar, así como el conocimiento de las herramientas, materiales y mobiliario. Iniciar al alumnado en las técnicas propias de cada uno de los departamentos. Aprender a organizar, coordinar y controlar al equipo de trabajo y gestionar internamente el departamento. Objetivos específicos: Identificar el contexto en el cual se halla la restauración, así como las tendencias más importantes que están apareciendo en el mercado. Aplicar, crear y desarrollar políticas de comercialización en la empresa y, especialmente, las relacionadas con la promoción y venta. Identificar las distintas ofertas de restauración, según los establecimientos, desarrollar las técnicas para la creación de cartas/menús, realizar precostes de platos y bebidas, y determinar precios de venta. Gestionar los recursos humanos, dependiendo del tipo de establecimiento, organización y demanda. Organizar y aplicar el plan de mantenimiento y aprovechamiento de las instalaciones, equipos, útiles y herramientas de las cuales se puede hacer uso en las actividades de servicio al cliente. Planificar, organizar, supervisar y controlar los banquetes y otros eventos especiales, sus montajes, necesidades materiales y humanas. Aplicar y desarrollar técnicas de decoración con los elementos que pueden intervenir para lograr el ambiente más adecuado. Hacer catas de vinos y de otras bebidas para diferenciar tipos, calidades y, desarrollar las actividades de conservación de instalaciones y equipos de la bodega, así como hacer una correcta distribución de las bebidas que en ella se encuentran. Preparar los platos más característicos que se elaboran delante de los clientes. Aplicar las técnicas e instrumentos de venta, así como las reglas de protocolo a cumplir en cada situación. Aplicar y desarrollar las técnicas sobre calidad para conseguir el nivel óptimo de los productos/servicios que se ofrecen. Aplicar y desarrollar técnicas directivas que permiten desarrollarse en el entorno organizativo de la empresa, definiendo objetivos, planificando estrategias, así como motivando y dirigiendo a los grupos de trabajo que están bajo nuestra responsabilidad. Planificar, gestionar y evaluar los resultados económicos de la operación, interpretando y controlando cada uno de los aspectos que intervienen en la misma. Aplicar las normas y medidas necesarias, que puedan afectar a la seguridad de las personas, instalaciones y material en la restauración. Aplicar la legislación en materia turística y laboral, tanto a nivel autonómico como nacional, en los aspectos relacionados con la actividad.

#### CONTENIDOS

UD1. Concepto del desarrollo del Turismo. 1.1. Introducción. 1.2. La oferta turística. UD2. Mobiliario de sala y Material de Sala. 2.1. Introducción. 2.2. Objetivos. 2.3. El local. 2.4. El mobiliario. 2.5. El material. UD3. Técnicas de servicio y Atención al Cliente. 3.1. Introducción. 3.2. Objetivos. 3.3. La comanda. 3.4. Tipos de servicios. UD4. Elaboraciones a la vista del cliente. 4.1. Servicio con Gueridón. 4.2. Mise en place para el Gueridón. 4.3. Equipo especial. 4.4. Generalidades. 4.5. Consejos. UD5. Mise en Place. Las operaciones Post-Servicio. 5.1. Introducción. 5.2. Objetivos. 5.3. El Post-Servicio. 5.4. Consejos. UD6. Procesos de facturación. 6.1. Objetivos. 6.2. Ciclo de control del departamento de

Alimentos y Bebidas.6.3. Circuito administrativo de la comanda.6.4. La Factura.UD7. La distribución de trabajos (pasos detallados del servicio).7.1. Los rangos.7.2. El Comandeo.7.3. El control de mesas.7.4. El Pasaplatos.7.5. El Pasabebidas.7.6. La barra.7.7. Los postres.7.8. El office.UD8. Operaciones de servicios especiales (Catering-Banqueting).8.1. Introducción.8.2. Objetivos.8.3. El servicio de banquetes en restaurantes o complejos.8.4. Pasos desde el primer contacto.8.5. Funciones y perfiles de trabajo.8.6. Consejos.UD9. Relaciones interdepartamentales.9.1. Relaciones entre los distintos departamentos de un restaurante.9.2. Consejos organizativos para el Maître.UD10. Consejos para recomendar un buen Vino.10.1. Los buenos consejos para disfrutar del Vino.10.2. Dónde y cómo guardar el Vino.10.3. Guía de combinación de vinos (Maridajes).10.4. Denominaciones de origen de vinos españoles.UD11. La Gastronomía Española.11.1. Comunidades autónomas.11.2. Concepto de cocina creativa.UD12. La cata de los Puros.12.1. Introducción.12.2. Aroma.12.3. Fortaleza.12.4. Sabor.12.5. Color.12.6. Combustión.12.7. Formato.12.8. Tiro.

## Hostelería y Sector Servicios

### GOBERNANTA

**DURACIÓN:** 100 horas

#### OBJETIVOS

Aprender las funciones que realiza la gobernanta en los servicios de pisos en alojamiento. Adquirir destrezas en la comunicación con el cliente. Conocer en qué consiste el protocolo. Determinar las principales medidas preventivas que se deben implantar. Adquirir conocimientos acerca de la realización de las habitaciones y del proceso de lavado y planchado de la ropa.

#### CONTENIDOS

UD1. Organización del servicio de pisos en Alojamientos.1.1. Organización de la prestación de los servicios del departamento de pisos.1.2. Áreas y relaciones interdepartamentales.1.3. Método de trabajo: la planificación del trabajo.1.4. Método de medición de la actividad productiva.1.5. Normas de control: objetos olvidados y averías.1.6. Peculiaridades de la regiduría de pisos en entidades no hoteleras.1.7. Técnicas y procesos administrativos aplicados al departamento de pisos.1.8. Planificación del espacio en función de maquinaria y equipos del área de pisos, zonas comunes, lavandería y lencería.1.9. Aprovisionamiento, control e inventario de existencias en el departamento de pisos.UD2. Comunicación y atención al cliente en Hostelería y Turismo.2.1. Técnicas elementales de comunicación.2.2. Tipología de clientes, pacientes o usuarios en general.2.3. Normas de actuación ante la petición de un cliente, paciente o usuario.2.4. Quejas y reclamaciones de un cliente, paciente o usuario.UD3. Gestión del Protocolo.3.1. Eventos y Protocolo.3.2. Técnicas de Protocolo.3.3. Diferentes tratamientos protocolarios y Presentación Personal.UD4. Función del mando intermedio en la Prevención de Riesgos Laborales.4.1. Fundamentos básicos sobre Seguridad y Salud en el trabajo.4.2. El papel del mando intermedio en la Prevención de Riesgos Laborales.4.3. Tipos de riesgos y medidas preventivas.UD5. Procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos.5.1. Selección y control de usos de equipos, máquinas y útiles propios de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos.5.2. Análisis y ejecución de los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos.5.3. Control del cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos.UD6. Procesos de lavado, planchado y arreglo de ropa en Alojamientos.6.1. Análisis, ejecución y control de los procesos de lavado de ropa.6.2. Análisis, ejecución y control de los procesos de arreglo de ropa.UD7. Decoración y ambientación en habitaciones y zonas comunes en Alojamientos.7.1. Mobiliario en el departamento de pisos de alojamientos.7.2. Decoración y ambientación en el departamento de pisos en Alojamientos.7.3. Otros elementos de decoración.7.4. Decoración y ambientación en el departamento de pisos en Alojamientos.UD8. Procesos de gestión de calidad en hostelerías y turismo.8.1. La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo.8.2. La gestión de la calidad en la organización hostelera turística.

## Hostelería y Sector Servicios

### COCINA

**DURACIÓN:** 100 horas

#### OBJETIVOS

Objetivos generales: Dotar a los trabajadores de la formación necesaria que les capacite y prepare para desarrollar competencias y cualificaciones en puestos de trabajo que conlleven responsabilidades, por un lado de programación con el fin de que los trabajadores adquieran los conocimientos necesarios para realizar una correcta y adecuada organización del trabajo y por otro lado, de dirección, ya que los encargados de organizar el trabajo deben tener una correcta formación en la materia con el fin de maximizar los recursos, tanto materiales como humanos, de que dispone la empresa. Formar al trabajador para realizar y aconsejar al cliente sobre aquellas preferencias de la cocina y mejorar la cualificación de los profesionales para mejorar la calidad en el servicio y atención al cliente. Proporcionar los conocimientos elementales de cocina para que los trabajadores puedan desarrollar correctamente sus competencias, ya que, tanto los encargados de cocinar, como los de organizar el trabajo, deben saber como preparar ensaladas, sopas, pastas, etc. Capacitar al alumno para el tratamiento de los productos alimenticios desde que llegan a la cocina como materias primas hasta su presentación en la mesa, una vez elaborados. Objetivos específicos: Introducir al alumno en el mundo de la cocina mediante su historia. Mostrar al alumno el proceso que siguen los productos alimenticios antes de su presentación al cliente, desde la compra hasta su servicio en la mesa. Capacitar al alumno de la terminología utilizada en el mundo de la cocina, así como el vocabulario de especias y condimentos. Instruir al trabajador sobre los distintos tipos de ensaladas, condimentos y aliños utilizados. Capacitar al trabajador para la elaboración de salsas. Formar al participante para una correcta clasificación y preparación de pescados y mariscos. Enseñar al trabajador los diferentes métodos para la preparación de carnes. Especializar al alumno en la presentación de platos de repostería. Facultar al trabajador para la elaboración de platos tradicionales.

#### CONTENIDOS

UD1. Introducción a la cocina.1.1. Historia (introducción).1.2. La cocina moderna.1.3. A propósito de la profesión de cocinero.UD2. El circuito de los géneros en un establecimiento hostelero. Definición.2.1. Hostelería.2.2. La compra.2.3. Las operaciones preliminares.2.4. Métodos de cocción.2.5. La condimentación (sazonamiento, aromas condimentos).2.6. La presentación.UD3. Vocabulario.3.1. Términos de cocina.3.2. Vocabulario de especias.3.3. Sazonamiento, aromas y condimentos.UD4. Las ensaladas.4.1. Las ensaladas: introducción.4.2. Factores a considerar a la hora de confeccionar ensaladas.4.3. El condimento en las ensaladas.4.4. Los aliños.4.5. Ensaladas simples, compuestas y templadas.UD5. Los huevos y tortillas.5.1. Los huevos: introducción.5.2. Algunas preparaciones de huevos.5.3. Tortillas.UD6. Las sopas.6.1. Las sopas: introducción.6.2. Clasificación.6.3. Las cremas: introducción.6.4. El consomé.6.5. Potajes: legumbre secas.6.6. Elaboración de sopas.UD7. Pastas y pizzas.7.1. La pasta: introducción.7.2. Cocción de la pasta.7.3. El queso y la pasta.7.4. Las pastas y sus salsas más habituales.7.5. Las pizzas.UD8. El arroz.8.1. El arroz: introducción.UD9. Verduras y hortalizas.9.1. Verduras y hortalizas: introducción.UD10. Las salsas.10.1. Los fondos. Las salsas. Introducción.10.2. Los fondos de cocina.10.3. Gelatinas

naturales: ave, ternera, buey, vaca, caza.10.4. Jugos y desglasados. Utilización y realización.10.5. Trabazones. Análisis y principios de las trabazones y las salsas.10.6. Las grandes salsas o salsas base.10.7. Otras salsas básicas: pequeñas salsas básicas.10.8. Mantequillas.UD11. Pescados.11.1. Los pescados: introducción.11.2. Clasificación de los pescados 11. 3.limpieza (operaciones preliminares de los pescados).11.4. Pescados: diferentes sistemas de cocción.11.5. Salsas más utilizadas.11.6. Elaboración de pescados en base a: especie racionamiento, método de cocción, salsa de acompañamiento, guarnición, presentación.UD12. Los mariscos.12.1. Los mariscos: introducción.12.2. Clasificación de los mariscos.12.3. Diferentes sistemas de cocción.12.4. Salsas más utilizadas.12.5. Elaboración de mariscos en base a: especie (tipo de marisco), racionamiento (corte), método de cocción, salsa de acompañamiento, guarnición, presentación.UD13. Las carnes.13.1. Las carnes de matadero: introducción.13.2. Clasificación de las carnes.13.3. Sacrificio y conservación de las carnes.13.4. La carne en la cocina.13.5. Salsas más utilizadas.13.6. Elaboración de carnes en base a: especie racionamiento, forma de cocción, salsa de acompañamiento, guarnición y presentación.UD14. Aves.14.1. Las aves de corral: introducción.14.2. Clasificación de las aves de corral.14.3. Operaciones preliminares anteriores a la cocción.14.4. Diferentes métodos de cocinado.14.5. Elaboración de platos a base de aves según: especie, racionamiento, método de cocción, salsa de acompañamiento, guarnición presentación.UD15. Caza.15.1. La caza: introducción.15.2. Clasificación.15.3. Diferentes sistemas de cocinado.15.4. Salsas más utilizadas en las preparaciones a base de caza.15.5. Elaboración de caza en base a: especie, racionamiento, forma de cocción, guarnición, salsa de acompañamiento, presentación.UD16. El queso.16.1. El queso: introducción.16.2. Elaboración del queso.16.3. Clasificación de los quesos.16.4. Distintas variedades de quesos y sus características.UD17. Repostería.17.1. Hojaldre.17.2. Pasta brisa y masas para pastas de té.17.3. Masas batidas.17.4. Masas escaldadas.17.5. Mazapán.17.6. Crêpes.17.7. Baños y cremas.17.8. Merengue.17.9. Flanes y natillas.17.10. Mousses.17.11. Tartas.

## Hostelería y Sector Servicios

# COCINA EN LÍNEA FRÍA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Mostrar de forma integral todo lo que conlleva la implantación y gestión de una línea fría completa en una institución que da servicio a colectividades (hospitales, colegios, residencias...), centrándose en los aspectos más cercanos al trabajo diario del personal de cocina. Contextualizar la cocina en línea fría, dentro de la restauración a colectividades, y dar a conocer sus cualidades diferenciales, y las modificaciones en el trabajo diario que acarrearán. Aplicar los conocimientos necesarios para el trabajo en lfc, incidiendo sobre aquellos que lo diferencian de cualquier otro sistema de producción. Conocer, respetar y aplicar la normativa vigente, en materia de seguridad e higiene alimentarias, y participar en la implantación de un sistema de análisis de peligros y puntos de control críticos, que certifique la calidad del trabajo realizado y los materiales y procesos empleados.

### CONTENIDOS

UD1. Introducción.1.1. El sistema de línea fría completa (LFC).1.2. La implantación de LFC.1.3. Profesionales y entidades que participan en el proceso.UD2. Organización del trabajo en una cocina en LFC.2.1. División arquitectónica de una cocina central en LFC.2.2. Normativa vigente en materia de seguridad alimentaria.2.3. La figura del bromatólogo.2.4. El personal de cocina.UD3. El sistema de producción (línea fría completa).3.1. Las instalaciones.3.2. Técnicas y tecnologías de equipamiento.UD4. Seguridad e higiene.4.1. Normativa.4.2. Sistema APPCC. Implantación y aplicación.UD5. Calidad en la empresa alimentaria.5.1. Concepto de calidad.5.2. Definiciones.5.3. La calidad en la empresa alimentaria.

## Hostelería y Sector Servicios

# PREPARACIÓN DE APERITIVOS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Objetivos generales: Dotar a los trabajadores de la formación necesaria que les capacite y prepare para desarrollar competencias y cualificaciones en puestos de trabajo que conlleven responsabilidades, por un lado de programación con el fin de que los trabajadores adquieran los conocimientos necesarios para realizar una correcta y adecuada organización del trabajo y por otro lado, de dirección, ya que los encargados de organizar el trabajo deben tener una correcta formación en la materia con el fin de maximizar los recursos, tanto materiales como humanos, de que dispone la empresa. Adquirir una formación tanto teórica como práctica que les permita alcanzar, no sólo el conocimiento de los métodos más tradicionales, sino también el reciclaje en cuanto a las nuevas tendencias, así como la terminología aplicada. Objetivos específicos: Adentrar al alumno en la problemática de esta acción a través de un recorrido por el proceso que sigue el producto desde que se compra hasta su presentación al cliente. Capacita al alumno para familiarizarse con la terminología aplicada en la cocina. Instruir a los participantes para que logren una especial presentación y decoración de aperitivos y canapés. Capacitar al alumno para la elaboración de canapés y aperitivos. Facultar al alumno para analizar los distintos tipos de condimentos que hay y cuáles deberán utilizarse en cada momento. Facilitar al trabajador los conocimientos necesarios para que él mismo haga innovaciones en esta materia ensayando modificaciones en cuanto a técnicas y formas de presentación y decoración. Dar a conocer al trabajador las distintas clases de salsas, cuáles son las más utilizadas y su elaboración. Enseñar al alumno todo lo relacionado con pescados, mariscos, carnes: clasificación, conservación, formas de cocción, salsas de acompañamiento y su posterior presentación en platos. Conseguir que el trabajador actualice sus conocimientos según las nuevas tendencias de los consumidores.

### CONTENIDOS

UD1. Introducción a la cocina.1.1. Historia (introducción).1.2. La cocina moderna.1.3. A propósito de la profesión de cocinero.UD2. El circuito de los géneros en un establecimiento hostelero.2.1. El circuito de los géneros en un establecimiento de hostelería.2.2. La compra.2.3. Las operaciones preliminares.2.4. Métodos de cocción.2.5. La condimentación (Sazonamiento, Aromas y Condimentos).2.6. La presentación (el Trinchado).UD3. Vocabulario.3.1. Términos de cocina.3.2. Vocabulario de especias.3.3. Sazonamiento, Aromas y Condimentos.UD4. Aperitivos: Tapas, Pintxos o Banderillas. Los Canapés.4.1. Tapas, Pintxos o banderillas.4.2. Los canapés.UD5. Sandwiches y bocadillos.5.1. Introducción.5.2. Los sandwiches.5.3. Los bocadillos.UD6. Las ensaladas.6.1. Las ensaladas. Introducción.6.2. Factores a considerar a la hora de confeccionar ensaladas.6.3. El condimento en las ensaladas.6.4. Los aliños.6.5. Hortalizas más utilizadas en ensaladas.6.6. Ensaladas simples, compuestas y templadas.UD7. Fiambres y ahumados.7.1. Los fiambres.7.2. Pescados ahumados.7.3. Carpacios: Carnes y Pescados crudos en finas lonchas.UD8. Empanadas y empanadillas.8.1. Las empanadas: introducción.8.2. Las empanadillas.UD9. Quiches y tartas.9.1. Tartas.9.2. Quiches.UD10. Mousses y Pasteles.10.1. Las Mousses.10.2. Los Pasteles.UD11. Terrinas y

patés.11.1. Patés.11.2. Terrinas.UD12. Huevos y Tortillas.12.1. Los huevos: introducción.12.2. Algunas preparaciones de huevos.12.3. Tortillas.UD13. Pastas y Pizzas.13.1. La pasta. Introducción y terminación.13.2. Cocción de la pasta.13.3. El queso y la pasta.13.4. Las pastas y sus salsas más habituales.13.5. Las pizzas.UD14. Cocktails.14.1. Introducción.14.2. Clasificación científica de los mariscos: moluscos, cefalópodos, crustáceos.14.3. Características a tener en cuenta para la compra de pescados y mariscos.14.4. Operaciones preliminares de los mariscos.14.5. Mariscos: diferentes sistemas de cocción.14.6. Salsas más utilizadas.14.7. Elaboración de pescados y mariscos.14.8. Los cocktails.UD15. Arroces y verduras.15.1. El arroz: introducción.15.2. Verduras y hortalizas: introducción.UD16. Las salsas más habituales en cafeterías y Snacks-Bar.16.1. Las salsas. Introducción.16.2. Los fondos de cocina.16.3. Jugos y desglasados. Utilización y realización.16.4. Trabazones. Análisis y principios de los trabazones y las salsas.16.5. Las grandes salsas o salsas base.16.6. Otras salsas básicas: pequeñas salsas básicas.16.7. Mantequillas.UD17. El Queso.17.1. El queso: introducción.17.2. Elaboración.17.3. Clasificación.17.4. Distintas variedades de quesos y sus características.UD18. Pastelería.18.1. Masas fermentadas.18.2. Hojaldre.18.3. Masas escaldadas. (Pasta Choux).



## Hostelería y Sector Servicios

# REPOSTERÍA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Ubicar la actividad repostería dentro del contexto de trabajo como empresa independiente o como departamento, identificando los distintos tipos existentes, así como las categorías de los profesionales que en ella trabajan. Conocer e identificar las condiciones idóneas de los locales de repostería que se deben respetar en el trabajo diario de los obradores. Conocer y manejar las máquinas, utensilios, y demás instrumentos presentes en las empresas o departamentos de pastelería, evitando riesgos de accidentes durante su uso. Saber las características de las materias primas, y su uso más frecuente en pastelería tradicional. Distinguir cada tipo de masa culinaria, y saber su comportamiento, y características organolépticas, para usarla en la preparación más idónea. Preparar todos aquellos materiales, que sirven como preparaciones auxiliares en la mayoría de las recetas de repostería, usándolas con criterio y de manera coherente.

### CONTENIDOS

UD1. La empresa o departamento de pastelería.1.1. Descripción.1.2. Los profesionales pasteleros.1.3. Condiciones del local.1.4. Desarrollo del trabajo.1.5. Maquinaria necesaria para la actividad.1.6. Utensilios.UD2. Materias prima.2.1. En seco, deshidratadas, liofilizadas.2.2. materias líquidas, grasas y otras.UD3. Las masas.3.1. Masas Fermentadas.3.2. Masas Batidas.3.3. Masa quebrada (Pasta Brisa).3.4. Hojaldre.3.5. Masas para Freír.3.6. Mousses.3.7. Pastas.UD4. Preparaciones Auxiliares.4.1. Cremas.4.2. Rellenos.4.3. Baños.4.4. Adornos.4.5. Manipulación del Azúcar.

## Hostelería y Sector Servicios

# COCTELERÍA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Encuadrar el mundo de la coctelería dentro del contexto hostelero y turístico. Conocer todos los elementos y herramientas necesarias para llevar a cabo un servicio de coctelería, con profesionalidad y calidad en la atención al cliente. Seguir las normas de la coctelería clásica, y aplicarlas en el desarrollo de las tareas llevadas a cabo en coctelería, para atender al cliente de forma que no se sienta defraudado. Preparar todos los elementos para aplicar decoraciones apropiadas a cada cóctel. Conocer los instrumentos de medida, así como los recipientes de servicio para cada tipo de cóctel. Encuadrar el mundo de la coctelería dentro del contexto hostelero y turístico. Conocer todos los elementos y herramientas necesarias para llevar a cabo un servicio de coctelería, con profesionalidad y calidad en la atención al cliente. Seguir las normas de la coctelería clásica, y aplicarlas en el desarrollo de las tareas llevadas a cabo en coctelería, para atender al cliente de forma que no se sienta defraudado. Preparar todos los elementos para aplicar decoraciones apropiadas a cada cóctel. Conocer los instrumentos de medida, así como los recipientes de servicio para cada tipo de cóctel.

### CONTENIDOS

UD1. Introducción.1.1. Historia del cóctel.1.2. La restauración.1.3. El departamento de bar.UD2. Elementos, útiles y menaje necesarios para la coctelería.2.1. La estación central.2.2. Tipos, componentes y su función.2.3. Mise en place.UD3. Tipos de cristalería que se usa en el servicio de cócteles.UD4. Normas para la preparación de cócteles.4.1. Introducción.4.2. Cómo preparar un buen cóctel.4.3. Pequeño decálogo para proceder.UD5. La presentación de la bebida y decoración.5.1. Utilización de elementos decorativos.UD6. Las combinaciones.6.1. Familias.6.2. Series.6.3. Coctelería internacional y nueva Coctelería.6.4. Servicio.UD7. Preparación y confección de los siguientes cócteles.7.1. Preparar la estación central.7.2. Manejo de coctelera y mezclador.7.3. Elaboración de cócteles.7.4. Preparar elementos de decoración.7.5. Dosificación de bebidas.7.6. Efectuar el servicio de estas bebidas en barra.

## Hostelería y Sector Servicios

# ENOLOGÍA PARA COCINEROS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Conocer la historia, evolución, principales formas de elaboración y variedades, así como catarlos, degustarlos y servirlos de forma correcta. Saber qué esperar de un vino, y cuando no está en las condiciones más adecuadas. Entender las fases que componen la cata de los vinos, y conocer qué sentidos y órganos intervienen en la misma. Aplicar las sensaciones experimentadas para encontrar defectos o virtudes del vino. Conocer las tendencias actuales y clásicas de maridajes, y elaborar ofertas culinarias conjuntamente con los vinos con las que se maridan. Entender los tipos de maridajes que se pueden proponer, y elaborar una oferta propia.

### CONTENIDOS

UD1. Historia del Vino.1.1. Orígenes.1.2. Época Clásica.1.3. Edad Media.1.4. Siglo XIX.1.5. Siglo XX.UD2. La Uva.2.1. Introducción.2.2. Sus Componentes.2.3. Variedades.2.4. Cultivo.UD3. Elaboración y Crianza.3.1. Vinificación y Fermentación.3.2. Vinos Blancos.3.3. Vinos Tintos.3.4. Vinos Rosados y Claretos.3.5. Vinos Licorosos.3.6. Vinos Espumosos.3.7. Licores.3.8. Crianza.UD4. Características Químicas y Organolépticas.4.1. Composición del Vino.4.2. Colores.4.3. Aromas.4.4. Sabores.UD5. La Cata.5.1. Definición y Objetivos.5.2. Tipos de Cata.5.3. Mecanismos Neurofisiológicos.5.4. La Ceremonia.5.5. Vocabulario.UD6. Maridaje.6.1. Definición.6.2. El Vino en la Cocina.6.3. Tradición.6.4. Contraste o Afinidad.6.5. Nuevas Tendencias.UD7. Denominaciones de Origen.7.1. Marco Legal del Vino en España.7.2. Denominaciones de Origen Calificadas.7.3. Denominaciones de Origen.7.4. Vinos de la Tierra.UD8. Otros Conocimientos Útiles.8.1. Nutrición y Dietética.8.2. Cocina Creativa.8.3. Nuevas Materias Primas.8.4. Idiomas.8.5. Los Servicios.

## Hostelería y Sector Servicios

# DISEÑO DE INTERIORES EN LA RESTAURACIÓN

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Objetivos generales: Crear profesionales, críticos y objetivos, capaces de plantear, analizar y resolver problemas en su ámbito de competencia, con creatividad y responsabilidad. Capacitar al trabajador de una visión global de su campo de trabajo en la restauración y con un profundo respeto de la idiosincrasia nacional y regional. Dotar al trabajador que desarrolla competencias y cualificaciones en puestos de trabajo que conlleven las responsabilidades del diseño de interiores en la restauración, de forma que puedan gestionar el desarrollo de la actividad. Objetivos específicos: Explicar las técnicas básicas empleadas en el diseño de interiores. Capacitar al alumno para el diseño de interiores en la restauración acorde con las necesidades y demandas de los clientes a los que están orientados sus productos y/o servicios. Dotar al alumno de las capacidades básicas para que pueda desarrollar espacios agradables, funcionales y armónicos de uso cotidiano, adaptando para ello el mobiliario, los accesorios y los ambientes. Proporcionar al estudiante las herramientas necesarias para que sea capaz de resolver los problemas que se le planteen teniendo en cuenta el impacto en los usuarios. Favorecer la apropiación, en el educando, del respeto por el patrimonio histórico, cultural y ambiental de forma tal que sea consciente del papel que le corresponde desempeñar en el desarrollo del país. Mostrar al alumno las numerosas opciones que intervienen en el diseño de un espacio interior: color, efectos de pintura y acabado de superficies, iluminación, tapicerías y tejidos, mobiliario, materiales, revestimiento de superficies, etc.

### CONTENIDOS

UD1. Creación de un proyecto de interiorismo en restauración.1.1. Introducción.1.2. Los primeros pasos en la creación de un proyecto.1.3. La elaboración de un plano de planta.1.4. Herramientas básicas y útiles para nuestro plano de planta.1.5. Medir el espacio.1.6. Realizar el dibujo del plano de planta.1.7. Plano del alzado.1.8. Evaluar el espacio disponible y su función.1.9. Cómo colocar el mobiliario en el plano.UD2. Cálculo del presupuesto.2.1. Introducción.2.2. Dividir el proyecto.2.3. Presupuesto por escrito.2.4. Cómo determinar los costes de cada tarea y de los productos.2.5. Cómo ahorrar en el presupuesto.UD3. Principios básicos del diseño de interiores.3.1. Introducción.3.2. Los elementos y sus principios.3.3. Los principios de la composición.UD4. Principios básicos de la luz y el color.4.1. Introducción.4.2. Breve introducción la historia del color.4.3. Los colores primarios.4.4. Propiedades del color.4.5. El círculo cromático.4.6. Colores cálidos y fríos.4.7. Colores neutros.4.8. Efectos psicológicos.4.9. Sensaciones y utilización de los colores.4.10. La elección de los colores.4.11. División de zonas.4.12. Esquemas de color equilibrados.4.13. Cómo crear esquemas de color.UD5. Historia de los estilos decorativos.5.1. Introducción.5.2. Evolución del los estilos decorativos.UD6. Estilos decorativos actuales en la restauración.6.1. Introducción.6.2. Estilos decorativos en la actualidad.UD7. Instalaciones y materiales.7.1. Introducción.7.2. Paramentos verticales.7.3. Pavimentos.7.4. Techos.UD8. Revestimientos.8.1. Pintura.8.2. Yesería.UD9. Mobiliario.9.1. Introducción.9.2. Distribución.9.3. Muebles tapizados.9.4. Otros materiales para muebles.9.5.

Evolución del mueble.UD10. Iluminación.10.1. Introducción.10.2. La iluminación en las distintas estancias.10.3. Tipos de luz.10.4. Tipos de lámparas.UD11. Complementos y acabados.11.1. Complementos.11.2. Acabados.UD12. Normativa de seguridad.12.1. Normativa de seguridad e higiene aplicada a la sala de ventas.12.2. Normativa de protección contra incendios.

## Hostelería y Sector Servicios

# MARKETING TURÍSTICO Y GESTIÓN DE EVENTOS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Adquirir una visión profunda y actual de las herramientas del marketing aplicadas al turismo. Conocer la actividad empresarial turística, profundizando en la gestión, dirección y marketing de las empresas turísticas, obteniendo, a la vez, una visión global del complejo entramado turístico. Aprender a desarrollar todas las técnicas y herramientas de gestión que dentro de las áreas clave de las empresas turísticas permitan la adaptación y optimización de sus recursos. Conocer los conceptos generales de la gestión de eventos. Aprender a relacionar el protocolo con la industria turística.

### CONTENIDOS

Módulo I. Marketing turístico. UD1. El marketing turístico. 1.1. El marketing de servicios. 1.2. El marketing turístico. 1.3. Funciones del marketing. 1.3.1. Funciones y variables del marketing. 1.3.2. El marketing mix en los servicios. 1.4. La metodología del marketing. Modelos turísticos. 1.4.1. Concepto y tipos de modelos. 1.4.2. Modelos turísticos. 1.5. El plan de marketing. UD2. El mercado turístico: la demanda turística. 2.1. El mercado turístico. 2.1.1. Concepto y características del mercado turístico. 2.1.2. La oferta y la demanda turística. 2.2. La demanda turística. 2.2.1. Características de los consumidores. 2.2.2. Condicionantes en el consumo de servicios. 2.2.3. Motivaciones en el consumo de servicios. 2.2.4. Medición de la demanda. 2.2.5. La demanda empresarial de servicios turísticos. 2.3. La segmentación de mercados turísticos. 2.4. La decisión de compra. Pautas de consumo. UD3. El mercado turístico: la oferta turística. 3.1. La oferta turística y el producto turístico. 3.1.1. Características de la oferta y de los productos turísticos. 3.1.2. Elementos que definen un producto turístico. 3.2. Los establecimientos turísticos. 3.2.1. Características de los establecimientos turísticos. 3.2.2. Tipos de establecimientos turísticos. 3.2.3. La oferta complementaria. 3.2.4. Los servicios turísticos: especial referencia a los hoteles y restaurantes. 3.3. El precio de los productos turísticos. 3.3.1. Factores a tener en cuenta en la fijación de precios de los productos turísticos. 3.3.2. Criterios para la fijación de precios. 3.3.3. Especial referencia a la fijación de precios en los hoteles y restaurantes. UD4. Promoción y comunicación turística. 4.1. La comunicación en el sector turístico. 4.1.1. Descripción del proceso comunicativo en la empresa turística. 4.1.2. La importancia de la imagen en la empresa turística. 4.2. La publicidad. 4.2.1. Elementos del proceso publicitario. 4.2.2. El anuncio publicitario. 4.3. Medios publicitarios. 4.4. Promoción de ventas, venta personal y relaciones públicas el mix de la comunicación. 4.4.1. La promoción de ventas y la venta personal en el sector turístico. 4.4.2. La importancia de las relaciones públicas en la empresa turística. 4.4.3. Determinación de la estrategia de comunicación turística. 4.5. Internet como medio de comunicación y publicidad. UD5. Comercialización y distribución turística. 5.1. La distribución turística. 5.1.1. La distribución en el sector turístico. 5.1.2. Condicionantes de la distribución turística. 5.2. Agentes de la distribución turística. 5.2.1. Agencias de viajes y touroperadores. 5.2.2. Centrales de reservas. 5.2.3. Brokers y wholesalers. 5.2.4. Asociaciones y agrupaciones turísticas. 5.2.5. Franquicias y time sharing. 5.2.6. Otros canales de comercialización hotelera. 5.3. El

comercio electrónico en las empresas turísticas. Módulo II. Gestión de eventos. UD1. El protocolo en los eventos y congresos. 1.1. El mercado de reuniones: protocolo oficial y empresarial. 1.1.1. El mercado de reuniones: tipos de eventos. 1.1.2. El protocolo: concepto y tipos. 1.2. Las precedencias en el protocolo oficial. 1.3. La simbología en los actos protocolarios: banderas e indumentaria. 1.4. El banquete. 1.4.1. Etapas en la organización del banquete. 1.4.2. El ceremonial. 1.5. Protocolo internacional. UD2. La gestión de eventos y congresos. 2.1. Gestión de eventos: características generales. 2.1.1. La demanda corporativa y su influencia en la gestión de eventos. 2.1.2. Entidades participantes en la gestión de eventos. 2.1.3. Herramientas de gestión de eventos. 2.2. Planificación de eventos y congresos. 2.3. Preparación y organización de eventos y congresos. 2.4. Celebración de eventos y congresos. 2.5. Gestión post-eventos.

## Hostelería y Sector Servicios

# PROTOCOLO EN HOTELES

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Aprender cuáles son los conceptos y reglas esenciales del protocolo, tanto oficial como empresarial, así como los aspectos que relacionan esta disciplina con la comunicación. Conocer aquellos principios y normas que rigen el protocolo en los hoteles, como establecimientos de hostelería que no sólo proporcionan alojamiento, sino que suministran servicios de restauración u organización de eventos. Ser capaz de llevar a la práctica cotidiana aspectos tan importantes en el protocolo como la precedencia, los tratamientos, el saludo, la presidencia de un acto, la etiqueta, la decoración, las invitaciones...

### CONTENIDOS

UD1. Normas básicas del protocolo y la organización de Actos.1.1. Definición de protocolo.1.2. La precedencia.1.3. El protocolo como profesión.1.4. Protocolo Oficial.1.5. Protocolo empresarial.1.6. El programa protocolario.1.7. La comunicación y el protocolo.1.8. Glosario.UD2. El protocolo en Hostelería.2.1. Aspectos básicos protocolo en Hostelería.2.2. Banquetes: mesas y ubicación de invitados.2.3. Protocolo en la cocina.2.4. Glosario.UD3. Protocolo en hoteles.3.1. Normas básicas de protocolo hotelero.3.2. Manual de protocolo de un hotel.3.3. Organización de eventos.3.4. Glosario.UD4. Detalles y reglas básicas. Herramienta clave del protocolo.4.1. Tratamientos.4.2. Protocolo en el vestir.4.3. Protocolo en el restaurante.4.4. Protocolo en la restauración para discapacitados.4.5. Decoración y elementos gráficos.4.6. El regalo.4.7. Invitaciones.4.8. Glosario.



## Hostelería y Sector Servicios

# ANIMACIÓN TURÍSTICA EN HOSTELERÍA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Comprender el concepto y objetivos de la animación en el contexto turístico, haciendo especial hincapié en las características y conocimientos propios de sus profesionales. Saber cómo organizar un departamento de animación, tanto internamente como en sus relaciones con los demás departamentos de un establecimiento turístico. Aprender a diseñar programas de animación, conociendo los diferentes tipos existentes y las herramientas que se pueden utilizar, así como los posibles métodos de temporalización, promoción y evaluación. Apoyar la actividad de animación en conceptos propios de las teorías de roles, del liderazgo y de la dinámica de grupos.

### CONTENIDOS

UD1. Estructuras organizativas y funcionales.1.1. Estructuras organizativas y funcionales.1.2. Turismo para todos.1.3. Regulaciones y normativas.1.4. Importancia de la animación en los alojamientos turísticos.UD2. La animación y sus responsables, los animadores.2.1. ¿qué es la animación? Concepto y antecedentes.2.2. Objetivos y situación de la animación turística.2.3. Los animadores, ¿quiénes somos?.2.4. Clasificación, características y cualidades del animador.2.5. Formación y capacitación.2.6. Ocupaciones y puestos de trabajo.UD3. Elementos para la organización y funciones de un departamento de animación.3.1. La organización en el departamento de animación.3.2. Relaciones con otros departamentos.3.3. Espacios y recursos humanos.3.4. Recursos económicos.UD4. La organización, desarrollo y control de actividades.4.1. Diseño de los programas de animación.4.2. Herramientas para la organización del programa.4.3. Tipos de programas de animación.4.4. Temporalización de programas y actividades.4.5. La evaluación en los procesos de animación.4.6. Promoción, publicidad y venta de nuestras actividades.UD5. Dinámica y dinamización de grupos.5.1. Grupo, fases y clasificación.5.2. Los roles en el desarrollo del grupo.5.3. Líder y liderazgo.5.4. El logro de dinamizar un grupo.5.5. ¿qué entendemos por dinámica de grupos?.5.6. Clasificación de las dinámicas de grupo.5.7. Diseño y aplicación de las dinámicas de grupo.5.8. Criterios para elegir la dinámica adecuada.

## Hostelería y Sector Servicios

# MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS: COMIDAS PREPARADAS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Aprender el marco legal en cuanto a manipulación de alimentos. Conocer las principales fuentes de contaminación. Determinar qué enfermedades pueden contagiarse a través de los alimentos. Adquirir conocimientos acerca de la conservación de los alimentos. Determinar cómo debe ser una instalación para la manipulación de alimentos. Comprender el papel del manipulador en la prevención de las enfermedades de transmisión alimentaria. Aprender las prácticas correctas en la higiene de manipulación de alimentos. Conocer en qué consiste un sistema appcc y la trazabilidad.

### CONTENIDOS

UD1. Higiene y Seguridad alimentaria. 1.1. Introducción: Higiene y Seguridad alimentaria. 1.2. La Cadena Alimentaria: agentes implicados en la cadena alimentaria. 1.3. Responsabilidad del manipulador de alimentos y de la empresa: Marco Legal. UD2. Alteración y Contaminación de los alimentos: Fuentes de Contaminación. 2.1. Alimentación, Nutrición y Composición de los alimentos. 2.2. Alteración y contaminación de alimentos. Dosis o concentración de contaminantes y sus efectos. Vías de contaminación de los alimentos. 2.3. Tipos de contaminantes. 2.4. Contaminación de los principales grupos de alimentos. UD3. Enfermedades transmitidas por los alimentos (eta) y otras Enfermedades relacionadas con la dieta. 3.1. Enfermedades de transmisión alimentaria: concepto y prevención. 3.2. Infecciones alimentarias. 3.3. Intoxicaciones alimentarias. 3.4. Brotes epidémicos. 3.5. Enfermedades metabólicas, intolerancias y alergias alimentarias. UD4. Conservación de alimentos. Información y Etiquetado de alimentos. 4.1. La conservación de los alimentos: alimentos perecederos y no perecederos. 4.2. Métodos de conservación. 4.3. Recipientes y envases: materiales en contacto con los alimentos. 4.4. Información y etiquetado de los alimentos. UD5. Requisitos generales para la Prevención de la contaminación de los alimentos. 5.1. Control de aguas. 5.2. Limpieza y desinfección: locales, equipos y utensilios. Programa de limpieza y desinfección. 5.3. Manejo de residuos: almacenamiento, selección y evacuación de basuras. 5.4. Prevención y erradicación de plagas: desinsectación y desratización. UD6. Requisitos de las instalaciones, equipos y utensilios para la manipulación de alimentos. 6.1. Diseño de instalaciones para la manipulación de alimentos: normas de diseño higiénico. 6.2. Características de equipos y utensilios en contacto con los alimentos. 6.3. Plan de mantenimiento de equipos e instalaciones. UD7. Normas de Higiene de los manipuladores de alimentos. 7.1. El papel del manipulador en la Prevención de las enfermedades de transmisión alimentaria. 7.2. Requisitos de los manipuladores de alimentos. Manipuladores enfermos. 7.3. Hábitos y comportamiento del manipulador. 7.4. Higiene personal. 7.5. Vigilancia de la salud del manipulador. UD8. Prácticas correctas de Higiene en la manipulación de alimentos. 8.1. Condiciones de transporte. 8.2. Condiciones de compra y recepción. 8.3. Condiciones de almacenamiento y conservación. 8.4.

Condiciones para la preparación de alimentos.UD9. Responsabilidad de la empresa en la Prevención de Enfermedades de Transmisión alimentaria: Sistemas de Autocontrol y Trazabilidad.9.1. Sistemas de Autocontrol. Concepto y Normativa.9.2. Trazabilidad.9.3. Sistema appcc.9.4. Otras normativas.UD10. Descripción y Legislación aplicable al sector de las comidas preparadas.10.1. Descripción del sector.10.2. Legislación.UD11. Características y Riesgos para la salud de los alimentos en el sector de las comidas preparadas.11.1. Características y Riesgos para la salud.11.2. Fuentes de contaminación y medidas preventivas.UD12. Requisitos previos a la implantación de un plan appcc en establecimientos del sector de las comidas preparadas.12.1. Diseño higiénico de los locales, equipos y utensilios.12.2. Plan de mantenimiento de instalaciones, equipos y utensilios.12.3. Guía de prácticas correctas de higiene y manipulación.12.4. Plan de limpieza y desinfección.12.5. Plan de gestión de los residuos.12.6. Plan de control de plagas (desinsectación y desratización).12.7. Plan de control de agua de abastecimiento.12.8. Plan de control de proveedores.12.9. Plan de trazabilidad.12.10. Plan de formación de manipuladores.UD13. Plan appcc en establecimientos del sector de las comidas preparadas.13.1. Implantación de un plan appcc en el sector.13.2. Descripción del producto.13.3. Diagrama de flujo.13.4. Análisis de peligros y puntos de control crítico.13.5. Control de productos elaborados (trazabilidad).13.6. Verificación de autocontroles.

## Hostelería y Sector Servicios

# SERVICIO DE CATERING

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Contextualizar la actividad de catering dentro de la industria hostelera. Conocer la estructura de la empresa o departamento de catering, y la distribución de tareas entre sus profesionales. Saber la forma en la que un catering se abastece, y qué departamentos, así como profesionales, participan del proceso. Diseñar, montar y establecer instrumental y maquinaria de lavado en catering, y utilizarlos de forma correcta.

### CONTENIDOS

UD1. Introducción.1.1. La actividad del Catering.1.2. Organización de empresas de Catering.1.3. La oferta.1.4. La comercialización.UD2. Preparación.2.1. Organización del departamento de montaje en instalaciones de Catering.2.2. Materiales y equipos de montaje en Catering.2.3. Maquinaria y equipos básicos.UD3. Aprovisionamiento y montaje para servicios de Catering.3.1. Economato y bodega.3.2. Control de almacén.3.3. Formalización y traslado de solicitudes sencillas.3.4. Tipos de montaje de servicios de Catering.3.5. Elaboraciones culinarias habituales en los servicios de Catering.UD4. Recepción y lavado de los servicios de Catering.4.1. Lavado del material de Catering.4.2. Seguridad y limpieza en las zonas de lavado en instalaciones de Catering.

## Hostelería y Sector Servicios

# GESTIÓN GASTRONÓMICA EN ALOJAMIENTOS UBICADOS EN ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Definir ofertas gastronómicas sencillas propias de alojamientos situados en entornos rurales y/o naturales  
Caracterizar las materias primas alimentarias de uso común, describiendo variedades, cualidades y peculiaridades e identificando los factores culinarios que se deben tener en cuenta en el proceso de elaboración o conservación  
Utilizar equipos, máquinas y útiles que conforman la dotación básica para la preparación de elaboraciones culinarias sencillas, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de un rendimiento óptimo Preparar y presentar desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona de acuerdo con la definición del producto y aplicando las respectivas normas de elaboración Aplicar métodos de regeneración, conservación y envasado de alimentos Diseñar y realizar decoraciones simples con géneros y productos gastronómicos, aplicando técnicas sencillas gráficas y de decoración

### CONTENIDOS

UD1. Materias primas alimentarias.1.1. Definición.1.2. Clases y tipos.UD2. Ofertas gastronómicas propias de entornos rurales y/o naturales.2.1. Definición de los elementos y variables de las ofertas gastronómicas.2.2. Ofertas gastronómicas hoteleras y no hoteleras.2.3. Planificación y diseño de ofertas:.2.4. Cálculo de necesidades de aprovisionamiento para confección de ofertas.UD3. Técnicas culinarias elementales.3.1. Fondos bases y preparaciones básicas de múltiples aplicaciones para hortalizas legumbres secas pastas arroces y huevos.3.2. Técnicas de cocinados de hortalizas.3.3. Técnicas de cocinados de legumbres secas.3.4. Técnicas de cocinados de pasta y arroz.3.5. Técnicas de cocinado de pescados crustáceos y moluscos.3.6. Fondos bases y preparaciones básicas confeccionadas con carnes aves y caza.3.7. Técnicas de cocinado de carnes aves caza y despojos.3.8. Elaboraciones básicas de repostería y postres elementales.UD4. Presentación y decoración de comidas.4.1. Platos a base de hortalizas legumbres pastas arroces y huevos.4.2. Platos a base de pescados crustáceos y moluscos.4.3. Platos a base de carnes aves caza y despojos.4.4. Repostería y postres.UD5. Preparación de desayunos.5.1. Tipos de café y formas de preparación.5.2. La leche y sus derivados.5.3. Tipos de infusiones y formas de preparación.5.4. Los edulcorantes.5.5. Frutas. Formas de presentación.5.6. Tipos de zumos.5.7. Tipos de pan y formas de presentación.5.8. La repostería.5.9. Los aceites y mantequillas o margarinas.UD6. Equipos máquinas y útiles.6.1. Utilizados en la preelaboración de vegetales y setas.6.2. Utilizados en la preelaboración de pescados crustáceos y moluscos.6.3. Utilizados en la preelaboración de carnes aves caza y despojos.6.4. Utilizados en las elaboraciones básicas y platos elementales con hortalizas legumbres secas pastas arroces y huevos.UD7. Regeneración conservación y presentación comercial de alimentos en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales.7.1.

Regeneración y conservación.7.2. Presentación comercial de productos gastronómicos artesanales.7.3. Tipos de presentación.

## Hostelería y Sector Servicios

# MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS RURALES

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de asegurar el mantenimiento y condiciones de uso de espacios instalaciones y dotaciones en alojamientos situados en entornos rurales y o naturales. En concreto el alumno será capaz de: Asociar necesidades de mantenimiento y condiciones de uso de instalaciones habitaciones y demás dependencias a tipos de alojamientos rurales y servicios ofertados. Verificar y asegurar el estado y condiciones de uso de los equipos máquinas y útiles que conforman las dotaciones básicas de establecimientos de alojamiento rural de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo. Aplicar técnicas de limpieza y puesta a punto de habitaciones y demás dependencias de establecimientos de alojamiento rural utilizando la maquinaria y útiles adecuados. Aplicar técnicas de limpieza y mantenimiento del mobiliario y elementos decorativos utilizando los productos y útiles adecuados. Aplicar técnicas de lavado escurrido y secado de ropa utilizando el procedimiento más adecuado a cada caso y realizar el mantenimiento y reposición de productos utensilios y lencería. Describir y ejecutar las técnicas de planchado doblado y presentación de ropa aplicando el procedimiento adecuado y utilizando la maquinaria establecida.

### CONTENIDOS

UD1. Instalaciones habitaciones y demás dependencias.1.1. Dependencias del alojamiento rural.1.2. Instalaciones.UD2. Técnicas de limpieza y puesta a punto de instalaciones habitaciones y demás dependencias propias de establecimientos de alojamiento rural.2.1. Descripción y aplicaciones.2.2. Medios de trabajo.2.3. Productos utilizados en la limpieza.UD3. Técnicas de limpieza de mobiliario y decoración propios de alojamientos situados en entornos rurales y/o naturales.3.1. Técnicas de limpieza del mobiliario.3.2. Técnicas de limpieza de elementos decorativos.UD4. Técnicas de limpieza de productos textiles.4.1. Interpretación de etiquetas.4.2. Clasificación y descripción de los textiles.4.3. Productos utilizados.4.4. Clasificación para el lavado y planchado.UD5. Lavado limpieza y secado.5.1. Maquinaria.5.2. Proceso de lavado.5.3. Programas de lavado y especificaciones de utilidad.5.4. Planchado de ropa.UD6. Almacenamiento y distribución interna de ropa.6.1. Almacenamiento.6.2. Distribución interna de ropa.

## Hostelería y Sector Servicios

# LAVADO DE ROPA EN ALOJAMIENTOS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el módulo el alumno será capaz realizar las actividades de lavado de ropa propias de establecimientos de alojamiento. En concreto el alumno será capaz de: Interpretar correctamente información oral y escrita ya sean instrucciones indicaciones especificaciones técnicas o etiquetas de productos químicos vales u otros documentos utilizados en el proceso de planchado y arreglo de ropa y en la confección de artículos textiles sencillos. Clasificar las ropas para su planchado. Describir y ejecutar las técnicas de planchado doblado y presentación de ropa aplicando el procedimiento adecuado y utilizando la maquinaria establecida. Describir y aplicar técnicas de cosido a mano y a máquina empleando los medios y materiales adecuados. Aplicar las técnicas para el almacenaje control y mantenimiento de los productos utensilios y lencería propios del área de alojamiento. Reconocer y aplicar las normas y medidas internas de seguridad higiene y salud en los procesos de planchado arreglo y confección de ropa propios de establecimientos de alojamiento.

### CONTENIDOS

UD1. Procedimientos Administrativos y Comunicación Interna en Lavandería. 1.1. Circuitos internos de comunicación en lavandería de alojamientos. 1.2. Relaciones con otros departamentos: pisos y taller de planchado y costura. 1.3. Documentación utilizada en el departamento de lavandería. UD2. Clasificación según Etiquetado y Marca de Productos Textiles para el Lavado. 2.1. Interpretación del etiquetado de las ropas. 2.2. Clasificación de las ropas para el lavado según productos etiquetados. 2.3. Las fibras en los procesos de conservación o mantenimiento. 2.4. Las telas en los procesos de conservación y mantenimiento. 2.5. Las ropas: clasificación en función del tipo de prenda. 2.6. Técnicas de clasificación de la ropa para el lavado. 2.7. Marcado y contraseñado de ropa para el lavado. UD3. Lavado Limpieza y Secado de Ropa. 3.1. El proceso de lavado. 3.2. Maquinaria de lavado y secado. 3.3. Elementos accesorios para el lavado. 3.4. Características funciones y normas de uso básicas de los productos de lavado. 3.5. Las manchas y su tratamiento. UD4. Almacenamiento y Distribución Interna de Productos de Lavandería. 4.1. Procesos administrativos relativos a la recepción almacenamiento distribución interna y expedición de existencias. 4.2. Distribución interna de ropa lavada. 4.3. Proceso organizativo del almacenamiento de productos y utensilios para el lavado. 4.4. Aplicación de procedimientos de gestión de stocks. UD5. Normativa de Seguridad Higiene y salud en los Procesos de Lavado de Ropa Propios de Establecimientos de Alojamiento. 5.1. Identificación e interpretación de normativa específica. 5.2. Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos para el lavado. 5.3. Salud e higiene personal. 5.4. Medidas de prevención y protección. 5.5. Equipamiento personal de seguridad.



## Hostelería y Sector Servicios

# PLANCHADO Y ARREGLO DE ROPA EN ALOJAMIENTOS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de realizar las actividades de planchado y arreglo de ropa propias de establecimientos de alojamiento. En concreto el alumno será capaz de: Interpretar correctamente información oral y escrita ya sean instrucciones indicaciones especificaciones técnicas o etiquetas de productos químicos vales u otros documentos utilizados en el proceso de planchado y arreglo de ropa y en la confección de artículos textiles sencillos Clasificar las ropas para su planchado. Describir y ejecutar las técnicas de planchado doblado y presentación de ropa aplicando el procedimiento adecuado y utilizando la maquinaria establecida. Describir y aplicar técnicas de cosido a mano y a máquina empleando los medios y materiales adecuados. Aplicar las técnicas para el almacenaje control y mantenimiento de los productos utensilios y lencería propios del área de alojamiento. Reconocer y aplicar las normas y medidas internas de seguridad higiene y salud en los procesos de planchado arreglo y confección de ropa propios de establecimientos de alojamiento.

### CONTENIDOS

UD1. Procedimientos Administrativos y Comunicación Interna en el Taller de Planchado y Costura.1.1. Circuitos internos de comunicación en el taller de planchado y costura de alojamientos.1.2. Relaciones con otros departamentos: pisos y lavandería.1.3. Documentación utilizada en el taller de planchado y costura.UD2. Clasificación de Ropas para el Planchado en Alojamientos.2.1. Simbología del etiquetado de ropas para el planchado.2.2. Clasificación de los distintos tipos de fibras según su comportamiento al planchado.2.3. Comportamiento de los distintos tipos de telas según su comportamiento al planchado.2.4. Técnicas de clasificación de la ropa para el planchado.UD3. Planchado Plegado Empaquetado o Embolso de Ropa en Alojamientos.3.1. El proceso de planchado y plegado.3.2. Maquinaria específica. Características funcionamiento y precauciones de uso según tipos.3.3. Elementos complementarios para el planchado y plegado: mesas percheros maniqués almohadillas bandejas y bolsas.3.4. Características funciones y normas de uso básicas de productos asociados al planchado.3.5. El proceso de empaquetado y embolso de ropa.UD4. Costura en Alojamientos.4.1. Materiales de costura.4.2. Máquina de coser.4.3. Técnicas básicas de costura y su aplicación.4.4. El zurcido.UD5. Almacenamiento y Distribución Interna de Ropas y Productos para el Planchado.5.1. Procesos administrativos relativos a la recepción almacenamiento distribución interna y expedición de existencias.5.2. Distribución interna de ropas planchadas.5.3. Proceso organizativo de almacenamiento de productos y utensilios para el planchado.5.4. Aplicación de procedimientos de gestión de stocks.UD6. Normativa de Seguridad Higiene y Salud en los Procesos de Planchado y Arreglo de Ropa Propios de Establecimientos de Alojamiento.6.1. Identificación e interpretación de normativa específica.6.2.

Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos para el planchado y arreglo de ropa.6.3. Salud e higiene personal.6.4. Medidas de prevención y protección.6.5. Equipamiento personal de seguridad.

## Hostelería y Sector Servicios

# ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Analizar la organización y funciones más frecuentes de los departamentos de recepción, justificando estructuras organizativas adecuadas a cada tipo de establecimiento Analizar los procedimientos de gestión de la información en la recepción, explotando las aplicaciones informáticas propias y justificando su utilización en los diferentes tipos de alojamientos Analizar los procesos propios del departamento de recepción y aplicar los procedimientos idóneos para la correcta prestación y control de los servicios que le son inherentes Desarrollar los procesos de gestión de cobros y facturación, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su realización Analizar el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje, relacionando la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables

### CONTENIDOS

UD1. El Departamento de Recepción.1.1. Objetivos funciones y tareas propias del departamento.1.2. Planteamiento de estructura física organizativa y funcional.1.3. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.UD2. Instalaciones Complementarias y Auxiliares de un Establecimiento de Alojamiento.2.1. Bar comedor cocina office.2.2. Instalaciones deportivas (piscina etc.) y jardines.2.3. Instalaciones auxiliares.2.4. Tipos de energía combustibles y otros recursos en los establecimientos turísticos.UD3. Gestión de la Información en el Departamento de Recepción.3.1. Circuitos internos y externos de información. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción.3.2. Obtención archivo y difusión de la información generada.UD4. Prestación de Servicios de Recepción.4.1. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes.4.2. Análisis del servicio de noche en la recepción.4.3. Realización de operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo así como actividades de preparación de la llegada.4.4. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.UD5. Facturación y Cobro de Servicios de Alojamiento.5.1. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.5.2. Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios o clientes por procedimientos manuales e informatizados.5.3. Cierre diario.UD6. Gestión de la Seguridad en Establecimientos de Alojamiento.6.1. El servicio de seguridad: equipos e instalaciones.6.2. Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias.6.3. Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias.6.4. Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.6.5. Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia.6.6. Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro.6.7. La seguridad de los clientes y sus pertenencias.6.8. Especificidades en entidades no hoteleras.

## Hostelería y Sector Servicios

# APROVISIONAMIENTO Y MONTAJE PARA SERVICIOS DE CATERING

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Poner a punto y utilizar instalaciones equipos máquinas útiles y herramientas que conforman la dotación básica de los departamentos de montaje de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo. Efectuar procesos de aprovisionamiento de los géneros elaboraciones culinarias envasadas materiales y equipos que conforman cargas de servicios de catering. Efectuar procesos de montaje de géneros elaboraciones culinarias envasadas menaje utensilios y material diverso en los recipientes y equipos establecidos para ofrecer servicios de restauración. Explicar y realizar el proceso de disposición de cargas que conforma un servicio de catering identificando las zonas donde se produce.

### CONTENIDOS

UD1. Organización del Departamento de Montaje en Instalaciones de Catering. 1.1. Departamentalización habitual según tipos de establecimiento de catering. 1.2. Organización y formas de trabajo en el contexto profesional de catering. 1.3. Relaciones con otros departamentos. 1.4. Características formación y funcionamiento de grupos de trabajo en un catering. 1.5. Aplicación al catering del concepto de trabajo en equipo: el espíritu de equipo y la sinergia. 1.6. Procesos de comunicación interpersonal en el catering: el feed-back y la escucha efectiva. 1.7. Materiales y equipos de montaje de servicios de catering. 1.8. Maquinaria y equipos habituales: identificación funciones modos de operación y mantenimiento sencillo. 1.9. Compañías de transporte con servicio de catering más habituales. 1.10. Diagramas de carga en contenedores según tipos de transporte. 1.11. Especificidades en la restauración colectiva. UD2. El Proceso de Aprovisionamiento para Servicios de Catering. 2.1. Almacén economato y bodega. 2.2. Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno. 2.3. Seguridad de los productos. UD3. El Proceso de Montaje de Servicios de Catering. 3.1. Fases. 3.2. Tipos de montaje de servicios de catering más habituales. 3.3. Elaboraciones culinarias habituales en los distintos servicios de catering. 3.4. El montaje de productos destinados a la venta a bordo en medios de transporte.

## Hostelería y Sector Servicios

# RECEPCIÓN Y LAVADO DE SERVICIOS DE CATERING

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de realizar las operaciones de recepción y lavado de mercancías procedentes de servicios de catering. En concreto el alumno será capaz de: Preparar en su caso en el lugar donde se ha realizado el servicio de catering los equipos mercancías y las elaboraciones sobrantes para su transporte al centro de partida. Recepcionar las mercancías procedentes de los servicios de catering realizados de acuerdo con los procedimientos establecidos. Realizar el lavado de los materiales menaje utillaje y equipos procedentes del servicio de catering para garantizar su uso posterior con las máximas garantías higiénico-sanitarias.

### CONTENIDOS

Capítulo 1. Lavado de material de Catering. UD1. El departamento de lavado en las instalaciones de Catering. 1.1. Definición y organización característica. 1.2. Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento. UD2. El proceso de lavado de material procedente de servicios de Catering. UD3. Maquinaria y equipos básicos: identificación funciones modos de operación y mantenimiento. 3.1. Tren de lavado. 3.2. Máquinas de desinfección de cubiertos. 3.3. Equipo de lavado a presión. 3.4. Fregaderos. 3.5. Cubos de basura. 3.6. Concepto de mantenimiento sencillo. 3.7. Programa de mantenimiento. UD4. Fases. 4.1. Retirada y clasificación de residuos. 4.2. Clasificación de material: melamina loza acero inoxidable cristal. 4.3. Lavado de material. 4.4. Control final de lavado. 4.5. Disposición para almacenamiento. Capítulo 2. Seguridad y limpieza en las zonas de lavado en instalaciones de Catering. UD1. Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales las instalaciones el mobiliario los equipos la maquinaria y el pequeño material característicos de las unidades de lavado de Catering. 1.1. Locales. 1.2. Instalaciones. 1.3. Mobiliario. 1.4. Maquinaria. 1.5. Equipos. 1.6. Instaladores y mantenedores. 1.7. Pequeño material. UD2. Identificación y aplicación de las normas específicas de seguridad. 2.1. Normativa aplicable. 2.2. Principales riesgos laborales. 2.3. Productos químicos. UD3. Productos de limpieza de uso común: tipos clasificación características principales de uso medidas de seguridad y normas de almacenaje e interpretación de las especificaciones. 3.1. Productos de limpieza de uso común. 3.2. Tipos clasificación. 3.3. Detergentes o jabones sintéticos. 3.4. Características principales de uso. 3.5. Medidas de seguridad y normas de almacenaje. 3.6. Preparación y eliminación de desechos. UD4. Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Procedimientos habituales: tipos y ejecución. 4.1. Sistemas y métodos de limpieza. 4.2. Persona responsable. 4.3. Criterios para realizar la limpieza e higienización. UD5. Uniformidad y equipamiento personal de seguridad: uniformes de lavado (lencería y zapatos). Prendas de protección: tipos adecuación y normativa. 5.1. Prendas de protección: tipos adecuación y normativa. 5.2. Equipos de protección personal. 5.3. Equipo de Protección Individual (EPI). Capítulo 3. Manipulación y clasificación de residuos procedentes de servicios de Catering en la zona de lavado. UD1. Manejo de residuos y desperdicios. 1.1. Tipo de residuos generados (Recursos Materiales Utilizados). 1.2. Gestión de residuos de envases. UD2. Eliminación de residuos y control de plagas. 2.1.

Control de plagas.2.2. Desinsectación y desratización.2.3. Medidas físicas preventivas.2.4. Eliminación por medios físicos o químicos.UD3. Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos. Aplicaciones prácticas.3.1. Conceptos de limpieza y desinfección.3.2. Desarrollo del plan de limpieza y desinfección.UD4. Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de residuos alimentarios.4.1. El impacto de la materia orgánica.4.2. Recomendaciones 5. Tipos de enfermedades transmitidas por incorrecta manipulación de residuos alimentarios.5.1. Manipulación de residuos alimentarios.5.2. Enfermedades alimentarias por microorganismos y sus toxinas.UD6. Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas químicas y biológicas.6.1. Contaminación física.6.2. Contaminación química.6.3. Contaminación biológica.UD7. Salud e higiene personal: factores materiales y aplicaciones.7.1. Salud del manipulador: vigilancia médica.7.2. Vigilancia médica de los manipuladores.UD8. Autocontrol: Sistemas de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC).8.1. ¿En qué se basa el sistema de autocontrol?.8.2. ¿A quién corresponde aplicar el sistema de autocontrol?.8.3. ¿Cómo desarrollar y aplicar el APPCC?.8.4. Sistema APPCC para la elaboración de comidas preparadas.8.5. Material auxiliar necesario para realizar el autocontrol.UD9. Guía de Prácticas Correctas de Higiene (GPCH). Aplicaciones.9.1. Prácticas correctas de higiene.9.2. Normas específicas de manipulación para determinados alimentos.9.3. Otras normas.9.4. Lavado de vajilla y utensilios.9.5. Bares y cafeterías.9.6. Evacuación de deshecho.9.7. Tratamiento de productos no conformes.9.8. Registros de control.9.9. Verificación del programa de prácticas correctas de Higiene.

## Hostelería y Sector Servicios

# REALIZACIÓN DE ELABORACIONES BÁSICAS Y ELEMENTALES DE COCINA Y ASISTIR EN LA ELABORACIÓN CULINARIA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Realizar elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones y preparar y presentar elaboraciones culinarias simples aplicando técnicas sencillas previamente definidas. Realizar las operaciones necesarias para la prestación de asistencia en procesos de preparación y presentación de todo tipo de elaboraciones culinarias mostrando receptividad y espíritu de cooperación.

### CONTENIDOS

UD1. Realización de Elaboraciones Culinarias Básicas y Sencillas de Múltiples Aplicaciones.1.1. Clasificación definición y aplicaciones.1.2. Fases de los procesos riesgos en la ejecución.1.3. Aplicación de técnicas y procedimientos sencillos.1.4. Aplicación de técnicas de regeneración y conservación.UD2. Realización de Elaboraciones Elementales de Cocina.2.1. Definición clasificación tipos.2.2. Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos.2.3. Ingredientes esquemas y fases de elaboración. Riesgos en la ejecución.2.4. Aplicación de técnicas de regeneración y conservación.UD3. Participación en la Mejora de la Calidad.3.1. Introducción.3.2. Aseguramiento de la calidad.3.3. Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos.

## Hostelería y Sector Servicios

# PREPARACIÓN Y CATA DE VINOS Y OTRAS BEBIDAS ALCOHÓLICAS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Solicitar a los proveedores los vinos las cervezas las sidras y las bebidas espirituosas seleccionadas para la cata de acuerdo con las necesidades gastronómicas y de clientela del establecimiento Preparar para la cata las muestras de vino y otras bebidas alcohólicas remitidas por los proveedores y otras que han llevado a la empresa sus distribuidores. Identificar y aplicar la metodología de la cata de vinos y otras bebidas alcohólicas para obtener resultados fiables de la cata. Reconocer y registrar las características organolépticas de los vinos y otras bebidas alcohólicas nacionales y extranjeras de acuerdo con la metodología de la cata. Describir clasificar y evaluar vinos y otras bebidas alcohólicas valorando su adecuación a posibles objetivos comerciales y gastronómicos.

### CONTENIDOS

UD1. Confección de documentación previa a la cata. 1.1. Elaboración de dossiers de vinos y otras bebidas alcohólicas. 1.2. Informes de vinos y otras bebidas alcohólicas. 1.3. Información de revistas guías y prensa especializada. UD2. Análisis sensorial de los vinos. 2.1. Composición del vino desde la perspectiva de la cata. 2.2. La metodología del análisis sensorial de vinos. 2.3. Catavinos fichas fundas opacas y otros útiles. 2.4. La información básica de la cata. 2.5. Los resultados de la cata. UD3. Cata de vinos según sus procesos de elaboración. 3.1. Cata de vinos blancos. 3.2. Cata de diversos vinos rosados. 3.3. Cata de diversos vinos tintos. 3.4. Cata de vinos espumosos. 3.5. Cata de vinos de licor. 3.6. Cata de vinos naturalmente dulces. UD4. Cata de vinos según zonas geográficas de procedencia. 4.1. Cata de vinos españoles. 4.2. Cata de vinos franceses. 4.3. Cata de vinos italianos. 4.4. Cata de otros vinos europeos. 4.5. Cata de vinos americanos. 4.6. Cata de vinos de Sudáfrica. 4.7. Cata de vinos de Australia y Nueva Zelanda. UD5. Cata de cervezas y de sidras. 5.1. Metodología del análisis sensorial de cervezas. 5.2. Cata de cervezas. 5.3. Metodología del análisis sensorial de sidras. 5.4. Cata de sidras de diversa procedencia y estilo. 5.5. Los resultados de la cata. UD6. Cata de bebidas espirituosas. 6.1. Metodología del análisis sensorial de bebidas espirituosas. 6.2. Cata de aguardientes procedentes del vino y subproductos. 6.3. Cata de aguardientes de frutas. 6.4. Cata de aguardientes procedentes de cereales. 6.5. Cata de aguardientes procedentes de la caña de azúcar. 6.6. Cata de otras bebidas espirituosas. 6.7. Cata otras bebidas espirituosas españolas con mención geográfica. 6.8. Cata de licores y cremas. 6.9. Ciclo de vida de las bebidas espirituosas. 6.10. Los resultados de la cata.



## Hostelería y Sector Servicios

# VINOS, OTRAS BEBIDAS ALCOHÓLICAS, AGUAS, CAFÉS E INFUSIONES

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Describir los rasgos más significativos de la estructura vitivinícola a escala mundial y nacional, identificando los principales problemas en relación con el equilibrio del mercado Definir los vinos más significativos del mercado nacional e internacional, identificando sus principales características Definir los vinos más significativos del mercado nacional e internacional, identificando sus principales características Identificar las bebidas espirituosas y sus orígenes geográficos como factores diferenciadores que intervienen en la calidad de las mismas

### CONTENIDOS

UD1. Viticultura básica para hostelería.1.1. La vid.1.2. Principales prácticas culturales.1.3. Geografía y vino. El vino y los factores del medio físico.1.4. Concepto de mención geográfica.UD2. Vinificaciones básicas para hostelería.2.1. De mosto a vino: Microbiología enológica.2.2. Elaboración de vinos blancos.2.3. Elaboración de vinos rosados.2.4. Elaboración de vinos tintos jóvenes.2.5. Elaboración de tintos de guarda.UD3. Vinificaciones especiales para hostelería.3.1. Elaboración de vinos espumosos.3.2. Concepto de vinos de licor.3.3. Elaboración de vinos de licor.3.4. Concepto de vinos naturalmente dulce.3.5. Elaboración de vinos naturalmente dulces.UD4. Proceso de elaboración de la cerveza y de la sidra.4.1. La cerveza.4.2. La sidra.4.3. La perada.UD5. Elaboración de las bebidas espirituosas.5.1. Principios de la destilación. Alquitara alambique y columnas de alto grado.5.2. Normativa vigente de las bebidas espirituosas en cuanto al proceso de elaboración.5.3. Elaboración de bebidas espirituosas procedentes del vino y subproductos y otras frutas.5.4. Elaboración de bebidas procedentes de cereales y de otras materias primas de origen agrícola.5.5. Elaboración de bebidas anisadas y pacharanes.5.6. Elaboración de licores y cremas.5.7. Elaboración de otras bebidas espirituosas españolas con mención geográfica.UD6. Elaboración del café.6.1. Especies botánicas de cafetos y ecosistemas favorables.6.2. Procesos de elaboración del café verde.6.3. El tueste del café verde.6.4. Elaboración de otros cafés.6.5. La preparación de la taza de café.UD7. Obtención de las aguas envasadas tés y otras infusiones.7.1. Obtención del agua mineral envasada.7.2. Elaboración del té.7.3. Obtención y elaboración de otras infusiones.7.4. La preparación de la taza de tés y de otras infusiones.

## Hostelería y Sector Servicios

# ELABORACIÓN DE VINOS, OTRAS BEBIDAS ALCOHÓLICAS, AGUAS CAFÉS E INFUSIONES

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Solicitar a los proveedores los vinos, las cervezas, las sidras y las bebidas espirituosas seleccionadas para la cata de acuerdo con las necesidades gastronómicas y de clientela del establecimiento Preparar para la cata las muestras de vino y otras bebidas alcohólicas remitidas por los proveedores y otras que han llevado a la empresa sus distribuidores Identificar y aplicar la metodología de la cata de vinos y otras bebidas alcohólicas para obtener resultados fiables de la cata Reconocer y registrar las características organolépticas de los vinos y otras bebidas alcohólicas nacionales y extranjeras de acuerdo con la metodología de la cata

### CONTENIDOS

UD1. Viticultura básica para hostelería.1.1. La vid.1.2. Principales prácticas culturales.1.3. Geografía y vino. El vino y los factores del medio físico.1.4. Concepto de mención geográfica.UD2. Vinificaciones básicas para hostelería.2.1. De mosto a vino: Microbiología enológica.2.2. Elaboración de vinos blancos.2.3. Elaboración de vinos rosados.2.4. Elaboración de vinos tintos jóvenes.2.5. Elaboración de tintos de guarda.UD3. Vinificaciones especiales para hostelería.3.1. Elaboración de vinos espumosos.3.2. Concepto de vinos de licor.3.3. Elaboración de vinos de licor.3.4. Concepto de vinos naturalmente dulce.3.5. Elaboración de vinos naturalmente dulces.UD4. Proceso de elaboración de la cerveza y de la sidra.4.1. La cerveza.4.2. La sidra.4.3. La perada.UD5. Elaboración de las bebidas espirituosas.5.1. Principios de la destilación. Alquitara alambique y columnas de alto grado.5.2. Normativa vigente de las bebidas espirituosas en cuanto al proceso de elaboración.5.3. Elaboración de bebidas espirituosas procedentes del vino y subproductos y otras frutas.5.4. Elaboración de bebidas procedentes de cereales y de otras materias primas de origen agrícola.5.5. Elaboración de bebidas anisadas y pacharanes.5.6. Elaboración de licores y cremas.5.7. Elaboración de otras bebidas espirituosas españolas con mención geográfica.UD6. Elaboración del café.6.1. Especies botánicas de cafetos y ecosistemas favorables.6.2. Procesos de elaboración del café verde.6.3. El tueste del café verde.6.4. Elaboración de otros cafés.6.5. La preparación de la taza de café.UD7. Obtención de las aguas envasadas tés y otras infusiones.7.1. Obtención del agua mineral envasada.7.2. Elaboración del té.7.3. Obtención y elaboración de otras infusiones.7.4. La preparación de la taza de tés y de otras infusiones.

## Hostelería y Sector Servicios

# SERVICIO ESPECIALIZADO DE VINOS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de realizar los procesos de servicio especializado de vinos. En concreto el alumno será capaz de: Realizar el proceso del preservicio especializado de vinos siguiendo las normas internas del establecimiento de modo que se facilite el desarrollo posterior del servicio en sala en general y de vinos en particular. Realizar el proceso de servicio especializado de vinos siguiendo las normas de protocolo en restauración para garantizar la satisfacción del cliente. Informar y asesorar sobre la oferta de vinos y bebidas del establecimiento y su armonía con la oferta gastronómica con el objeto de lograr la máxima satisfacción del cliente y los objetivos comerciales y de prestigio de la organización.

### CONTENIDOS

UD1. Recursos humanos y materiales.1.1. Brigada de restaurante.1.2. Mise en place para el servicio de vinos.UD2. Técnicas de ventas de vinos.2.1. Tipología de clientes.2.2. Sugerencias en la venta de vinos en función del tipo de restaurante.2.3. Sugerencias en la venta de vinos en función del tipo de clientes.2.4. Sugerencias en la venta de vinos en función del tipo de servicio.2.5. Quejas y reclamaciones en la venta de vinos.2.6. Normas básicas de protocolo en la mesa.2.7. Técnicas de comunicación.2.8. La protección de consumidor y usuario.UD3. Armonías entre ofertas gastronómicas y vinos. Maridaje.3.1. Definición de maridaje y su importancia.3.2. Criterios para relacionar alimentos y bebidas.3.3. Armonización de los vinos.3.4. Combinaciones más frecuentes.3.5. Los enemigos del maridaje.UD4. Proceso para el servicio especializado de vinos.4.1. Toma de comanda de vinos. Su circuito.4.2. Rotación de los vinos de la carta.4.3. Asesoramiento de vinos.4.4. Tipos de servicio.4.5. Normas generales de servicio y desvarase.4.6. Apertura de botellas de vinos.4.7. Decantación: objetivo y técnica.4.8. Tipos características y función.

## Hostelería y Sector Servicios

# LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA SERVICIOS DE RESTAURACIÓN (INGLÉS)

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en los servicios de restauración. En concreto el alumno será capaz de: Comprender información oral sencilla en una lengua extranjera en el ámbito de la actividad de restauración con el objeto de atender las peticiones de los clientes. Extraer información de documentos breves y sencillos escritos en una lengua extranjera en el ámbito de la actividad de restauración para obtener información procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas. Producir mensajes orales sencillos en una lengua extranjera en situaciones habituales de la actividad de restauración con el objeto de mejorar la prestación del servicio y materializar las ventas.

### CONTENIDOS

UD1. Prestación de información gastronómica y documental en lengua extranjera.1.1. Interpretación y traducción de menús cartas y recetas.1.2. Elaboración de listas distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.1.3. Confección de horarios del establecimiento.1.4. Información básica sobre eventos en restauración como fecha lugar y precio.1.5. Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica bebidas y precios de las mismas.1.6. Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento.1.7. Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para las comandas indicaciones y horarios.1.8. Consulta de un manual sencillo de maquinaria equipamiento o utensilio de la actividad de restauración y de aplicación informática.UD2. Atención al cliente en lengua extranjera en el servicio de restauración.2.1. Terminología específica en las relaciones con los clientes.2.2. Presentación personal (dar información de uno mismo).2.3. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor: saludos presentaciones fórmulas de cortesía despedida.2.4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.2.5. Simulación de situaciones de atención al cliente en el restaurante y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.2.6. Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.2.7. Información de sistemas de facturación y cobro. Las cuentas.2.8. Atención de solicitudes de información reservas y pedidos.2.9. Atención de demandas de información variada sobre el entorno.UD3. Expresión oral y escrita de la terminología específica del restaurante.3.1. Manejo de la terminología de las principales bebidas en lengua extranjera.3.2. Uso y manejo de las expresiones más frecuentes en restauración.3.3. Conocimiento y utilización de las principales bebidas en lengua extranjera.3.4. Elaboración de listados y diálogos sobre los principales pescados mariscos y carnes en lengua extranjera.3.5. Conocimiento y utilización de las principales verduras legumbres y frutas en lengua extranjera.3.6. Elaboración de listados y diálogos en lengua extranjera de las especias y frutos secos principales.3.7. Elaboración de listados y diálogos en lengua extranjera con los elementos del menaje y

utensilios de restauración.3.8. Interpretación de las medidas y pesos en lengua extranjera.3.9. Elaboración y uso en diálogos en lengua extranjera de los profesionales que integran la rama y sus departamentos.

## Hostelería y Sector Servicios

# CONTROL DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL BAR Y CAFETERÍA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Analizar el sector de la restauración y en particular la actividad de bar-cafetería considerando las relaciones de estos establecimientos con otras empresas. Realizar proyectos de viabilidad sencillos de un pequeño bar-cafetería utilizando los canales de información existentes para la constitución y puesta en marcha de pequeñas empresas. Analizar sistemas de aprovisionamiento de alimentos y bebidas y ejecutar las operaciones inherentes de acuerdo con los sistemas seleccionados. Estimar posibles precios de las ofertas gastronómicas y de bebidas propias de bar-cafetería calculando los costes de materias primas y demás géneros. Desarrollar los sistemas y procesos de gestión y control necesarios para el ejercicio de la actividad de bar-cafetería.

### CONTENIDOS

UD1. El Bar-Cafetería: Establecimiento Negocio y Empresa.1.1. El bar-cafetería como establecimiento: tipos de establecimientos.1.2. Plan de marketing del bar-cafetería. Análisis de mercado.UD2. Viabilidad Económica y Financiera del Bar-Cafetería.2.1. Trámites y documentación relativa a la constitución y puesta en marcha.2.2. Organigrama del bar-cafetería. Selección de personal. Perfiles profesionales.2.3. Empresa empresario y establecimiento mercantil.2.4. Tipo jurídico de empresario: individual y social.2.5. Distinción entre empresa empresario y establecimiento mercantil.2.6. El empresario individual y el empresario social.2.7. Profesionales y organismos estatales autonómicos y locales que asesoran en materia de procesos y procedimientos económico-administrativos relativos al inicio y desarrollo de la actividad empresarial.2.8. Valoración de la importancia que tiene la creación y buen funcionamiento de pequeñas empresas para el desarrollo de la economía nacional y para la integración sociolaboral.UD3. Aprovisionamiento y Control de Consumos y Costes de la Actividad de Bar-Cafetería.3.1. Gestión del aprovisionamiento en el bar-cafetería: cálculo de necesidades de aprovisionamiento de alimentos bebidas y demás géneros para el bar-cafetería.3.2. El ciclo de compra. El inventario permanente y su valoración: métodos de valoración de existencias. Negociación con proveedores.3.3. Recepción y almacenamiento de géneros: inspección control distribución y almacenamiento de materias primas.3.4. Gestión y control de inventarios. Registros documentales. Fichas técnicas.UD4. Control de Consumos y Costes del Servicio del Bar-Cafetería.4.1. Control de consumos y costes: definición y clases de costes. Cálculo del coste de materias primas y registro documental. Control de consumos.4.2. Control por copeo. Escandallos.4.3. Aplicación de métodos. Componentes de precio. Métodos de fijación de precios.UD5. El Control General de la Actividad de Bar-Cafetería.5.1. Comparación y aplicación de sistemas y procesos de control de la producción y el servicio en el bar-cafetería.5.2. Análisis sencillo de la situación económico-financiera del bar-cafetería.5.3. Diario de producción y cierre de caja.5.4. Aplicación de métodos sencillos para auditar los procesos de facturación cobro cierre diario de la producción y

liquidación de caja en el bar-cafetería.5.5. Comparación y aplicación de sistemas de organización de la información.5.6. Normalización y formalización de documentación que se genera en la actividad.UD6. Gestión y Control Comercial Informático y de Calidad en Restauración.6.1. Gestión comercial: la estrategia de precios.6.2. Las ventas. Posicionamiento del bar-cafetería.6.3. Acciones de promoción y publicidad en bares-cafeterías.6.4. Gestión y control de calidad: características peculiares.6.5. Concepto de calidad por parte del cliente.6.6. Programas procedimientos e instrumentos específicos.6.7. Técnicas de autocontrol.

## Hostelería y Sector Servicios

# COCINA ESPAÑOLA E INTERNACIONAL

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Analizar elaboraciones culinarias describiendo sus procesos de ejecución. Realizar poner a punto y conservar elaboraciones culinarias que resulten generalmente complejas y representativas por sus valores gastronómicos tipo: territoriales o temporales.

### CONTENIDOS

UD1. Cocina Española.1.1. Características generales y evolución histórica.1.2. Alimentos Españoles más emblemáticos. Productos con Denominación de Origen protegida.1.3. La Dieta mediterránea.1.4. Cocina tradicional y cocina de vanguardia. La actual cocina española en el mundo. Platos más representativos de la gastronomía española.1.5. Tapas pinchos banderillas montaditos y cocina en miniatura.1.6. La dieta mediterránea y sus características.1.7. Las cocinas de las distintas autonomías. Principales peculiaridades. Platos más representativos.1.8. Restaurantes españoles más reconocidos.1.9. Utilización de todo tipo de terminología culinaria.UD2. Cocina del Resto de Europa.2.1. La cocina francesa e italiana y sus características. Su influencia en la gastronomía de otros países. Platos y productos más representativos.2.2. La cocina portuguesa principales características y platos más representativos.2.3. Otras cocinas del continente y sus platos más implantados en España.UD3. Otras Cocinas del Mundo.3.1. La gastronomía en Iberoamérica. Platos y alimentos más representativos de los distintos países. Otras cocinas de América.3.2. Características generales de la cocina del Magreb. Platos productos y más representaciones. Menaje más característico.3.3. Aportaciones de la cocina asiática a la gastronomía: principales platos y alimentos y condimentos. El Wok y sus características. Otros recipientes y utensilios.



## Hostelería y Sector Servicios

# SERVICIOS ESPECIALES EN RESTAURACIÓN

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de disponer todo tipo de servicios especiales en restauración. En concreto el alumno será capaz de: Formular propuestas de organización de medios necesarios para el montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales en restauración en el marco de sistemas organizativos preestablecidos. Describir y utilizar el mobiliario equipos máquinas y útiles habituales para la prestación de servicios especiales y eventos en restauración de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo. Diseñar decoraciones para locales de restauración y para la exposición de elaboraciones culinarias y bebidas en el marco de todo tipo de servicios especiales y eventos en restauración. Decorar y ambientar locales y montar expositores con géneros productos gastronómicos y demás materiales de modo que su colocación resulte equilibrada y sea atractiva para los potenciales clientes. Distribuir montar y poner a punto equipos mobiliario y menaje necesarios para el desarrollo de servicios especiales y eventos en restauración.

### CONTENIDOS

UD1. Instalaciones y equipos básicos para servicios especiales y eventos en restauración.1.1. Material especial empleado en el servicio y montaje de servicios especiales y eventos.1.2. Los salones y las distribuciones de los espacios. Planos.1.3. Manejos riesgos puesta a punto y mantenimiento de uso de los diferentes tipos de equipos maquinaria herramientas utensilios y mobiliario.1.4. Los daños posibles por un mal uso de equipos máquinas y útiles.UD2. Servicios especiales en restauración.2.1. El Banquete y el Catering.2.2. Montaje de mesas en los servicios especiales de restauración.2.3. Recursos humanos y materiales para el desarrollo de los servicios especiales.2.4. La comercialización de los servicios especiales.2.5. La venta y las relaciones con los clientes.2.6. La coordinación interdepartamental: departamentos afectados por las actividades relacionadas con los mismos. La orden de servicio.2.7. La facturación de los servicios especiales.UD3. Otros eventos en restauración.3.1. El Buffet.3.2. Sentado de pie.3.3. Asistido o no.3.4. Dimensiones y distribución del espacio.3.5. Número de clientes.3.6. Clasificación de los productos objeto de exposición según las variables.3.7. Distribución de alimentos en los expositores y mesa buffet.3.8. Otros eventos.3.9. Normas sobre la manipulación y exposición de alimentos.UD4. Decoración y montaje de expositores.4.1. Diseño sencillo de bocetos para la decoración de locales en servicios especiales y eventos en restauración.4.2. Tendencias o variaciones que existen en la restauración de ambientes y decoración.4.3. El color y su influencia: teoría de los colores.4.4. Plantas y flores en la restauración: decoración de espacios y mesas.4.5. La decoración de buffet teniendo en cuenta el tipo y el tema central del mismo.4.6. Los centros de mesas.4.7. Los bodegones y otros elementos para la decoración.4.8. La luz y la ambientación musical en la restauración: tipos intensidad elementos.

## Hostelería y Sector Servicios

# PREELABORACIÓN DE PRODUCTOS BÁSICOS DE PASTELERÍA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Utilizar los equipos máquinas utensilios utillaje y herramientas que conforman la dotación básica de los establecimientos de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo. Realizar preelaboraciones de pastelería de múltiples aplicaciones ejecutando técnicas básicas previamente definidas.

### CONTENIDOS

UD1. Maquinaria y equipos básicos de pastelería.1.1. Identificación y clasificación: Generadores de calor generadores de frío y maquinaria auxiliar.1.2. Identificación y características de la maquinaria y equipos de pastelería.1.3. Mobiliario de uso común y específico en pastelería.1.4. Batería herramientas y utillaje. Identificación y características de útiles y herramientas.1.5. Nuevas tecnologías para la elaboración de pastelería.1.6. Aplicación de técnicas procedimientos y modos de operación control limpieza y mantenimiento de uso característicos.1.7. Características fundamentales funciones y aplicaciones más comunes.1.8. Aplicación de técnicas procedimientos y modos de operación.1.9. Control y mantenimiento característicos.UD2. Materias primas de uso común en pastelería.2.1. Harina: Tipos de uso común en pastelería: harina fuerte harina floja harina de media fuerza entre otros. Definición. Descripción de las cualidades organolépticas y aplicaciones.2.2. Grasas: Tipos de uso común en pastelería: grasas vegetales animales hidrogenadas entre otros. Definición. Descripción de las cualidades organolépticas y aplicaciones.2.3. Huevos y ovo productos: Tipos de uso común en pastelería: yema líquida clara líquida huevo líquido entre otros. Definición. Descripción de las cualidades organolépticas y aplicaciones.2.4. Azúcar: Tipos de uso común en pastelería: azúcar de caña azúcar de remolacha edulcorantes entre otros. Definición. Descripción de las cualidades organolépticas y aplicaciones.2.5. Lácteos: Tipos de uso común en pastelería: leche de vaca leche de cabra nata leche en polvo entre otros. Definición. Descripción de las cualidades organolépticas y aplicaciones.2.6. Otros productos de uso en pastelería.UD3. Preelaboración de materias primas.3.1. Términos pasteleros relacionados con la preelaboración.3.2. Tratamientos característicos de las materias primas.3.3. Preelaboraciones más usuales.3.4. Fases de los procesos y riesgos en la ejecución.3.5. Operaciones necesarias para la obtención de las preelaboraciones más comunes.3.6. Técnicas y métodos establecidos.UD4. Utilizaciones básicas de pastelería.4.1. Uso y manejo de la manga pastelera.4.2. Uso y manejo del cornet o cartucho.4.3. Uso estirado y manejo con rodillo.4.4. Uso y manejo de herramientas y utillaje específico.

## Hostelería y Sector Servicios

# ELABORACIONES BÁSICAS DE PRODUCTOS DE PASTELERÍA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Realizar elaboraciones sencillas de pastelería de acuerdo con la definición del producto aplicando técnicas básicas de elaboración. Realizar las operaciones necesarias para la prestación de asistencia en procesos de preparación de todo tipo de elaboraciones de pastelería mostrando receptividad y espíritu de cooperación.

### CONTENIDOS

UD1. Masas y Pastas de múltiples aplicaciones.1.1. Organización y secuenciación de fases para la obtención de las diversas masas y pastas.1.2. Preparación del material necesario (moldes latas utensilios y herramientas).1.3. Masas hojaldradas. Fundamentos del proceso de hojaldrado. Tipos de hojaldre. Principales elaboraciones de masas hojaldradas.1.4. Masas batidas o esponjadas. Procesos de elaboración. Principales elaboraciones con masas batidas.1.5. Masas escaldadas. Fundamento y proceso de elaboración de las masas escaldadas. Principales elaboraciones.1.6. Masas azucaradas. Proceso general de elaboraciones de masas azucaradas. Principales elaboraciones con masas azucaradas.1.7. Refrigeración de productos de pastelería.1.8. Conservación y almacenamiento.UD2. Rellenos y cremas.2.1. Rellenos y cremas. Formulario y variaciones.2.2. Preparación de rellenos y cremas seleccionando herramientas y materias primas necesarias.2.3. Fases y procesos de la elaboración de rellenos y cremas así como las posibles variaciones en éstas.2.4. Aplicaciones y destinos finales de los rellenos y cremas.2.5. Conservación y almacenamiento.UD3. Jarabes baños de cobertura y mermeladas.3.1. Preparación de jarabes baños de cobertura y mermeladas seleccionando herramientas y materias primas necesarias.3.2. Fases y procesos de la elaboración de todo tipo de jarabes baños de cobertura y mermeladas.3.3. Aplicaciones y destinos finales de los jarabes baños de cobertura y mermeladas.3.4. Conservación y almacenamiento.UD4. Pastas mignardises y petit fours.4.1. Formularios.4.2. Elaboración de pastas mignardises y petit fours seleccionando los útiles y las materias primas necesarias.4.3. Fases y procesos de la elaboración de pastas mignardises y petit fours así como las posibles variaciones en éstas.4.4. Aplicaciones y destinos finales de las pastas mignardises y petit fours.4.5. Conservación y almacenamiento.UD5. Salsas y coulis.5.1. Formulario y variaciones.5.2. Preparación de salsas y coulis seleccionando útiles y las materias primas necesarias.5.3. Identificación y conocimiento de las técnicas de elaboración de coulis y salsas así como las posibles variaciones en éstas.5.4. Aplicaciones y posibilidades de uso de los coulis y las salsas.5.5. Conservación y almacenamiento.UD6. Sorbetes y helados.6.1. Formularios de sorbetes y helados de frutas y helados de base láctea.6.2. Preparación de sorbetes y helados conociendo la distinta maquinaria los útiles y las materias primas necesarias en su elaboración.6.3. Técnicas de elaboración de los distintos tipos de sorbetes y helados así como las posibles variaciones en éstas.6.4. Aplicaciones de los helados y sorbetes.6.5. Conservación y almacenamiento.UD7. Postres en restauración.7.1. Postres básicos: postres de base láctea a base de

frutas y fritos o de sartén.7.2. Semifríos: Bavarois y mousses.7.3. Postres en restauración: formulación y creación de postres.7.4. Preparación de postres conociendo la distinta maquinaria los útiles y las materias primas necesarias en su elaboración.7.5. Técnicas y fases para la elaboración de los distintos postres así como las posibles variaciones en éstas.7.6. Creación y diseño de postres combinando las distintas elaboraciones básicas aprendidas.7.7. Conservación y almacenamiento.UD8. Tartas.8.1. Tartas. Montaje y composición.8.2. Elaboración de tartas clásicas.8.3. Tartas con base de semifrios o mousses.8.4. Aplicación de las tartas en los servicios de restauración.UD9. Pastelería salada.9.1. Clasificación de los diferentes grupos.9.2. Formulas y procesos de elaboración.9.3. Preparación de rellenos conociendo la distinta maquinaria los útiles y las materias primas necesarias en su elaboración (verduras pescados carnes condimentos y especias).

## Hostelería y Sector Servicios

# SUPERVISIÓN Y EJECUCIÓN DE TÉCNICAS APLICADAS A MASAS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Realizar las operaciones de preelaboración de diferentes géneros, en función de planes de trabajo establecidos y de las masas que se vayan a realizar. Analizar, poner a punto y realizar distintos procesos de ejecución de masas que resulten aptos para elaboraciones posteriores, aplicando diferentes técnicas. Aplicar métodos para el envasado y conservación de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones de masas, asegurando su utilización o consumo posteriores en condiciones óptimas. Explicar y aplicar métodos para la regeneración de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones de masas terminadas, asegurando su utilización o consumo posteriores en condiciones óptimas. Aplicar procedimientos de supervisión de los procesos de preelaboración, elaboración, envasado, conservación, y regeneración de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones de masas terminadas, controlando los resultados intermedios y finales derivados de los mismos.

### CONTENIDOS

UD1. Manejo de maquinaria, equipos y utensilios básicos para la elaboración de masas.  
1.1. Maquinaria, batería útiles y herramientas de uso específico en la elaboración de masas.  
1.2. Procedimientos de puesta en marcha, regulación y parada de los equipos: fundamentos y características.  
1.3. Mantenimiento de primer nivel de equipos e instalaciones.  
1.4. Nuevas tecnologías para la elaboración de masas.  
1.5. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, control, limpieza y mantenimiento de uso característicos.  
1.6. Características fundamentales, funciones y aplicaciones más comunes.  
1.7. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación.  
1.8. Control y mantenimiento característicos.  
UD2. Aplicación de procesos de aprovisionamiento interno para la elaboración de masas.  
2.1. Deducción y cálculo de necesidades de géneros.  
2.2. Procedimientos de solicitud y gestión de géneros.  
2.3. Formalización de documentación.  
2.4. Ejecución de operaciones de regeneración que precisen los géneros.  
UD3. Supervisión y elaboración de masas elaboradas en bollería.  
3.1. Clasificación y características.  
3.2. Puntos críticos en su elaboración: amasado, temperatura de las masas, sistema de esponja, reposos, fermentación, conservación de bollería fermentada y cocción.  
3.3. Tipos de masa.  
3.4. Elaboraciones diversas como roscones, reyes, ensaimadas y brioche, entre otras.  
3.5. Fases de los procesos y riesgos en la ejecución.  
3.6. Fundamentos de los procesos de elaboración de los distintos tipos de masas elaboradas en bollería.  
3.7. Formulaciones.  
3.8. Parámetros de control de los distintos procesos de elaboración.  
3.9. Principales anomalías, causas y posibles correcciones.  
3.10. Aplicaciones y destinos finales de los rellenos.  
3.11. Presentaciones comerciales: envasado y etiquetado.  
UD4. Supervisión y elaboración de masas batidas.  
4.1. Clasificación y características.  
4.2. Puntos críticos en su elaboración: batido, esponjado, preparación de la harina, mezcla, llenado y cocción.  
4.4. Fundamentos de los procesos de elaboración de los distintos tipos de masas batidas.  
4.5. Formulaciones.  
4.6. Parámetros de control de los distintos

procesos de elaboración.4.7. Principales anomalías causas y posibles correcciones.4.8. Aplicaciones y destinos finales de los rellenos.4.9. Presentaciones comerciales: envasado y etiquetado.UD5. Supervisión y elaboración de masas fritas.5.1. Clasificación y características.5.2. Puntos críticos en su elaboración.5.3. Tipos.5.4. Fases de los procesos y riesgos en la ejecución.5.5. Fundamentos de los procesos de elaboración de los distintos tipos de masas fritas.5.6. Formulaciones.5.7. Parámetros de control de los distintos procesos de elaboración.5.8. Principales anomalías causas y posibles correcciones.5.9. Aplicaciones y destinos finales de los rellenos.5.10. Presentaciones comerciales: envasado y etiquetado.UD6. Supervisión y elaboración de hojaldres.6.1. Características.6.2. Tipos y formulación.6.3. Puntos críticos en su elaboración.6.4. Aplicaciones.6.5. Fases de los procesos y riesgos en la ejecución.6.6. Fundamentos de los procesos de elaboración de los distintos tipos de hojaldres.6.7. Formulaciones.6.8. Parámetros de control de los distintos procesos de elaboración.6.9. Principales anomalías causas y posibles correcciones.6.10. Aplicaciones y destinos finales de los rellenos.6.11. Presentaciones comerciales: envasado y etiquetado.UD7. Supervisión y elaboración de pastas.7.1. Clasificación y características.7.2. Puntos críticos en su elaboración.7.3. Tipos.7.4. Fases de los procesos y riesgos en la ejecución.7.5. Fundamentos de los procesos de elaboración de los distintos tipos de pastas.7.6. Formulaciones.7.7. Parámetros de control de los distintos procesos de elaboración.7.8. Principales anomalías causas y posibles correcciones.7.9. Aplicaciones y destinos finales de los rellenos.7.10. Presentaciones comerciales: envasado y etiquetado.UD8. Control de los procesos de envasado conservación y regeneración de géneros crTemaos semielaborados y elaboraciones de masas terminadas.8.1. Regeneración: Definición.8.2. Identificación de los principales sistemas de regeneración.8.3. Descongelación de materias primas o productos preelaborados.8.4. Puesta a punto de diferentes productos para su uso concreto en elaboraciones o proceso y reciclaje de productos o elaboraciones de pastelería.8.5. Horneado de masas y pastas para su consumo o uso posterior en otras elaboraciones.8.6. Clases de técnicas y procesos.8.7. Riesgos en la ejecución.8.8. Aplicaciones.8.9. Sistemas de conservación.8.10. Conservación de productos no perecederos: acondicionamiento y normas básicas para el almacenaje de productos.8.11. Envasado: Definición.8.12. Identificación de los principales equipos de envasado.8.13. Etiquetado de productos.8.14. Procesos.8.15. Asociación de los sistemas/métodos de conservación con su adecuación a los distintos productos y equipos necesarios.8.16. Fases de los procesos y riesgos en la ejecución.

## Hostelería y Sector Servicios

# SUPERVISIÓN Y EJECUCIÓN DE TÉCNICAS APLICADAS A CREMAS Y RELLENOS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Realizar las operaciones de preelaboración de diferentes géneros, en función de planes de trabajo establecidos y de las cremas y rellenos que se vayan a realizar Analizar, poner a punto y realizar distintos procesos de ejecución de cremas y rellenos que resulten aptos para elaboraciones posteriores, aplicando diferentes técnicas Aplicar métodos para el envasado y conservación de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones de cremas y rellenos terminadas, asegurando su utilización o consumo posteriores en condiciones óptimas Explicar y aplicar métodos para la regeneración de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones de cremas y rellenos terminadas, asegurando su utilización o consumo posteriores en condiciones óptimas Aplicar procedimientos de supervisión de los procesos de preelaboración, elaboración, envasado, conservación, y regeneración de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones de cremas y rellenos terminadas, controlando los resultados intermedios y finales derivados de los mismos

### CONTENIDOS

UD1. Manejo de maquinaria equipos y utensilios básicos para la elaboración de cremas y rellenos.1.1. Maquinaria batería útiles y herramientas de uso específico en la elaboración de cremas y rellenos.1.2. Procedimientos de puesta en marcha regulación y parada de los equipos: fundamentos y características.1.3. Mantenimiento de primer nivel de equipos e instalaciones.1.4. Nuevas tecnologías para la elaboración de cremas y rellenos.1.5. Aplicación de técnicas procedimientos y modos de operación control limpieza y mantenimiento de uso característicos.1.6. Características fundamentales funciones y aplicaciones más comunes.1.7. Aplicación de técnicas procedimientos y modos de operación.1.8. Control y mantenimiento característicos.UD2. Aplicación de procesos de aprovisionamiento interno para la elaboración de cremas y rellenos.2.1. Deducción y cálculo de necesidades de géneros.2.2. Procedimientos de solicitud y gestión de géneros.2.3. Formalización de documentación.2.4. Ejecución de operaciones de regeneración que precisen los géneros.UD3. Supervisión y elaboración de cremas.3.1. Clasificación y características.3.2. Puntos críticos en su elaboración.3.3. Tipos.3.4. Fases de los procesos y riesgos en la ejecución.3.5. Fundamentos de los procesos de elaboración de los distintos tipos de cremas.3.6. Formulaciones.3.7. Parámetros de control de los distintos procesos de elaboración.3.8. Principales anomalías causas y posibles correcciones.3.9. Aplicaciones y destinos finales de los rellenos.3.10. Presentaciones comerciales: envasado y etiquetado.UD4. Supervisión y elaboración de rellenos.4.1. Clasificación y características.4.2. Puntos críticos en su elaboración.4.3. Tipos.4.4. Fases de los procesos y riesgos en la ejecución.4.5. Fundamentos de los procesos de elaboración de los distintos tipos de rellenos.4.6. Formulaciones.4.7. Parámetros de control de los distintos procesos de elaboración.4.8. Principales anomalías causas y posibles correcciones.4.9. Aplicaciones y destinos finales de los

rellenos.4.10. Presentaciones comerciales: envasado y etiquetado.UD5. Control de los procesos de envasado conservación y regeneración de géneros crTemaos semielaborados y elaboraciones de cremas y rellenos terminados.5.1. Regeneración: Definición.5.2. Identificación de los principales sistemas de regeneración:.5.3. Descongelación de materias primas o productos preelaborados.5.4. Puesta a punto de diferentes productos para su uso concreto en elaboraciones o proceso y reciclaje de productos o elaboraciones de pastelería.5.5. Clases de técnicas y procesos.5.6. Riesgos en la ejecución.5.7. Aplicaciones.5.8. Sistemas de conservación: vacío refrigeración o congelación.5.9. Conservación de productos no perecederos: acondicionamiento y normas básicas para el almacenaje de productos.5.10. Envasado: Definición.5.11. Identificación de los principales equipos de envasado:.5.12. Etiquetado de productos: normativa y ejecución según la misma.5.13. Procesos. Riesgos en la ejecución. Aplicaciones.5.14. Asociación de los sistemas/métodos de conservación con su adecuación a los distintos productos y equipos necesarios.5.15. Fases de los procesos y riesgos en la ejecución.



## Hostelería y Sector Servicios

# SUPERVISIÓN Y EJECUCIÓN DE TÉCNICAS APLICADAS A HELADOS Y SEMIFRIOS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de supervisar la ejecución y preelaborar elaborar conservar y regenerar helados y semifrios.En concreto el alumno será capaz de: Realizar las operaciones de preelaboración de diferentes géneros en función del plan de trabajo establecido y de los helados y semifrios que se vayan a realizar.Analizar poner a punto y realizar distintos procesos de ejecución de helados y semifrios que resulten aptos para su consumo y/o elaboraciones posteriores utilizando diferentes técnicas.Aplicar métodos para la conservación y envasado de géneros crudos semielaborados y helados y semifrios terminados asegurando su utilización o consumo posteriores en condiciones óptimas.Explicar y aplicar métodos para la regeneración de géneros crudos semielaborados y helados y semifrios terminados asegurando su utilización o consumo posteriores en condiciones óptimas.Aplicar procedimientos de supervisión de los procesos de manipulación conservación envasado y regeneración de géneros crudos preelaboraciones así como helados y semifrios terminados controlando los resultados intermedios y finales derivados de los mismos

### CONTENIDOS

UD1. Manejo de maquinaria equipos y utensilios básicos para la elaboración de helados y semifrios.1.1. Maquinaria batería útiles y herramientas de uso específico en la elaboración de helados y semifrios.1.2. Procedimientos de puesta en marcha regulación y parada de los equipos: fundamentos y características.1.3. Mantenimiento de primer nivel de equipos e instalaciones.1.4. Nuevas tecnologías para la elaboración de helados y semifrios.1.5. Aplicación de técnicas procedimientos y modos de operación control limpieza y mantenimiento de uso característicos.1.6. Características fundamentales funciones y aplicaciones más comunes.1.7. Aplicación de técnicas procedimientos y modos de operación.1.8. Control y mantenimiento característicos.UD2. Aplicación de procesos de aprovisionamiento interno para la elaboración de helados y semifrios.2.1. Deducción y cálculo de necesidades de géneros.2.2. Procedimientos de solicitud y gestión de géneros.2.3. Formalización de documentación.2.4. Ejecución de operaciones de regeneración que precisen los géneros.UD3. Supervisión y elaboración de helados.3.1. Definición. Clasificación y características.3.2. Fases de los procesos y riesgos en la ejecución.3.3. Puntos críticos en su elaboración.3.4. Fundamentos de los procesos de elaboración de los distintos tipos de helados.3.5. Formulaciones.3.6. Parámetros de control de los distintos procesos de elaboración.3.7. Principales anomalías causas y posibles correcciones.3.8. Aplicaciones y destinos finales de los rellenos.3.9. Presentaciones comerciales: envasado y etiquetado.UD4. Supervisión y elaboración de semifrios.4.1. Definición. Clasificación y características.4.2. Puntos críticos en su elaboración.4.3. Fases de los procesos y riesgos en la ejecución.4.4. Fundamentos de los procesos de elaboración de los distintos tipos de semifrios.4.5. Formulaciones.4.6. Parámetros de control de los

distintos procesos de elaboración.4.7. Principales anomalías causas y posibles correcciones.4.8. Aplicaciones y destinos finales de los rellenos.4.9. Presentaciones comerciales: envasado y etiquetado.UD5. Control de procesos de envasado conservación y re-generación de géneros crudos semielaborados y elaboraciones de helados y semifríos terminados.5.1. Regeneración: definición.5.2. Identificación de los principales sistemas de regeneración.5.3. Clases de técnicas y procesos.5.4. Riesgos en la ejecución.5.5. Aplicaciones.5.6. Sistemas de conservación: vacío refrigeración o congelación.5.7. Conservación de productos no perecederos: acondicionamiento y normas básicas para el almacenaje de productos.5.8. Envasado: definición.5.9. Identificación de los principales equipos de envasado: atmósfera modificada envasado al vacío.5.10. Etiquetado de productos: normativa y ejecución según la misma.5.11. Procesos. Riesgos en la ejecución. Aplicaciones.5.12. Asociación de los sistemas/métodos de conservación con su adecuación a los distintos productos y equipos necesarios.5.13. Fases de los procesos y riesgos en la ejecución.

## Hostelería y Sector Servicios

# COMERCIALIZACIÓN DE OFERTAS DE PASTELERÍA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Analizar el sector de la pastelería y definir el posicionamiento del establecimiento, interpretando las variables que lo configuran y explicando la situación actual y las tendencias que se detectan. Analizar los procesos de información, asesoramiento y venta, y aplicar en ellos los procedimientos y las técnicas de atención al cliente y de comunicación adecuados, como elemento básico para el logro de los objetivos empresariales. Desarrollar acciones promocionales aplicables a establecimientos de producción y venta de productos de pastelería, aplicando técnicas de marketing.

### CONTENIDOS

UD1. Venta de servicios en pastelería.1.1. Clasificación y características de los servicios en pastelería.1.2. Identificación de las fuentes informativas de la oferta de pastelería.1.3. EstTemaio y análisis del entorno.1.4. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación según nuestro objetivo.1.5. Estrategias para la fijación de precios.1.6. Tipos de servicios que se pueden ofertar.UD2. Análisis de la situación en el sector de la pastelería.2.1. EstTemaio y análisis de situación del mercado.2.2. Análisis del sector de restauración.2.3. Tipos de investigación de mercado.2.4. Posicionamiento de una empresa de pastelería.UD3. Comunicación, marketing y ventas en pastelería.3.1. EstTemaiair las necesidades y deseos del cliente en segmentos bien definidos del mercado.3.2. Comunicación interpersonal y sus tipos.3.3. Análisis de las necesidades humanas y la motivación.3.4. Evaluar y medir la imagen de la empresa y la satisfacción del cliente.3.5. Motivación a todos los departamentos.3.6. Estructura C.R.M. (Customer Relationship Management).3.7. Marketing.3.8. Elementos de merchandising en pastelería.3.9. Estructura de un plan de marketing.

## Hostelería y Sector Servicios

# ADMINISTRACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE PRODUCCIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS DE PASTELERÍA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de dirigir y gestionar un establecimiento de producción y venta de productos de pastelería. En concreto el alumno será capaz de: Desarrollar proyectos de negocios de pastelería con el objeto de analizar su grado de viabilidad. Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para establecimientos de pastelería. Analizar distintos tipos de estructuras organizativas funcionales y de relaciones internas y externas para determinar las más adecuadas al establecimiento de producción y venta de productos de pastelería. Aplicar técnicas de selección de personal de establecimientos de producción y venta de productos de pastelería para definir y cubrir todos y cada uno de los puestos de trabajo. Aplicar técnicas de dirección del personal dependiente identificando los métodos para involucrarle en los objetivos y motivarle para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de la empresa y sus clientes y desarrolle su profesionalidad

### CONTENIDOS

UD1. Estudio de viabilidad del proyecto de apertura del negocio de pastelería. 1.1. Análisis del entorno general. 1.2. Análisis interno. 1.3. Composición de la oferta en pastelería. UD2. Elección de instalaciones y equipamientos en pastelería. 2.1. Locales e instalaciones en pastelería. 2.2. Equipamiento. UD3. Análisis económico-financiero del proyecto de apertura de negocio de pastelería. 3.1. Plan de inversión. 3.2. Plan de financiación. 3.3. Estimación de gastos. 3.4. Costes internos. 3.5. Costes externos. 3.6. Ratios básicos. 3.7. Memoria proyecto. 3.8. Documentación legal. UD4. Planificación empresarial. 4.1. Elementos del proceso de planificación empresarial. 4.2. Pautas de la planificación estratégica en pastelería. 4.3. Objetivo empresarial y plan estratégico. 4.4. Análisis de las desviaciones frente a los objetivos. 4.5. Comunicación interna y externa en la empresa. UD5. Organización en los establecimientos de pastelería. 5.1. Clasificación. 5.2. Descripción de una organización eficaz. 5.3. Tipos de estructura organizativa. 5.4. Organigrama. 5.5. Relaciones con otros departamentos. 5.6. Análisis de las ventajas y desventajas de las estructuras organizativas. UD6. Identificación de puestos de trabajo y selección de personal. 6.1. Procedimiento para la identificación de puesto de trabajo. 6.2. Procedimientos para la selección de personal. 6.3. Normativa aplicable a los recursos humanos. UD7. Aplicación de técnicas de dirección en pastelería. 7.1. Características de la dirección. 7.2. Tipos de dirección. 7.3. Ciclo de la dirección. 7.4. Formación interna y continua de los trabajadores. 7.5. Sistemas de incentivos para el personal.

## Hostelería y Sector Servicios

# PROCESOS ECONÓMICO-FINANCIEROS EN ESTABLECIMIENTOS DE PRODUCCIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS DE PASTELERÍA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de realizar la gestión económico-financiera de un establecimiento de pastelería. En concreto el alumno será capaz de: Diseñar y gestionar el presupuesto de una unidad de pastelería poniendo en marcha y aplicando el control presupuestario y estableciendo y aplicando medidas correctoras para la mejora del negocio. Registrar operaciones contables de un establecimiento o departamento de pastelería según la normativa vigente en base a una correcta recepción y control de la documentación. Analizar la gestión y control de las cuentas de clientes desarrollando las operaciones que le son inherentes con el fin de lograr liquidar en tiempo y forma los saldos de los mismos. Desarrollar las operaciones de liquidación de los saldos con proveedores y de gestión de tesorería y control de cuentas de cajas y bancos realizando las comprobaciones necesarias con la precisión y exactitud requeridas con el fin de evitar situaciones de insolvencias financieras. Analizar y controlar los resultados obtenidos por un establecimiento área o departamento de pastelería con la intención de optimizar los mismos en periodos venideros

### CONTENIDOS

UD1. Tipología de Empresas y Tributos en restauración.1.1. Definición de la forma jurídica de la empresa.1.2. Tipos de impuestos.UD2. Diseño y gestión de presupuestos en negocios de pastelería.2.1. Tipos de presupuestos.2.2. Modelo creación presupuesto operativo.2.3. Técnicas de presupuestación.2.4. Objetivos del presupuesto.2.5. Control presupuestario.2.6. Tipos de desviaciones presupuestarias.UD3. Proceso administrativo y contable en empresas de pastelería.3.1. Proceso de facturación.3.2. Gestión y control.3.3. Registros contables.3.4. Clasificación de las fuentes de información no rutinarias.UD4. Operaciones y cuentas contables en negocios de pastelería.4.1. Objetivo de la contabilidad.4.2. Componentes del patrimonio neto de la empresa.4.3. Plan económico-financiero de una empresa de restauración.4.4. Libros de contabilidad.4.5. Proceso administrativo de las compras.4.6. Operaciones relacionadas con el control contable.4.7. Análisis del balance y determinación de su equilibrio a corto y largo plazo.4.8. Introducción y estudio del análisis patrimonial financiero y económico.4.9. Definición y clases de costes.4.10. Cálculo de costes de materias primas.4.11. Aplicación de métodos de control de consumo.4.12. Cálculo y estudio del punto muerto.4.13. Umbral de rentabilidad.UD5. Gestión y control de las cuentas de clientes.5.1. Control de las cuentas de cliente y manejo de efectivo.UD6. Manejo de programas de gestión y control de restauración.6.1. Hojas de cálculo.6.2. Sistemas de introducción de base de datos.6.3. Software de gestión de restauración.

## Hostelería y Sector Servicios

# GESTIÓN DEL PROYECTO DE RESTAURACIÓN

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Desarrollar proyectos de negocios de restauración con el objeto de analizar su grado de viabilidad Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para áreas, departamentos o establecimientos de restauración

### CONTENIDOS

UD1. Estudio de viabilidad del proyecto de apertura del negocio de restauración.1.1. Análisis del entorno general.1.2. Análisis interno.1.3. Composición de la oferta en restauración.UD2. Instalaciones y Equipamientos en Restauración.2.1. Locales e instalaciones en restauración.2.2. Equipamiento.UD3. Análisis económico-financiero del proyecto de apertura de negocio de restauración.3.1. Plan de inversión.3.2. Plan de financiación.3.3. Estimación de gastos.3.4. Costes internos.3.5. Costes externos.3.6. Ratios básicos.3.7. Memoria proyecto.3.8. Documentación legal.UD4. Planificación empresarial.4.1. Elementos del proceso de planificación empresarial.4.2. Pautas de la planificación estratégica en restauración.4.3. Objetivo empresarial y plan estratégico.

## Hostelería y Sector Servicios

# GESTIÓN Y CONTROL EN RESTAURACIÓN

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Analizar la gestión y control de las cuentas de clientes, desarrollando las operaciones que le son inherentes, con el fin de lograr liquidar en tiempo y forma los saldos de los mismos. Desarrollar las operaciones de liquidación de los saldos con proveedores y de gestión de tesorería y control de cuentas de cajas y bancos, realizando las comprobaciones necesarias con la precisión y exactitud requeridas, con el fin de evitar situaciones de insolvencias financieras. Analizar y controlar los resultados obtenidos por un establecimiento, área o departamento de alimentos y bebidas, con la intención de optimizar los mismos en periodos venideros.

### CONTENIDOS

UD1. Proceso administrativo y contable en restauración.1.1. Proceso de facturación.1.2. Gestión y control.1.3. Registros contables.1.4. Clasificación de las fuentes de información no rutinarias.UD2. Gestión y control de las cuentas de clientes.2.1. Control de las cuentas de cliente y manejo de efectivo.UD3. Análisis contable de restauración.3.1. Análisis del balance y determinación de su equilibrio a corto y largo plazo.3.2. Introducción y estudio del análisis patrimonial financiero y económico.3.3. Definición y clases de costes.3.4. Cálculo de costes de materias primas.3.5. Aplicación de métodos de control de consumo.3.6. Cálculo y estudio del punto muerto.3.7. Umbral de rentabilidad.UD4. Programas informáticos en restauración.4.1. Manejo de los principales programas de gestión y control de restauración.

## Hostelería y Sector Servicios

# DISEÑO Y COMERCIALIZACIÓN DE OFERTAS DE RESTAURACIÓN

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de diseño y comercialización de ofertas de restauración. En concreto el alumno será capaz de: Analizar el sector de la restauración y definir el posicionamiento del establecimiento interpretando todas las variables que lo configuran y explicando su situación actual y las tendencias que se detectan. Determinar la composición y características de ofertas gastronómicas diversas teniendo en cuenta los parámetros económicos y comerciales contemplados en el sector de la restauración. Analizar los procesos de información asesoramiento y venta y aplicar en ellos los procedimientos y las técnicas de atención al cliente y de comunicación adecuados como elemento básico para el logro de los objetivos empresariales. Desarrollar acciones promocionales aplicables a establecimientos de restauración aplicando técnicas de marketing.

### CONTENIDOS

UD1. Venta de servicios en restauración.1.1. Clasificación y características de los servicios de Restauración.1.2. Identificación de las fuentes informativas de la oferta de Restauración.1.3. Estudio y análisis del entorno.1.4. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación según nuestro objetivo.1.5. Estrategias para la fijación de precios.1.6. Tipos de servicios que se pueden ofertar.UD2. Composición de la oferta gastronómica.2.1. Clasificación y principios básicos en la creación de la Oferta Culinaria.2.2. Atributos que definen la oferta de Restauración.2.3. Elementos de las ofertas.2.4. Variables de las ofertas.2.5. Tipos de Ofertas Gastronómicas.2.6. Principios básicos para elaborar una carta.2.7. Normas para la elaboración de un menú.2.8. Merchandising y diseño de la oferta de los productos.2.9. Estudio de la situación actual de la alimentación y salud.2.10. Estrategias competitivas genéricas.UD3. Análisis de la situación en el sector de la restauración.3.1. Estudios y análisis de situación del Mercado.3.2. Análisis del sector de Restauración.3.3. Tipos de investigación de Mercado.3.4. Posicionamiento de un Restaurante.UD4. Comunicación marketing y ventas en restauración.4.1. Estudiar las necesidades y deseos del cliente en segmentos bien definidos del mercado.4.2. Comunicación interpersonal y sus tipos.4.3. Análisis de las necesidades humanas y la motivación.4.4. Evaluar y medir la imagen de la empresa y la satisfacción del cliente.4.5. Motivación a todos los departamentos.4.6. Estructura C.R.M. (Customer Relationship Management).4.7. Marketing.4.8. Elementos de Merchandising en Restauración.4.9. Estructura de un plan de marketing.



## Hostelería y Sector Servicios

# CONTROL DE ELABORACIONES CULINARIAS BÁSICAS Y COMPLEJAS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Supervisar la aplicación de las técnicas básicas de cocina para obtener elaboraciones culinarias básicas Poner a punto elaboraciones culinarias que resulten complejas y representativas por sus valores gastronómicos tipo: territoriales o temporales

### CONTENIDOS

UD1. Elaboraciones culinarias básicas.1.1. Clasificación definición descripción y aplicaciones.1.2. Fases de los procesos puntos clave en la ejecución riesgos en la ejecución y control de resultados.1.3. Los sistemas de cocción como preelaboración.1.4. Técnicas y procedimientos de control.UD2. Selección de maquinaria en la producción.2.1. Conocimiento formas y uso.2.2. Maquinas de calor.UD3. Elaboraciones de cocina complejas según estacionalidad y territorio.3.1. Ingredientes esquemas fases de elaboración.3.2. Medidas correctivas.3.3. Útiles asociados a las preparaciones culinarias.3.4. Riesgos en la ejecución control de resultados.3.5. Preparación de platos tipo de la cocina regional española e internacional.UD4. Guarniciones culinarias y decorativas.4.1. Definición y tipología.4.2. Elaboraciones complementarias.UD5. Tipos de elaboradores complejas según finalidad o servicio.5.1. Buffet.5.2. Restaurante.5.3. Comercialización.UD6. Limpieza de instalaciones y equipos.6.1. Conocimiento de los equipos.6.2. Conocimiento de las Instalaciones.6.3. Conocimientos de las herramientas.6.4. Realización de la desinfección en el área de trabajo.

## Hostelería y Sector Servicios

# SUPERVISIÓN EN EL DESARROLLO DE LAS PREPARACIONES CULINARIAS HASTA SU FINALIZACIÓN

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Desarrollar procedimientos de supervisión de los procesos de preparación de elaboraciones culinarias básicas, complejas y de múltiples aplicaciones, controlando los resultados intermedios y finales derivados de los mismos. Dirigir las operaciones de presentación de elaboraciones culinarias de acuerdo con su definición, estado y tipo de servicio, para responder a una óptima comercialización. Diseñar y realizar decoraciones para todo tipo de elaboraciones culinarias, aplicando las técnicas gráficas y de decoración adecuadas, y asistir en el montaje de expositores.

### CONTENIDOS

UD1. Supervisión de los procesos de elaboración.1.1. Fases de las elaboraciones culinarias.1.2. Procedimientos de supervisión.UD2. Organización del trabajo del personal.2.1. Realizar cuadros de trabajo.2.2. Control de costes.2.3. Medidas correctivas en la elaboración.UD3. Presentación y decoración de elaboraciones culinarias.3.1. Definiciones.3.2. Tipología según finalidad.3.3. Normas y combinaciones organolépticas básicas.3.4. Necesidades de presentación y decoración según el tipo de elaboración y forma de cocina.3.5. Aplicaciones y ensayos prácticos.3.6. Diseño de bocetos.3.7. Modelos gráficos aplicando las técnicas correspondientes.UD4. Decoraciones en las elaboraciones culinarias.4.1. Formas y colores en la decoración y presentación de elaboraciones culinarias.UD5. Control de temperaturas según producto y servicio a desarrollar.5.1. Conocimiento de Temperaturas.5.2. Control de las temperaturas de cocción.5.3. El enfriamiento adecuado.

## Hostelería y Sector Servicios

# COCINA CREATIVA Y DE AUTOR

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de desarrollar y supervisar procesos de preparación y presentación de platos de cocina creativa y de autor. En concreto el alumno será capaz de: Analizar elaboraciones culinarias de cocina creativa y de autor describiendo sus procesos de ejecución supervisar la realización y conservación de elaboraciones culinarias de cocina creativa y de autor Interpretar elaboraciones culinarias de otros autores ensayando modificaciones en cuanto a las técnicas forma y corte de los géneros alternativa de ingredientes combinación de sabores texturas forma de presentación y decoración. Evaluar la información que se genera en términos de gustos expectativas o necesidades de una potencial demanda deduciendo los cambios necesarios en el proceso de producción culinaria para realizar las adaptaciones oportunas.

### CONTENIDOS

UD1. Elaboraciones más significativas de la cocina creativa y de autor. 1.1. Terminología culinaria característica de la cocina creativa y de autor. 1.2. Esquemas de elaboración de los platos más representativos. 1.3. Géneros y productos. 1.4. Maquinarias e instrumentos. 1.5. Fases de los procesos. 1.6. Cocciones novedosas. 1.7. El dibujo aplicado a la decoración culinaria. UD2. Cocina creativa. Experimentación y evaluación de resultados. 2.1. Fuentes de información y bibliografía sobre cocina creativa. 2.2. Platos representativos de la cocina de autores con prestigio nacional y extranjero. 2.3. Técnicas de cocineros más representativos de España y el extranjero. UD3. Modificaciones en platos gastronómicos en cuanto a las técnicas y procedimientos. 3.1. Instrumentos empleados. 3.2. Forma y corte de los géneros. 3.3. Alternativa de ingredientes. 3.4. Texturas. 3.5. Formas de acabado. 3.6. Técnicas de creatividad. 3.7. Fases del proceso creativo. UD4. Métodos de evaluación del grado de satisfacción de consumidores de nuevas elaboraciones culinarias. 4.1. Ofertas comerciales de los nuevos resultados obtenidos. 4.2. Marketing.

## Hostelería y Sector Servicios

# OFERTAS GASTRONÓMICAS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de diseñar ofertas gastronómicas. En concreto el alumno será capaz de: Analizar la estructura evolución y tendencias del subsector de restauración. Determinar la composición y características de ofertas gastronómicas diversas teniendo en cuenta los parámetros nutritivos económicos y comerciales que normalmente se contemplan en el subsector de restauración. Realizar estudios de precios propios y de la competencia de distintas ofertas gastronómicas y calcular costes de ofertas platos y materias primas para estimar posibles precios de dichas ofertas.

### CONTENIDOS

UD1. Fórmulas en la restauración.1.1. Definición.1.2. Características básicas.UD2. Clasificación de establecimiento en la restauración.2.1. Tipos de establecimientos.UD3. Propuestas culinarias.3.1. Definición.3.2. Características.3.3. Tendencias alimentarias.UD4. Relaciones externas con otras empresas.4.1. Tipos de establecimientos.4.2. Definición de alojamientos turísticos y no turísticos.4.3. Fórmulas de estudio de la competencia.UD5. Proceso evolutivo en la restauración.5.1. Fórmulas y modalidades.5.2. Tipos de factores.UD6. Macro-economía y micro-economía en la restauración.6.1. Definición.6.2. Diferencia entre ambas.6.3. Funciones y estructuras de cada una de ellas.6.4. Evolución del subsector en la restauración.UD7. Los precios de las ofertas gastronómicas.7.1. Métodos para el cálculo de precios.

## Hostelería y Sector Servicios

# APROVISIONAMIENTO EN RESTAURACIÓN

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de gestionar procesos de aprovisionamiento en restauración. En concreto el alumno será capaz de: Clasificar y evaluar los géneros y materias primas utilizados en restauración atendiendo a sus características organolépticas nutricionales de calidad y posibilidades de intervención en las ofertas gastronómicas. Analizar y definir procesos de aprovisionamiento recepción y almacenaje de bebidas géneros crudos y semielaborados elaboraciones culinarias y otros materiales especificando las medidas e instrumentos de control y aplicarlos. Formalizar y controlar inventarios de mercancías utensilios mobiliario y equipos propios de la restauración para conocer su cantidad y grado de rotación y conservación. Simular la supervisión de procesos de aprovisionamiento almacenaje y control de inventarios en restauración controlando los resultados intermedios y finales derivados de los mismos. Aplicar los procedimientos habituales para el control de consumos en restauración.

### CONTENIDOS

UD1. Materias primas culinarias.1.1. Clasificación gastronómica: variedades más importantes características físicas calidades propiedades organolépticas y aplicaciones gastronómicas básicas.1.2. Caracterización nutricional de las materias primas.1.3. Clasificación comercial: formas de comercialización y tratamientos que le son inherentes.1.4. Denominaciones de origen.1.5. Creación de fichas técnicas y de control.UD2. Productos y materiales.2.1. Material fungible para catering.2.2. Material inventariable para catering.2.3. Bienes que forman las existencias o stocks.2.4. Productos en curso.2.5. Productos semiterminados.2.6. Productos terminados.UD3. Procesos de gestión de aprovisionamiento recepción almacenamiento distribución y control de consumos e inventarios de alimentos bebidas otros géneros y equipos en restauración.3.1. Principales funciones de la gestión de aprovisionamiento.3.2. Proceso de aprovisionamiento.3.3. Características de los procesos y metodología para detectar necesidades de aprovisionamiento.3.4. Formas de expedición canales de distribución y medios de transporte habituales de materias primas alimentarias y bebidas.3.5. Proceso administrativo de las compras.3.6. Procedimientos de compra y recepción de productos sometidos a condiciones especiales.3.7. Caracterización concreción de sistemas procesos de almacenamiento y distribución interna.3.8. Diseño de rutas de distribución interna.3.9. Control e inventario de existencias.3.10. Prácticas de protección ambiental en los procesos de aprovisionamiento.3.11. Documentación habitual y aplicaciones informáticas para el control de consumos en restauración y el inventario de existencias.

## Hostelería y Sector Servicios

# ORGANIZACIÓN DE PROCESOS DE COCINA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de organizar procesos de producción culinaria. En concreto el alumno será capaz de: Comparar los modelos más característicos de organización de las unidades de producción culinaria justificando los más adecuados para determinados tipos y modalidades de establecimientos de restauración. Analizar y definir procesos de cocina identificando y caracterizando las técnicas operaciones fases parámetros de operación y control y servicios asociados necesarios para las elaboraciones culinarias definiendo los resultados que deben obtenerse. Analizar procesos de conservación envasado regeneración de géneros crudos y de elaboraciones culinarias terminadas definiéndolos para casos concretos. Definir planes de trabajo para departamentos de cocina adaptados a diferentes tipos de establecimientos de restauración y situaciones. Estimar las relaciones entre los procesos de elaboración culinaria y los procesos de servicio y simular su coordinación.

### CONTENIDOS

UD1. Las unidades de producción culinaria.1.1. Definición.1.2. Modelos más característicos.1.3. Modalidades de establecimientos.1.4. Procesos de producción culinaria.UD2. Establecimientos en la restauración.2.1. Tipología.2.2. Modalidades.2.3. Tipos de materiales según establecimiento.2.4. Modelos de distribución de material y maquinaria en la cocina según los diferentes establecimientos.UD3. El departamento de cocina y la organización del área de producción.3.1. Puestos y funciones dentro del departamento de cocina.3.2. Zonas de producción culinaria.3.3. Tipos de zonas: tratamiento preelaboración conservación cocina.3.4. Criterios de trabajo en el departamento de cocina.3.5. Las materias primas en la producción.UD4. Procesos de cocina.4.1. Definición de los procesos.4.2. Conocimiento de las fases más significativas.4.3. Técnicas correspondientes con los procesos y planes de producción culinaria.4.4. Normas higiénico-sanitaria en los procesos de producción.4.5. Sistemas de racionamiento y gramajes.UD5. Procesos de conservación envasado regeneración de géneros crudos y elaboraciones culinarias.5.1. Definición.5.2. Procesos y métodos.5.3. Aplicaciones.5.4. Fases de los procesos.UD6. Planes de trabajo del departamento de cocina.6.1. Tipo de necesidades del departamento.6.2. Equipos y programas informáticos para la realización de planes de trabajo.6.3. Materiales y recursos humanos necesarios.6.4. Orden de tareas.6.5. Documentación para la programación de trabajo.UD7. El comedor y la lógica de servicio.7.1. Relaciones entre los procesos de elaboración culinaria y procesos de servicio.7.2. Técnicas de elaboración de platos.7.3. Consumo u objetivos de venta durante el servicio.7.4. El protocolo.

## Hostelería y Sector Servicios

# ADMINISTRACIÓN EN COCINA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de administrar unidades de producción culinaria. En concreto el alumno será capaz de: Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para unidades de producción culinaria. Identificar la función de gestión y control presupuestarios propios de unidades de producción culinaria. Calcular costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación. Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración y su entorno de relaciones internas y externas justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de empresa o unidad departamental. Aplicar métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para unidades de producción culinaria comparándolos críticamente. Reconocer la importancia de la integración y adaptación del personal a la organización y las acciones e instrumentos que las facilitan. Aplicar técnicas de dirección de personal apropiadas para departamentos o unidades de producción culinaria. Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente que se utilizan en el asesoramiento gastronómico y resolución de peticiones y quejas. Analizar los diferentes modos de implementación y gestión de los sistemas de calidad en unidades de producción culinaria justificando sus aplicaciones.

### CONTENIDOS

UD1. La planificación del departamento de producción culinaria. 1.1. Proceso de planificación empresarial. 1.2. La planificación departamental. 1.3. Pasos lógicos del proceso de planificación de la actividad. 1.4. La planificación en las unidades de producción culinaria. 1.5. Planes departamentales en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas áreas. UD2. Gestión y control presupuestario en las unidades de producción culinaria. 2.1. Gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales. 2.2. Presupuestos. 2.3. Ciclo presupuestario de los tipos de presupuestos más característicos para las unidades de producción culinaria. UD3. Evaluación de costes, productividad y análisis económico en las unidades de producción culinaria. 3.1. Cuentas de costes en la unidad de producción culinaria. 3.2. Costes empresariales específicos. 3.3. Niveles de productividad, puntos muertos de explotación y umbrales de rentabilidad utilizando herramientas informáticas. 3.4. Parámetros establecidos para evaluar. UD4. Organización en los establecimientos de restauración. 4.1. Normativas sobre autorización de establecimientos de restauración. 4.2. Establecimientos de restauración. 4.3. Organización y relación de funciones gerenciales. 4.4. Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de restauración. 4.5. Características de los diferentes tipos de establecimientos de restauración. 4.6. Objetivos de cada departamento del área o establecimiento de restauración. UD5. Selección de personal y función de integración en las unidades de producción culinaria. 5.1. Métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados. 5.2. Métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados. 5.3. Relación con la

función de organización.5.4. Manuales de procedimientos y operaciones en unidades de producción culinaria.5.5. Programas de formación para personal dependiente de la unidad.5.6. Técnicas de comunicación adaptadas a la integración de personal.5.7. Técnicas de motivación adaptadas a la integración de personal.UD6. Dirección de equipos de trabajo en unidades de producción culinaria.6.1. Comunicación en la organización del trabajo.6.2. Negociación en el entorno laboral.6.3. Problemas en el entorno laboral.6.4. Sistemas de dirección y tipos de mando/liderazgo.6.5. Análisis de herramientas para la toma de decisiones.6.6. Equipos y reuniones de trabajo.6.7. Motivación en el entorno laboral.UD7. Asesoramiento gastronómico y atención al cliente.7.1. Clientes y trato.7.2. Normas de actuación en función de tipologías de clientes.7.3. Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas.7.4. Normas de protocolo y de conducta e imagen personal.7.5. Interpretación de comportamientos básicos.7.6. Asesoramiento gastronómico especializado.7.7. Protección de consumidores y usuarios.7.8. Técnicas para el trato de diferentes tipos de quejas y reclamaciones en restauración.UD8. Aplicaciones informáticas específicas para la administración de unidades de producción culinaria.8.1. Tipos.8.2. Comparación.8.3. Programas a medida y ofertas estándar del mercado.UD9. Gestión de la calidad en unidades de producción culinaria.9.1. Evolución histórica de la calidad.9.2. El sistema de calidad del Instituto para la Calidad Turística Española.9.3. Sistema de calidad en producción y servicio culinarios.9.4. Especificaciones y estándares de calidad.9.5. Gestión de la calidad en restauración.9.6. Planes de mejora.9.7. Los grupos de mejora.9.8. Herramientas básicas para la mejora de la calidad.9.9. Satisfacción del cliente.9.10. Procedimiento para el tratamiento de las quejas y sugerencias.9.11. Gestión documental del sistema de calidad.9.12. Evaluación del sistema de calidad.



## Hostelería y Sector Servicios

### BEBIDAS

**DURACIÓN:** 100 horas

#### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de asesorar sobre bebidas distintas a vinos prepararlas y presentarlas. En concreto el alumno será capaz de: Desarrollar el proceso de servicio de todo tipo de bebidas en barra y mesa de acuerdo con las normas de servicio y los procedimientos de organización y control propios del bar-cafetería. Definir características de los géneros necesarios para la preparación presentación y servicio de bebidas distintas a vinos estableciendo niveles de calidad en función de las expectativas de supuestas clientelas y objetivos económicos del establecimiento. Utilizar equipos máquinas útiles y herramientas necesarios para la preparación y conservación de bebidas distintas a vinos de acuerdo con sus aplicaciones y en función de un rendimiento óptimo.

#### CONTENIDOS

UD1. Proceso de servicio en barra y mesa.1.1. Elementos útiles y menaje necesario para el servicio de bebidas en barra y mesa.1.2. Diferentes tipos de servicio componentes y función.1.3. Tipos de cristalería utilizadas en el servicio de bebidas.1.4. Normas de cortesía en el servicio en barra.1.5. Control de calidad en el proceso de preparación y presentación de bebidas. Normativa de seguridad Higiénico-Sanitaria.UD2. Géneros necesarios para la preparación presentación y servicio de bebidas distintas a vinos.2.1. Distintas calidades del género a comprar.2.2. Factores que intervienen en la calidad del género.2.3. Controles de calidad sobre los géneros utilizados.UD3. Equipos máquinas y utensilios necesarios para la preparación presentación conservación y servicio de bebidas.3.1. Maquinaria del bar-cafetería. Clasificación y descripción según características funciones y aplicaciones. Productos con necesidad de refrigeración. Productos sin necesidad de refrigeración.3.2. Ubicación y distribución en barra.3.3. Aplicación de técnicas procedimientos y modos de operación mantenimiento y control de bebidas.3.4. Imagen corporativa de la empresa aplicada al servicio de bebidas.3.5. Mantenimiento preventivo de la maquinaria de conservación de bebidas en el Bar-Cafetería.UD4. Bebidas simples distintas a Vinos.4.1. Bebidas no alcohólicas gasificadas y no gasificadas.4.2. Aperitivos cervezas aguardientes Licores.4.3. Cafés Infusiones Chocolates Batidos Naturales y Zumos.4.5. Aplicación de las bebidas simples distintas a vinos en la cocina actual.4.6. Cata de diferentes tipos de bebidas distintas a vinos. Fase visual. Fase olfativa. Fase gustativa.UD5. Bebidas combinadas alcohólicas y no alcohólicas.5.1. Clasificación de los diferentes tipos de elaboración de combinados.5.2. Normas básicas de preparación y servicio.5.3. Whiskys.5.4. Ron.5.5. Ginebra.5.6. Vodka.5.7. Brandy.UD6. Coctelería.6.1. Elementos útiles y menaje necesario para la Coctelería.6.2. La «estación central»; tipos componentes y función.6.3. Tipos de cristalería utilizadas en el servicio de cócteles.6.4. Asesorar sobre cócteles. Normas y procedimientos.6.5. Normas para la preparación de los cócteles.6.6. Tipos de cortes de fruta para complemento y decoración.6.7. La presentación de la bebida y decoración.6.8. Las Bebidas Largas o Long-Drinks.6.9. Las combinaciones. Densidades y medidas.6.10. Características y servicio de las series de Coctelería.6.11. Control de calidad en el proceso de preparación y presentación de cócteles.6.12. Normativa de seguridad higiénico-sanitaria.UD7. Confección de cartas de Bebidas.7.1. Elaboración de cartas de

bebidas.7.2. Clasificación de bebidas dentro de la Carta.7.3. Cartas de cafés e infusiones. Cartas de coctelería. Cartas temáticas.7.4. Diseño de cartas. Definición de precio. La estacionalidad.7.5. Control de stock de bebidas. Control de caducidades de bebidas. Control de temperaturas. Rotación de productos.7.6. Diferentes ejemplos de diseño sobre Cartas de Bar.

## Hostelería y Sector Servicios

# SERVICIO DE VINOS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de servir vinos y prestar información básica sobre los mismos. En concreto el alumno será capaz de: Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de vinos más efectivas y los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información reclamaciones y quejas. Desarrollar un proceso predeterminado de servicio de vinos utilizando las técnicas más apropiadas para cada tipo y normas de servicio. Realizar catas sencillas de los tipos de vinos más significativos identificando sus características y sabores básicos empleando el vocabulario adecuado y utilizando las fichas de cata.

### CONTENIDOS

UD1. Elaboración del vino en hostelería.1.1. La vid a través de la historia.1.2. La uva y sus componentes.1.3. Fermentación de la uva y composición del vino.1.4. Tipos de vino y características principales.1.5. Elaboración y crianza del vino.1.6. Zonas vinícolas de España y el extranjero.1.7. Las Denominaciones de Origen. El INDO.1.8. Vocabulario específico del vino.UD2. El servicio de vinos.2.1. Tipos de servicio.2.2. Normas generales de servicio.2.3. Abertura de botellas de vino.2.4. La decantación: objetivo y técnica.2.5. Tipos características y función.UD3. La cata de vinos.3.1. Definición y metodología de la cata de vinos.3.2. Equipamientos y útiles de la cata.3.3. Técnicas y elementos importantes de la cata.3.4. Fases de la Cata.3.5. El Olfato y los olores del vino.3.6. El gusto y los cuatro sabores elementales.3.7. Equilibrio entre aromas y sabores.3.8. La vía retronasal.3.9. Alteraciones y defectos del vino.3.10. Fichas de cata. Estructura y contenido.3.11. Puntuación de las fichas de cata.3.12. Vocabulario específico de la cata.UD4. Aprovisionamiento y conservación de vinos.4.1. El aprovisionamiento externo. Elección de proveedores.4.2. Controles de calidad de los productos. Importancia del transporte.4.3. Defectos aparecidos en los productos y diagnóstico de las posibles causas.4.4. La recepción de los vinos.4.5. Sistema de almacenamiento de los vinos.4.6. La bodega.4.7. La bodeguilla o cava del día.4.8. La conservación del vino.4.9. Métodos de rotación de vinos.4.10. Registros documentales (vales de pedido fichas de existencias.4.11. Métodos manuales e informatizados para la gestión y control de inventarios y stocks.UD5. Cartas de vinos.5.1. La confección de una carta de vinos. Normas básicas.5.2. Composición características y categorías de cartas de vinos.5.3. Diseño gráfico de cartas de vino.5.4. Política de precios.5.5. La rotación de los vinos en la carta.5.6. Las sugerencias de vinos.UD6. El maridaje.6.1. Definición de maridaje y su importancia.6.2. Armonización de los vinos.6.3. Las combinaciones más frecuentes.6.4. Los enemigos del maridaje.

## Hostelería y Sector Servicios

# ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA LOCAL

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Analizar los tipos de centros y servicios de información turística explicando su función en el sector turístico. Aplicar procedimientos de gestión de información documentación y programas de actividades de modo que sirvan para alcanzar objetivos predeterminados.

### CONTENIDOS

UD1. El Servicio de Información Turística.1.1. Objetivos generales del servicio de información turística.1.2. La información y atención al visitante como servicio turístico y herramienta de marketing del destino.1.3. Legislación en materia de información turística en España y en la Unión Europea.1.4. Tipos de Servicios o Centros de Información Turística.1.5. Comunicaciones internas de un Centro de información turística.1.6. Distribución externa de la información de un Centro de Información Turística.1.7. Promoción de los servicios propios de un Centro de información turística.1.8. Técnicas de difusión y marketing electrónico.1.9. Relaciones con otras empresas y entidades del sector turístico.1.10. Redes de centros y servicios de información turística.UD2. Recursos Materiales en Servicios y Centros de Información Turística.2.1. Tipos de instalaciones.2.2. Organización del espacio.2.3. Aspecto físico de los locales de información turística en función de su tipología y las nuevas técnicas de comunicación.2.4. Equipamiento de las instalaciones.2.5. Informatización de centros y servicios de información turística.2.6. Centrales y sistemas automatizados de reservas.2.7. Ubicación y accesos a los locales.2.8. Señalización interna y externa.2.9. Uniforme y equipamiento de los trabajadores.2.10. Ediciones y materiales de promoción e información en distintos soportes. Tipología diseño y preparación.UD3. Recursos Humanos en Centros de Información Turística.3.1. Perfiles y funciones del personal de un Servicio de Información Turística.3.2. Información telefónica y presencial.3.3. Informadores de calle.3.4. Guías.3.5. Administradores y gestores de la web.UD4. Gestión Administrativa.4.1. Tipos de documentos necesarios en un Centro o Servicio de Información Turística.4.2. Gestión de sugerencias reclamaciones y quejas.4.3. Control estadístico.4.4. Seguros de viajes visados divisas y documentación bancaria.

## Hostelería y Sector Servicios

# DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS LOCALES

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Evaluar la potencialidad turística en un ámbito determinado que permita detectar oportunidades de creación y desarrollo de productos turísticos locales. Poner en práctica y evaluar estrategias de creación mejora y desarrollo de productos y servicios turísticos en entornos locales teniendo en cuenta la potencialidad turística del área la demanda actual potencial y la protección ambiental.

### CONTENIDOS

UD1. El Sector Turístico.1.1. Origen y evolución histórica del fenómeno turístico. Factores que influyen en su desarrollo. Dinámica y evolución de los flujos turísticos: los nuevos hábitos viajeros.1.2. La organización del sector. El marco jurídico económico y social. Administraciones Públicas competentes en materia de turismo.1.3. Oferta y demanda turística: recursos servicios equipamientos y productos turísticos.1.4. La estructura de comercialización en el sector.1.5. Proceso de creación puesta en marcha desarrollo y prestación de los servicios turísticos.UD2. Ordenación Territorial y Planificación Estratégica.2.1. Los planes de ordenación territorial y su incidencia en el desarrollo turístico. Normativas.2.2. Fuentes de información sobre oferta demanda estructura evolución y tendencias de los productos turístico locales.2.3. Análisis y aplicación de técnicas de identificación y catalogación de recursos turísticos.2.4. La investigación de mercados como instrumento de planificación en el sector. Métodos cuantitativos y cualitativos. Aplicaciones estadísticas.2.5. Análisis y aplicación de técnicas de planificación estratégica de productos y destinos turísticos. Posicionamiento estratégico frente a la competencia.2.6. Proceso de creación puesta en marcha desarrollo y prestación de los servicios turísticos.UD3. Creación y Desarrollo de Productos y Servicios Turísticos Locales.3.1. Análisis comparativo y caracterización de los diferentes tipos de productos y servicios Turísticos locales.3.2. Definición redefinición y desarrollo de productos turísticos locales. Fases y ejecución. Diseño y desarrollo de servicios.3.3. Proyectos de creación desarrollo y mejora de productos turísticos locales: oportunidad viabilidad y plan de ejecución. Financiación de proyectos. Gestión de proyectos.3.4. Fases del ciclo de vida de un producto turístico local.3.5. Gestión de iniciativas turísticas.UD4. Desarrollo Turístico Sostenible.4.1. Introducción al desarrollo sostenible: aspectos económicos ambientales y socioculturales.4.2. El desarrollo sostenible para planificadores locales.4.3. La importancia del ambiente para el desarrollo turístico. Impactos ambientales.4.4. Surgimiento y desarrollo de la interpretación del patrimonio natural como herramienta para su preservación y adecuada utilización como recurso turístico.4.5. La gestión ambiental en turismo: consumo energético y agua tratamiento de residuos otros aspectos.4.6. Plan de mejora ambiental dentro de la política de calidad.

## Hostelería y Sector Servicios

# PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS LOCALES

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Poner en práctica y evaluar distintas estrategias de comercialización de productos servicios y destinos turísticos locales acordes con las características de los recursos y servicios turísticos del entorno. Analizar las aplicaciones del marketing de servicios y su importancia para la creación y promoción de productos turísticos del entorno local.

### CONTENIDOS

UD1. Marketing Turístico.1.1. Justificación de la necesidad del marketing en el marco del sector de hostelería y turismo.1.2. Marketing operacional y marketing mix en el sector de hostelería y turismo.1.3. Marketing vivencial sensorial o experiencial.1.4. El proceso de segmentación de mercados y definición de público objetivo.1.5. Instrumentos de comunicación según tipo de producto turístico local: identidad corporativa marca publicidad publicaciones relaciones públicas ferias turísticas encuentros profesionales entre la oferta de productos turísticos y organizadores de viajes y/o medios de comunicación especializados eventos dirigidos al consumidor final.1.6. Planificación control de acciones de comunicación y organización de eventos promocionales.1.7. Plan de marketing. Viabilidad y plan de ejecución.1.8. Normativa reguladora de la comercialización de productos y marcas.UD2. Proyectos de Comercialización de Productos y Servicios Turísticos Locales.2.1. Estrategias y canales de distribución.2.2. Ámbitos geográficos públicos objetivos y acciones de comunicación adecuadas a diferentes productos y servicios.2.3. Instrumentos de comunicación para la canalización de acciones y estimación del grado de consecución de los objetivos previstos con la utilización de cada uno de tales instrumentos.2.4. Estimación de los costes alcance y posibles resultados de las acciones definidas.2.5. Instrumentos y variables que permitan evaluar el grado de eficacia de las acciones comerciales programadas en función del público objetivo receptor y del coste previsto.UD3. El Sistema de Servucción en el Sector de Hostelería y Turismo.3.1. Elementos para una teoría de la servucción. Justificación e importancia de su uso.3.2. Peculiaridades de la aplicación del sistema de servucción para la creación y desarrollo de productos turísticos locales.UD4. Utilización de las Tecnologías de la Información para la Promoción del Destino y para la Creación y Promoción de Productos Turísticos del Entorno Local.4.1. Webs y portales turísticos. Tipologías y funcionalidades.4.2. Alojamiento y posicionamiento de las páginas en la Red. Buscadores.4.3. Marketing y comercio electrónico en el ámbito turístico.

## Hostelería y Sector Servicios

# ASESORAMIENTO, VENTA Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Analizar la distribución turística y las entidades y medios que la configuran estimando su evolución e incidencia de las nuevas tecnologías. Analizar las relaciones comerciales operativas y contractuales de las agencias de viajes y tour-operadores con los diferentes proveedores de servicios turísticos. Analizar los procesos de información asesoramiento y venta estimando su importancia para el logro de los objetivos empresariales. Desarrollar los procesos de ventas y reservas de transportes viajes combinados excursiones y traslados y aplicar los procedimientos establecidos. Desarrollar acciones promocionales aplicables en agencias de viajes y describir y aplicar técnicas de promoción de ventas y de negociación estimando su importancia para el logro de los objetivos empresariales.

### CONTENIDOS

UD1. La Distribución Turística.1.1. Concepto de distribución de servicios.1.2. Las agencias de viajes. (AA.VV.).1.3. Normativas y reglamentos reguladores de la actividad de las agencias de viajes.1.4. Las centrales de reservas.1.5. Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional.1.6. Análisis de las motivaciones turísticas y de los productos turísticos derivado.1.7. Las centrales de reservas. Tipos y características. Los sistemas globales de distribución o GDS.UD2. La Venta de Alojamiento.2.1. Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes.2.2. Fuentes informativas de la oferta de alojamiento.2.3. Reservas directas e indirectas.2.4. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación.2.5. Bonos de alojamiento.2.6. Principales proveedores de alojamiento.UD3. La Venta de Transporte.3.1. El transporte aéreo regular. Principales compañías aéreas. Relaciones con las agencias de viajes y Tour-operadores. Tipos de viajes aéreos. Tarifas: tipos. Fuentes informativas del transporte aéreo regular.3.2. El transporte aéreo chárter. Compañías aéreas chárter y brókers aéreos. Tipos de operaciones chárter. Relaciones. Tarifas.3.3. El transporte por carretera regular. Principales compañías. Relaciones con las agencias de viajes y tour-operadores. Tarifas: tipos. Fuentes informativas del transporte por carretera.3.4. El transporte marítimo regular. Principales compañías. Relaciones con las agencias de viajes y tour-operadores. Tipos de viajes. Tarifas: tipos. Fuentes informativas del transporte marítimo regular.3.5. El transporte marítimo chárter. Compañías marítimas chárter. Relaciones. Tarifas.UD4. La Venta de Viajes Combinados.4.1. El producto turístico integrado.4.2. Relaciones entre tour-operadores y agencias de viajes minoristas.4.3. Procedimientos de reservas.4.4. Principales tour-operadores nacionales e internacionales.UD5. La Venta de Viajes Combinados.5.1. La venta de autos de alquiler.5.2. La venta de seguros de viaje y contratos de asistencia en viaje.5.3. La venta de excursiones.5.4. Información sobre requisitos a los viajeros internacionales.5.5. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes.5.6. Aplicación de cargos por gestión.UD6. El Marketing y la Promoción de Ventas en las Entidades de Distribución Turística.6.1. Concepto de Marketing.6.2. Segmentación del mercado.6.3. El Marketing "Mix".6.4. El plan de

marketing.6.5. Marketing directo.6.6. Planes de promoción de ventas.6.7. El merchandising.UD7. Internet como Canal de Distribución Turística.7.1. Las agencias de viajes virtuales.7.2. Las relaciones comerciales a través de Internet: (B2B B2C B2A).7.3. Utilidades de los sistemas online.7.4. Modelos de distribución turística a través de Internet.7.5. Servidores online.7.6. Coste y rentabilidad de la distribución turística on-line.UD8. Páginas Web de Distribución Turística y Portales Turísticos.8.1. El internauta como turista potencial y real.8.2. Criterios comerciales en el diseño comercial de sitios de distribución turística.8.3. Medios de pago en Internet.8.4. Conflictos y reclamaciones online de clientes.



## Hostelería y Sector Servicios

# PROCESOS ECONÓMICO-ADMINISTRATIVOS EN AGENCIAS DE VIAJES

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de desarrollar la gestión económico-administrativa de agencias de viajes. En concreto el alumno será capaz de: Registrar operaciones contables de las agencias de viajes según la normativa vigente general y sectorial estimando la importancia de su correcto registro. Aplicar sistemas y procedimientos de gestión administrativa que se adapten a diferentes tipos de agencias de viajes y otras entidades de distribución turística. Analizar los procedimientos y operaciones que se derivan de las relaciones económicas internas y externas aplicándolos y estimando su importancia. Analizar la gestión y control de las cuentas de clientes desarrollando las operaciones que le son inherentes. Desarrollar las operaciones de gestión de tesorería y control de cuentas de cajas y bancos realizando las comprobaciones necesarias con la precisión y exactitud requeridas.

### CONTENIDOS

UD1. Contabilidad Matemáticas comerciales y Estadística básica.1.1. Concepto y objetivos de la Contabilidad.1.2. Los libros de Contabilidad.1.3. El Patrimonio.1.4. Las cuentas.1.5. El Plan General de Contabilidad (PGC).1.6. El proceso contable básico en las agencias de viajes.1.7. La tesorería en las agencias de viajes.1.8. Los impuestos. Su liquidación.1.9. Los derechos de cobro.1.10. Las amortizaciones. Las provisiones.1.11. Las cuentas anuales.1.12. Instrumentos de abono en las operaciones comerciales.1.13. Cuentas corrientes.1.14. Créditos.1.15. Estadística básica.1.16. Aplicaciones.UD2. Procesos económico-administrativos en agencias de viajes y otras entidades de distribución turística.2.1. Procesos económico-administrativos internos en las agencias de viajes y otras entidades de distribución turística.2.2. Procesos administrativos derivados de la venta de alojamiento.2.3. Procesos administrativos derivados de la venta de transporte marítimo.2.4. Procesos administrativos derivados de la venta de transporte ferroviario.2.5. Procesos administrativos derivados de la venta de tour-operadores y otros mayoristas.2.6. Procesos administrativos derivados de la venta de otras ventas.2.7. Aplicación de procedimientos de gestión documental.2.8. Medios de almacenamiento y de tratamiento de la información. Aplicaciones.2.9. Control de la correspondencia.UD3. Procedimiento de almacenamiento reposición y control de documentos propios y externos.3.1. Gestión de almacén.3.2. Gestión de inventarios.3.3. Control de existencia de documentos.UD4. Procedimientos derivados de las relaciones económicas con clientes.4.1. Anticipos y depósitos.4.2. Facturación y cobro.4.3. Medios de pago al contado.4.4. Tarjetas de crédito y débito.4.5. Condiciones para la aceptación de cheques y pagarés.4.6. El pago aplazado.4.7. La financiación externa.4.8. Acuerdos comerciales con concesión de crédito a clientes.4.9. Las devoluciones por servicios no prestados.4.10. Control de cuentas de crédito.UD5. Gestión de tesorería y control de cuentas de cajas y bancos.5.1. Legislación vigente aplicable a la gestión de cuentas de cajas y bancos.5.2. Normativa reguladora de la compra de moneda extranjera.5.3. Documentos de pago.5.4. Registro del

procedimiento de caja y formalización de los documentos administrativos precontables y contables.5.5. Realización de controles de caja solventando los desfases.5.6. Análisis de extractos de cuentas bancarias.5.7. Análisis de las medidas de seguridad relacionadas con la documentación contable y el efectivo.UD6. Utilización de programas informáticos de gestión interna (back-office) de agencias de viajes.6.1. Gestión de operaciones administrativas contables financieras y fiscales.

## Hostelería y Sector Servicios

# PRODUCTOS, SERVICIOS Y DESTINOS TURÍSTICOS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Analizar la evolución del concepto de turismo identificando los elementos que componen el sistema turístico. Analizar el mercado turístico identificando los destinos turísticos nacionales e internacionales más relevantes.

### CONTENIDOS

UD1. El Turismo y la Estructura del Mercado Turístico.1.1. Concepto de Turismo. Evolución del concepto de Turismo.1.2. El Sistema Turístico. Partes o Subsistemas.1.3. La Demanda Turística. Tipos de demanda Turística. Factores que determinan la demanda turística individual y agregada.1.4. La Oferta Turística. Componentes de la Oferta Turística.1.5. Evolución histórica del turismo. Situación y tendencias.1.6. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística española: destinos y productos asociados.1.7. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística internacional: destinos relevantes y productos asociados.UD2. El Alojamiento como Componente del Producto Turístico.2.1. La Hostelería. Los establecimientos de alojamiento. Clasificaciones y características.2.2. Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viaje y tour-operadores.2.3. Principales proveedores de alojamiento.2.4. Tipos de unidades de alojamiento y modalidades de estancia. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación. Cadenas hoteleras y centrales de reserva.UD3. El Transporte como Componente del Producto Turístico.3.1. El transporte por carretera.3.2. Transporte por ferrocarril.3.3. Transporte acuático.3.4. Transporte aéreo.UD4. Otros Elementos y Componentes de los Viajes Combinados Excursiones o Traslados.4.1. El transporte discrecional en autocar. Relaciones. Tarifas. Contrastes. Normativa.4.2. El alquiler de automóviles con o sin conductor. Tarifas. Seguros. Procedimientos de reservas. Bonos y boletines de presentación. El viaje combinado fly-drive.4.3. Los cruceros marítimos y fluviales y sus características. Tipos. Tarifas. Prestaciones. Reservas.4.4. Los servicios de acompañamiento y asistencia turística. El servicio de guía turístico.4.5. Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes.UD5. Principales Destinos Turísticos Nacionales.5.1. Turismo de sol y playa.5.2. Turismo de naturaleza y turismo activo.5.3. Turismo cultural y religioso.5.4. Turismo profesional.5.5. Turismo social y de salud.UD6. Principales Destinos Turísticos Internacionales.6.1. Europa.6.2. África.6.3. América del Norte.6.4. América Central y América del Sur.6.5. Asia.6.6. Oceanía.

## Hostelería y Sector Servicios

# PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE EVENTOS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Analizar el turismo de reuniones e identificar sus demandas específicas dentro del sector turístico. Planificar y presupuestar un evento y definir su programa identificando las actividades y tareas que se derivan para la entidad gestora. Aplicar técnicas para el proceso de organización de un evento determinado analizando la lógica de dicho proceso. Describir el proceso de evaluación final de un evento describiendo las actividades de dirección y control inherentes.

### CONTENIDOS

UD1. El Turismo de Reuniones y su Demanda de Servicios Especializados.1.1. El turismo de reuniones: concepto y evolución histórica; situación y tendencias; el turismo de reuniones como producto especializado del turismo urbano.1.2. Las características diferenciadas y específicas de este tipo de demanda.1.3. Mecanismos de decisión. Impactos en los destinos y en sus restantes productos turísticos.1.4. Incorporación a la cadena turística de servicios considerados tradicionalmente como servicios a las empresas o no turísticos.1.5. Agentes turísticos específicos: organizadores profesionales de eventos agencias de viajes especializadas y otros. Evolución.UD2. Principales Destinos Turísticos Nacionales e Internacionales de Turismo de Reuniones.2.1. Factores que determinan la especialización de un destino para turismo de reuniones: imagen de marca infraestructuras especializadas capacidad de alojamiento servicios especializados y oferta complementaria.2.2. Características y análisis comparativo de los principales destinos de turismo de reuniones a nivel nacional e internacional.UD3. Los Eventos su Tipología y su Mercado.3.1. Tipología de reuniones y eventos: congresos convenciones viajes de incentivo exposiciones y ferias eventos deportivos y otros.3.2. El concepto de evento.3.3. El mercado de eventos. Los promotores de eventos. Las entidades colaboradoras y los patrocinadores. Participantes y acompañantes.3.4. La gestión de eventos como función emisora y como función receptora.3.5. Fases del proyecto de un evento.UD4. El Evento como Proyecto: Planificación Presupuestación y Organización.4.1. Fuentes y medios de acceso a la información.4.2. Criterios de selección de servicios prestatarios e intermediarios.4.3. Negociación con proveedores: planteamientos y factores clave. Aspectos renegociables.4.4. Infraestructuras especializadas para reuniones actos y exposiciones.4.5. Programación del evento: tipología de actos en función de tipología de eventos: sesiones presentaciones descansos comidas ceremonias espectáculos y exposiciones.4.6. Programación de la logística y de los recursos humanos.4.7. Programación de ofertas pre y post evento en función de la tipología de los participantes tales como ponentes delegados acompañantes comités organizadores y científicos.4.8. Gestión de espacios comerciales y de patrocinios.4.9. Presidencias honoríficas y participación de personalidades.4.10. Confección de cronogramas.4.11. Previsión de situaciones emergentes; planes de contingencia; planes de seguridad.4.12. Presupuestación del

evento.UD5. Servicios Requeridos en la Organización de Eventos.5.1. Servicios de alojamiento y restauración: Establecimientos. Tipos y características. Formas de servicios. Tarifas.5.2. Servicios y métodos de reproducción y proyección de imagen y sonido y de telecomunicaciones.5.3. Servicios modalidades y tecnologías para la traducción como interpretación de conferencias traducción de cintas y locuciones o traducción escrita.5.4. Métodos y tecnologías de gestión y control de los accesos.5.5. Servicios y sistemas de montaje de stands y exposiciones.5.6. Secretaría técnica y secretaría científica.5.7. Servicios de animación cultural y producción de espectáculos.5.8. Transportes de acceso a la sede del evento y transportes internos colectivos.5.9. Servicios de diseño edición e impresión de materiales gráficos audiovisuales y digitales.5.10. Empresas servicios y funciones de las azafatas de congresos.5.11. Otros servicios requeridos en los eventos.UD6. Aplicaciones Informáticas Específicas para la Gestión de Eventos.6.1. Tipos y comparación.6.2. Programas a medida y oferta estándar del mercado.6.3. Aplicación de programas integrales para la gestión de las secretarías técnica y científica pagos y reservas on-line. Software integral: creación promoción gestión y control de acceso.UD7. El Evento como Proyecto: Organización.7.1. La organización del evento: Definición de funciones y tareas.7.2. Comités y secretarías: funciones y coordinación.7.3. Gestión de colaboraciones y patrocinios.7.4. Soportes y medios para ofrecer información del evento.7.5. Difusión del evento y captación de participantes.7.6. Estructura organizativa de un equipo de gestión de eventos.7.7. Funciones y responsabilidades.7.8. Procedimientos e instrucciones de trabajo.UD8. El Evento como Proyecto: Dirección y Control.8.1. Control de inscripciones.8.2. Control de cobros.8.3. Confirmaciones de inscripción asignación de espacios en exposiciones y otras comunicaciones a inscritos.8.4. Protección de datos personales.8.5. Documentación del evento.8.6. Procesos administrativos y contables.8.7. Seguimiento del proyecto. Actuaciones ante desviaciones.8.8. Coordinación.8.9. Evaluación de servicios y suministros.8.10. Formalización de contratos. Documentación.8.11. Supervisión y control del desarrollo del evento.8.12. Coordinación y recursos de comunicación puntualidad en los actos protocolo seguridad servicio técnico reclamaciones quejas conflictos y otras situaciones emergentes.8.13. Documentos de control del evento.8.14. El informe final del evento.8.15. Balances económicos.

## Hostelería y Sector Servicios

# INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente en las actividades turísticas. En concreto el alumno será capaz de: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal emitidos en el ámbito de la actividad turística. Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de cierta complejidad escritos en inglés recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad turística extrayendo la información relevante. Producir con fluidez mensajes orales en inglés medianamente complejos referidos al contexto profesional del turismo. Producir en inglés documentos escritos correctos gramatical y ortográficamente utilizando un vocabulario amplio propio del ámbito profesional del turismo. Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar expresando e interpretando con fluidez mensajes medianamente complejos en distintas situaciones formales e informales propias de los servicios turísticos.

### CONTENIDOS

UD1. Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos. 1.1. Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios medidas cantidades servicios añadidos condiciones de pago y servicios postventa entre otros. 1.2. Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos. 1.3. Emisión de billetes bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico. 1.4. Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos. 1.5. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero. 1.6. Cumplimentación de documentos de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero. UD2. Prestación de información turística en inglés. 2.1. Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística. 2.2. Gestión de la información sobre proveedores de servicios precios y tarifas y prestación de la misma a clientes. 2.3. Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos rutas condiciones climatológicas entorno y posibilidades de ocio. 2.4. Elaboración de listados de recursos naturales de la zona actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios especificando localización distancia fechas medios de transporte o formas de acceso tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre. 2.5. Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan. 2.6. Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados. 2.7. Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico. UD3. Atención al cliente de servicios turísticos en inglés. 3.1. Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes. 3.2. Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos presentaciones y fórmulas de cortesía habituales. 3.3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación turística oral y escrita. 3.4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y

quejas de clientes.3.5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.3.6. Comunicación y atención en caso de accidente con las personas afectadas.

## Hostelería y Sector Servicios

# ENOLOGÍA AVANZADA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Conocer las principales formas de elaboración, crianza y variedades de vinos, así como catarlos, degustarlos y servirlos de forma correcta. Saber qué esperar de un vino, y cuando no está en las condiciones más adecuadas. Saber cómo están distribuidas las principales zonas vinícolas del país, y los tipos de vinos que producen, así como sus métodos de elaboración, cultivos y variedades principales. Entender las fases que componen la cata de los vinos, y conocer qué sentidos y órganos intervienen en la misma. Aplicar las sensaciones experimentadas para encontrar defectos o virtudes del vino. Conocer las tendencias actuales y clásicas de maridajes, y reconocer las alianzas y los antagonismos.

### CONTENIDOS

UD1. La cata.1.1. La cata y el catador. Pruebas de valoración sensorial.1.2. Fisiología de la cata. Los sabores elementales.1.3. El proceso de la cata. Instalaciones y fichas de cata. Fases y características de la cata. Su vocabulario.UD2. Elaboración de vinos blancos, tintos y rosados.2.1. Orígenes de los aromas del vino. Factores de calidad.2.2. La fermentación. Los componentes del vino. Equilibrio de aromas y sabores en los vinos.2.3. Elaboración de vinos blancos, rosados, claretes y vinos grises. Su cata.2.4. Elaboración de vinos tintos jóvenes y de guarda. Su cata. La madera en el vino. El roble.UD3. Otros vinos (licorosos, gasificados, dulces...).3.1. Elaboración de vinos carbónicos y espumosos. Su cata.3.2. Vinos de licor, dulces naturales y naturalmente dulces.3.3. Vinos españoles de crianza biológica ("bajo velo"), amontillados y olorosos. Vinos especiales: mistelas, enverados, chacolís, fondillón, rancios.UD4. Do Málaga y sierras de Málaga: un ejemplo de evolución de la industria del vino en España.4.1. Zonas de producción.4.2. Denominación de origen Málaga.4.3. Otras menciones tradicionales de los vinos de Málaga.4.4. Clasificación por la variedad de uva, el contenido en azúcar y el color.4.5. Envejecimiento del vino de Málaga.4.6. Cata de vinos de la d. O. Málaga.4.7. Denominación de origen «sierras de Málaga».UD5. Clasificación de los vinos en España. Legislación.5.1. Zonas vitícolas.5.2. Clasificación comunitaria.5.3. Vinos de calidad producidos en región determinada. Denominaciones de origen españolas y sus variedades. Vinos de la tierra.UD6. Principales variedades nacionales e internacionales.6.1. Principales variedades nacionales blancas y tintas. Sus vinos varietales.6.2. Principales variedades blancas y tintas del mundo. Sus vinos varietales.UD7. La Guarda del Vino.7.1. Cómo leer la etiqueta de un vino.7.2. El sumiller. El servicio del vino. Presentación, descorche y decantación. Los corchos.7.3. La conservación de los vinos. La bodega y la cava.UD8. El consumo del vino.8.1. El vino y la salud. Consumo responsable y moderado de alcohol.8.2. Alteraciones y defectos del vino.UD9. Vocabulario Enológico.UD10. El Maridaje.10.1. El Maridaje.10.2. Clases de maridajes.10.3. El vino en la mesa.10.4. Maridar a partir de Vinos.10.5. Acuerdos y alianzas.10.6. Sustancias que facilitan el Maridaje.10.7. Esquema de alianzas clásicas de Vinos.UD11. Los Espirituosos.11.1. La Destilación.11.2. Características generales de los Espirituosos.11.3. El Coñac.11.4. El Armagnac.11.5. Los BranEdies.11.6. Espirituosos obtenidos a partir de la destilación de los hollejos de la uva.11.7.



Espirituosos obtenidos a partir de otras frutas, hierbas semillas y lácteos.11.8. Espirituosos procedentes de la destilación de tubérculos y cereales: el whisky, el Sake. Otros espírituosos: el Ron y el Tequila.11.9. Clasificación de los espírituosos.

## Hostelería y Sector Servicios

# 0073 - EL DUELO Y LA ATENCIÓN FUNERARIA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Conocer las funciones que desarrolla el servicio funerario y su ámbito de trabajo. Reconocer los criterios de medición y los objetivos que se deben satisfacer para ofrecer una mayor calidad del servicio. Identificar las fases del duelo y tipologías. Adquirir habilidades de comunicación y trato al cliente.

### CONTENIDOS

UD1. El servicio funerario. 1.1. Concepto y tipos de servicios. 1.2. La calidad en el servicio. UD2. La familia. 2.1. Estado de la familia. 2.2. Concepto y fases del duelo. 2.3. Características del duelo. 2.4. Duelo complicado. UD3. La atención a la familia. 3.1. Necesidades y expectativas de la familia. 3.2. ¿Qué podemos hacer?. 3.3. Habilidades de comunicación. UD4. El profesional del sector funerario. 4.1. Características generales y funciones. 4.2. Prevención de riesgos laborales: el estrés en el sector funerario.

## Hostelería y Sector Servicios

# ELABORACIÓN DE UN PLAN DE EMERGENCIAS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Conocer qué es un plan de emergencias y evacuación. Aprender cómo se realiza un plan de emergencias y evacuación. Distinguir y conocer las distintas funciones de las personas que intervienen en un plan de emergencias y evacuación. Aprender a implantar un plan de emergencias.

### CONTENIDOS

UD1. El plan de emergencia.1.1. Alcance del Art. 20 de la ley de prevención de riesgos laborales.1.2. Objetivos del plan de emergencia.1.3. Definiciones.1.4. Clasificación de las emergencias.1.5. Contenido de un plan de emergencia.UD2. Evaluación de riesgos.2.1. Foco de peligro. Inventario de riesgos.2.2. Evaluación de los riesgos.2.3. Método de evaluación del riesgo de incendio.2.4. Método de Gretener.2.5. Método de Gustav Purt.2.6. Documentación de referencia.UD3. Medios de protección.3.1. Clasificación de los fuegos.3.2. Clasificación de los agentes extintores.3.3. Extintores portátiles.3.4. Bocas de incendio equipadas (BIE).3.5. Hidrantes.3.6. Equipos de detección.3.7. Instalaciones automáticas de extinción.3.8. Programa de mantenimiento de medios.3.9. Requisitos de las instalaciones de protección contra incendios en los establecimientos industriales.UD4. El plan de emergencia en la empresa.4.1. Alcance.4.2. Definiciones.4.3. La empresa y sus actividades.4.4. Tipos de emergencia consideradas en la empresa.4.5. Equipo humano de intervención.4.6. Sistema de aviso.4.7. Vías de evacuación.4.8. Puntos de reunión.4.9. Planos de situación de los medios de protección.4.10. Plan de actuaciones en caso de emergencia.4.11. Tiempos previos a las actuaciones.4.12. Lista de teléfonos de emergencias.4.13. Comprobación de los equipos de protección.4.14. Archivo vitales para la empresa.4.15. Documentación de referencia. Legislación.UD5. Implantación del plan de emergencia.5.1. Responsabilidad.5.2. Programa de implantación.5.3. Programa de mantenimiento.5.4. Simulacros de emergencia.5.5. Investigación de siniestros.UD6. Primeros auxilios.6.1. Introducción.6.2. Concepto de primeros auxilios.6.3. Pautas de actuación.6.4. Métodos de reanimación.

## Hostelería y Sector Servicios

# LIMPIEZA EN COLEGIOS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Aprender las normas básicas de utilización de los diferentes productos de limpieza. Conocer los tipos de maquinaria y útiles que se pueden emplear en la limpieza. Adquirir destrezas a la hora de aplicar las principales técnicas de limpieza. Aprender a realizar la limpieza de las diferentes zonas de un colegio. Saber qué medidas preventivas se deben llevar a cabo durante la tarea de la limpieza.

### CONTENIDOS

UD1. Introducción: los Centros Educativos.1.1. El sistema educativo español.1.2. La necesidad de limpieza en Centros Educativos.1.3. La organización de la limpieza en los centros educativos.1.4. El personal de limpieza.UD2. Características de la suciedad, limpieza y desinfección.2.1. La suciedad.2.2. La limpieza.2.3. La desinfección.UD3. Tipos de productos de limpieza.3.1. La importancia de conocer los productos de limpieza.3.2. Características asociadas a la limpieza.3.3. Clasificación de los productos de limpieza.3.4. Dosificación de los productos.3.5. Interpretación del etiquetado de los productos de limpieza.3.6. Utilización de los productos de limpieza y desinfección.UD4. Tipos de máquinas y útiles de limpieza.4.1. Utensilios para desempolvar el mobiliario.4.2. Utensilios para desempolvar los suelos.4.3. Utensilios para fregar suelos.4.4. Maquinaria para la limpieza.4.5. Generadores de ozono.UD5. Tipos de superficies.5.1. Características de los principales tipos de superficie.UD6. Las técnicas básicas de limpieza.6.1. Desempolvado del mobiliario.6.2. Desempolvado del suelo.6.3. Eliminación de manchas.6.4. Fregado de suelos.6.5. Tratamiento de ozonización.UD7. La limpieza de las diferentes zonas de un centro educativo.7.1. Distribución de un Centro Educativo.7.2. Limpieza de las diferentes zonas.7.3. La manipulación de los Residuos.7.4. La programación del trabajo.UD8. Medidas preventivas durante las tareas de limpieza.8.1. La importancia del Orden y la Limpieza.8.2. Condiciones de las instalaciones.8.3. Condiciones de los Equipos de Trabajo.8.4. Riesgos y medidas preventivas.

## Hostelería y Sector Servicios

# LIMPIEZA DE INTERIOR DE INMUEBLES

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Conocer los diferentes productos de limpieza y utensilios para llevar a cabo la limpieza del mobiliario. Saber qué máquinas pueden utilizarse para limpiar. Adquirir habilidades en la limpieza de suelos, paredes y techos. Adquirir habilidades en la limpieza del mobiliario interior. Adquirir conocimientos acerca de las principales medidas preventivas en limpieza.

### CONTENIDOS

UD1. Técnicas básicas de limpieza.1.1. Definición de suciedad.1.2. Tipos de limpieza.1.3. Productos de limpieza.1.4. Productos y utensilios de uso diario.1.5. El procedimiento de barrer.1.6. El procedimiento de fregar.UD2. Procedimiento de limpieza con maquinaria.2.1. Maquinaria para la limpieza.2.2. Mantenimiento de la maquinaria.UD3. Limpieza de suelos, paredes y techos.3.1. Revestimiento de la pared.3.2. Tipos de suelos.3.3. Limpieza de suelos.3.4. Limpieza de techos.3.5. Limpieza de paredes.3.6. Eliminación de las manchas de humedad en techos y paredes.UD4. Limpieza de mobiliario interior.4.1. Tipos de mobiliario.4.2. Distribución del mobiliario.4.3. Técnicas de limpieza del mobiliario.4.4. Limpieza del mobiliario de un aseo.4.5. Limpieza del mobiliario de una cocina.UD5. Prevención de riesgos en tareas de limpieza.5.1. Fundamentos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo.5.2. Prevención de riesgos laborales en tareas de limpieza.5.3. Tipos de riesgos y medidas preventivas.

## Hostelería y Sector Servicios

# LIMPIEZA HOSPITALARIA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Dar a conocer a los trabajadores las reglas fundamentales en el trabajo de la limpieza y poner en conocimientos de éstos en qué consiste la limpieza hospitalaria y por qué es importante. Saber qué es la infección nosocomial y cuál es el papel del servicio de limpieza en su prevención. Capacitar a los trabajadores para que desarrollen su trabajo de forma segura conociendo los distintos sistemas de limpieza hospitalaria con los que pueden contar en su labor diaria. Mostrar las distintas zonas con las que puede contar un hospital y cual puede ser el procedimiento a seguir en la limpieza de cada una de ellas. Proporcionar a los participantes los sistemas elementales en el manejo adecuado de los residuos sanitarios y su clasificación. Instruir a los participantes para implantar o mejorar un sistema de gestión de la prevención de riesgos en la empresa mediante el conocimiento de los riesgos más habituales a que pueda estar expuesto un trabajador de limpieza hospitalaria, los tipos de señalización de seguridad y los criterios de actuación y primeros auxilios en caso de accidente. Dotar a los trabajadores de la formación necesaria que les capacite y prepare para desarrollar competencias y cualificaciones en puestos de trabajo que conlleven responsabilidades, por un lado de programación con el fin de que los trabajadores adquieran los conocimientos necesarios para realizar una correcta y adecuada organización del trabajo y por otro lado, de dirección, ya que los encargados de organizar el trabajo deben tener una correcta formación en la materia con el fin de maximizar los recursos, tanto materiales como humanos, de que dispone la empresa.

### CONTENIDOS

UD1. La Limpieza en Hospitales.1.1. La Importancia de la Limpieza en los Hospitales.1.2. La Infección Nosocomial y su Prevención.1.3. Principios Fundamentales de la Limpieza Hospitalaria.1.4. Las Zonas del Hospital.1.5. Normas durante la Limpieza.1.6. La Relación con los Pacientes.UD2. Sistemas de Limpieza Hospitalaria.2.1. La Suciedad.2.2. La Limpieza.UD3. Sistemas de Desinfección Hospitalaria.3.1. La Desinfección.3.2. Tipos de Productos de Limpieza.UD4. La Limpieza de las Diferentes Zonas de un Hospital.4.1. Metodología de Limpieza.4.2. Procedimiento en las Diferentes Zonas.UD5. Recogida y Eliminación de los Residuos Sanitarios.5.1. Legislación sobre Residuos Sanitarios.5.2. Tipos de Residuos.5.3. La Gestión de los Residuos Sanitarios.5.4. Listado de Enfermedades Infecciosas.UD6. Prevención de Riesgos Laborales en Limpieza Hospitalaria.6.1. La Importancia del Orden y la Limpieza.6.2. Condiciones de las Instalaciones.6.3. Condiciones de los Equipos de Trabajo.6.4. Riesgos y Medidas Preventivas.

## Hostelería y Sector Servicios

# MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS Y DE LIMPIEZA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Aprender los conceptos básicos sobre la definición y clasificación de los productos químicos, atendiendo a aquellas sustancias químicas desarrolladas en el entorno sanitario. Conocer los aspectos importantes relacionados con los productos de limpieza y desinfección, así como las normas básicas para su utilización. Profundizar en el conocimiento sobre los sistemas de suciedad, los conceptos básicos y los diferentes tipos de limpieza existentes. Aprender las normativas relacionadas con la seguridad e higiene en la manipulación de los productos químicos

### CONTENIDOS

UD1. Producto químico. Definición y clasificación. 1.1. Definición de producto Químico. 1.2. Clasificación de productos Químicos. 1.3. Etiquetado de productos químicos peligrosos. 1.4. Sustancias químicas en el Entorno Sanitario. UD2. Productos de Limpieza y Desinfección. 2.1. Concepto de limpieza. 2.2. Mecanismos de actuación de los productos de limpieza. 2.3. Tipos de productos de limpieza. 2.4. Principales productos químicos de limpieza. Composición química, propiedades y aplicaciones. 2.5. Concepto de desinfección. La Desinfección en la Limpieza. 2.6. Mecanismos de actuación de los productos desinfectantes. 2.7. Niveles de desinfección. 2.8. Tipos de productos de desinfección. 2.9. Criterios de elección de desinfectantes. UD3. Normas básicas para su utilización. 3.1. Utilización de productos de limpieza y desinfección. 3.2. Normas generales para la utilización de los productos de limpieza y desinfección. 3.3. Normas específicas para la utilización de los productos de desinfección. 3.4. Normas básicas para la manipulación de los principales productos de limpieza y desinfección. 3.5. Consideraciones prácticas para la correcta utilización de los productos de limpieza según la superficie a tratar. 3.6. Medidas específicas para una limpieza segura y eficaz. 3.7. Medidas específicas para una desinfección segura y eficaz. 3.8. Algunas consideraciones para la protección del medio ambiente en la utilización de los productos de limpieza y desinfección. UD4. Sistemas de limpieza. 4.1. Conceptos de suciedad. 4.2. Tipos de Limpieza. 4.3. Limpieza de Suelos. 4.4. Limpieza de Cristales. 4.5. Limpieza de Mobiliario. 4.6. Limpieza de Cocinas. 4.7. Limpieza de Sanitarios. UD5. Seguridad e Higiene en la manipulación de los productos químicos. 5.1. Los Riesgos Químicos. 5.2. Marco normativo para la prevención de riesgos de agentes químicos. 5.3. Consideraciones generales para la aplicación de los principios de control de los riesgos de origen químico. 5.4. Consideraciones generales para la aplicación de medidas específicas de prevención y protección frente a Agentes Químicos. 5.5. Medidas de seguridad en la manipulación de Agentes Químicos. 5.6. Medidas de seguridad en el almacenamiento y transporte interno en la empresa de Agentes Químicos. 5.7. Medidas de seguridad en la manipulación, almacenamiento y transporte interno de los residuos generados en los procesos con Agentes Químicos. 5.8. Medidas preventivas específicas para agentes químicos según su categoría de peligrosidad. 5.9. Consideraciones generales para la gestión de la prevención del riesgo frente a sustancias químicas.

## Hostelería y Sector Servicios

# COORDINACIÓN Y DINAMIZACIÓN DEL EQUIPO DE MONITORES DE TIEMPO LIBRE

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de generar equipos de personal monitor dinamizándolos y supervisándolos en proyectos educativos de tiempo libre infantil y juvenil. En concreto el alumno será capaz de: Aplicar técnicas básicas de comunicación institucional y personal orientadas a los agentes educativos para transmitir información en el desarrollo de actividades de tiempo libre. Analizar los aspectos que caracterizan la situación de un equipo de personal monitor de tiempo libre como grupo. Aplicar técnicas de selección acogida y acompañamiento de las nuevas personas que se van a incorporar en el equipo de personal monitor para permitir la creación de equipos de trabajo funcionales. Utilizar técnicas de dirección de equipos humanos en el desarrollo de proyectos de tiempo libre educativo infantil y juvenil. Discriminar técnicas de mediación en la gestión de conflictos que sean aplicables al trabajo de mediación en equipos de personal monitor de tiempo libre.

### CONTENIDOS

UD1. Aplicación de técnicas de dinamización al equipo de monitores. 1.1. Caracterización del equipo de monitores de tiempo libre como grupo. 1.2. Análisis de las características de un equipo de monitores atendiendo al marco teórico de la dinámica de grupos y su nivel de desarrollo. 1.3. Análisis de aptitudes capacidades destrezas y actitudes de los integrantes de un equipo de monitores. 1.4. Dinámicas de cohesión grupal entre las personas de un equipo de monitores adecuadas a la realidad y al nivel de evolución del grupo. 1.5. Aplicación de la mejora continua en la gestión y organización de equipos. UD2. Desarrollo de técnicas para gestionar la información y comunicación en el equipo de monitores y agentes involucrado. 2.1. Técnicas de comunicación. 2.2. Técnicas de gestión de la información. UD3. Aplicación de técnicas de coordinación al equipo de monitores. 3.1. Proceso de desarrollo del equipo de trabajo. 3.2. Organización del trabajo en el equipo de monitores. UD4. Desarrollo de habilidades técnicas. 4.1. Aplicación de técnicas de dirección de equipos humanos en el desarrollo de proyectos de tiempo libre educativo infantil y juvenil. 4.2. Aplicación de técnicas de motivación y apoyo en el desarrollo de las funciones del equipo de responsables. 4.3. Aplicación de técnicas de acompañamiento y asesoramiento. 4.4. Habilidades sociales y personales.



## Hostelería y Sector Servicios

# PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN APLICADAS A LA GESTIÓN CULTURAL

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Analizar infraestructuras para ejecutar la programación cultural utilizando los recursos disponibles y adecuados para su desarrollo  
Aplicar procedimientos de evaluación de programaciones culturales

### CONTENIDOS

UD1. Planificación de las programaciones para la gestión cultural.  
1.1. Principios de la programación cultural:  
1.2. Técnicas de valoración de los factores del medio:  
UD2. Programación de la gestión cultural.  
2.1. Elaboración de la programación:  
2.2. Organización de eventos:  
UD3. Evaluación de procesos de gestión cultural.  
3.1. Desarrollo del proceso de evaluación:  
3.2. Transmisión de resultados:.

## Hostelería y Sector Servicios

# REDES ASOCIATIVAS CULTURALES

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Analizar las redes asociativas culturales como medio de implementación de proyectos de animación cultural  
Establecer cauces para la participación en los proyectos de animación cultural que impliquen la participación de redes culturales

### CONTENIDOS

UD1. Prácticas de participación asociativa en el ámbito cultural.1.1. Mecanismos de participación social y cultural.1.2. Proceso de análisis y caracterización del tejido asociativo en el marco del territorio.1.3. Estrategias de participación en el ámbito de la cultura.1.4. Identificación de la Red asociativa cultural.1.5. Valoración del marco legislativo de la participación cultural.UD2. Identificación de la realidad asociativa en el ámbito cultural.2.1. Tipología de asociaciones y colectivos en el ámbito cultural.2.2. Herramientas y protocolos para el reconocimiento de demandas de la red asociativa.2.3. Sistemas de organización y dinámica interna de las asociaciones culturales.2.4. Mecanismos y niveles de participación asociativa.2.5. Análisis de las plataformas de coordinación entre redes asociativas.2.6. Identificación del mapa de las redes asociativas del entorno.2.7. Mecanismos de adaptación a las necesidades especiales de colectivos específicos dentro del campo cultural.UD3. Mecanismos de cooperación de la Administración Pública en la participación cultural.3.1. Identificación del papel de la Administración pública en el apoyo asociativo.3.2. Procedimientos para la obtención de recursos públicos y privados destinados al ámbito de la cultura.UD4. Aplicación de habilidades profesionales al trabajo en redes asociativas.4.1. Técnicas comunicativas aplicadas a la participación cultural.4.2. Habilidades de relación.4.3. Habilidades administrativas.

## Hostelería y Sector Servicios

# MARKETING CULTURAL

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de desarrollar acciones de comunicación y marketing cultural. En concreto el alumno será capaz de: Analizar el mercado de distintos productos culturales segmentando según características y preferencias de distintos tipos de consumidores. Definir acciones de marketing cultural en relación con los factores que intervienen en el diseño de políticas y campañas de comunicación considerando los instrumentos habituales y los distintos tipos de objetivos y públicos a los que pretenda dirigirse. Desarrollar acciones de marketing cultural vinculadas a un plan de marketing para productos intangibles. Desarrollar una campaña de difusión de la programación cultural para el público potencial según un plan de marketing mix propuesto. Aplicar sistemas de control y seguimiento de las variables y acciones previstas en distintos tipos de planes de marketing. Analizar la evolución de una programación cultural vinculada a las acciones de marketing.

### CONTENIDOS

UD1. Análisis de mercado de productos culturales.1.1. Caracterización de la programación cultural.1.2. Técnicas para el conocimiento del medio y de las organizaciones.1.3. Supuesto práctico 1.1.4. Supuesto práctico 2.UD2. Planificación de acciones de comunicación y marketing cultural.2.1. Técnicas de comunicación en las actividades culturales.2.2. Tipología de elementos que intervienen en la política de marketing.2.3. Procedimientos de elaboración del plan de marketing.2.4. Supuesto práctico.UD3. Desarrollo de acciones de comunicación y marketing cultural.3.1. Protocolos de coordinación entre las acciones de marketing y los objetivos programados.3.2. Procedimientos de desarrollo de acciones de marketing cultural para productos intangibles.3.3. Metodología para el desarrollo de campañas de promoción de productos culturales.3.4. Técnicas de análisis y selección de medios de comunicación.3.5. Supuesto práctico.UD4. Seguimiento y evaluación de programas y acciones vinculados al marketing cultural.4.1. Sistemática de formulación de objetivos de control del plan de marketing teniendo como referencia la consecución de los objetivos.4.2. Métodos para el control y seguimiento de las decisiones y acciones en los planes de marketing.4.3. Metodologías para valorar el grado de satisfacción del cliente.4.4. Técnicas de seguimiento de presupuestos.4.5. Identificación de variables de control en las acciones de marketing.4.6. Desarrollo de indicadores de impacto y eficacia de las acciones de marketing.4.7. Adaptación de herramientas de cálculo para su utilización en acciones de marketing cultural.4.8. Técnicas de tabulación e interpretación de resultados.4.9. Aplicación de medidas correctoras ante las desviaciones en el programa: planes de contingencia.4.10. Procedimientos para la detección y gestión de implantación acciones de mejora.4.11. Protocolos para la elaboración estructuración y presentación de informes de seguimiento con los resultados obtenidos destinados a responsables de las políticas culturales.4.12. Supuesto práctico 1.4.13. Supuesto práctico 2.

## Hostelería y Sector Servicios

# MANTENIMIENTO Y REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL DE LAS PERSONAS DEPENDIENTES EN DOMICILIO

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Conocer y analizar las características y necesidades psicosociales de las personas dependientes, determinando las actitudes y valores que debe manifestar el profesional de atención directa con las personas dependientes y su entorno Identificar las características psicosociales más destacables en una unidad de convivencia con una persona dependiente y las principales necesidades de apoyo psicosocial que genera Identificar las manifestaciones básicas de deterioro personal y/o social propias de las personas mayores y/o discapacitadas y su entorno de convivencia, especialmente sus cuidadores principales, extrayendo información que permita determinar las necesidades de apoyo psicosocial y situaciones de riesgo, mediante observación guiada por un protocolo establecido por el servicio Explicar los principios éticos de la intervención social con personas dependientes, identificando actitudes y valores que deben mantenerse en las intervenciones profesionales dirigidas a usuarios, familiares y entorno y a otros profesionales, en diferentes situaciones, incluidas las situaciones de duelo

### CONTENIDOS

UD1. Psicología Básica Aplicada a la Atención Psicosocial Domiciliaria de Personas Dependientes.1.1. Conceptos fundamentales.1.2. Ciclo vital conducta procesos cognitivos motivación emoción alteraciones. El proceso de envejecimiento enfermedad y convalecencia.1.3. Cambios bio-psico-sociales. Incidencias en la calidad de vida. Evolución del entorno socioafectivo y de la sexualidad de la persona mayor. Necesidades especiales de atención y apoyo integral. Calidad de vida apoyo y autodeterminación en la persona mayor. Conceptos fundamentales características y necesidades en enfermedad y convalecencia.UD2. Relación Social de las Personas Mayores y Discapacitadas.2.1. Características de la relación social de las personas dependientes. Habilidades sociales fundamentales.2.2. Dificultades de relación social. Situaciones conflictivas.2.3. Técnicas para favorecer la relación social. Actividades de acompañamiento y de relación social. Estrategias de intervención.2.4. Medios y recursos. Aplicaciones de las nuevas tecnologías asociacionismo recursos del entorno y vías de acceso a los mismos.UD3. Prestación de Orientación a la Persona Dependiente y sus Cuidadores Principales.3.1. Técnicas e instrumentos de observación aplicados a las situaciones domiciliarias.3.2. La observación y el registro de la evolución funcional y el desarrollo de actividades de atención.3.3. Instrumentos de observación.UD4. El Ambiente como Factor Favorecedor de la Autonomía Personal Comunicación y Relación Social.4.1. Distribución y decoración de espacios.4.2. Uso de materiales domésticos.UD5. Elaboración de Estrategias de Intervención Psicosocial.5.1. Mantenimiento y entrenamiento de hábitos de autonomía psicosocial en situaciones cotidianas del domicilio.5.2. Técnicas procedimientos y estrategias de intervención.5.3. Técnicas de resolución de conflictos.5.4. Procedimientos y estrategias de modificación de conducta.5.5. Intervención de acompañamiento y apoyo en la relación social en la

resolución de gestiones y en el entorno familiar.5.6. Disposición para la atención integral a las personas.5.7. Preferencia por las técnicas de humanización de la ayuda.

## Hostelería y Sector Servicios

# INTERRELACIÓN, COMUNICACIÓN Y OBSERVACIÓN CON LA PERSONA DEPENDIENTE Y SU ENTORNO

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Aplicar estrategias de apoyo psicosocial adaptadas al desarrollo de las actividades previstas en un programa establecido Partir de los protocolos de actuación correspondientes, identificar y aplicar las actividades y/o ejercicios previstos Explicar las principales situaciones conflictivas y los problemas de conducta característicos de las personas mayores, discapacitadas y convalecientes Describir, analizar y aplicar las técnicas y procedimientos de modificación de conducta y de resolución de conflictos más adecuados para la atención domiciliaria con personas con necesidades especiales

### CONTENIDOS

UD1. Identificación de los Problemas de Comunicación y Lenguaje Relacionados con los Principales Trastornos Generales.1.1. Retardo mental.1.2. Parálisis cerebral infantil (PCI).1.3. Autismo.1.4. Enfermedad de Parkinson.1.5. Alzheimer.1.6. Esclerosis lateral amiotrófica.1.7. Esclerosis múltiple.1.8. Deficiencias auditivas.1.9. Deficiencias visuales.1.10. Sordoceguera.1.11. Consideración por la situación específica de cada persona con problemas de lenguaje y comunicación.UD2. Comunicación de las Personas Dependientes.2.1. El proceso de comunicación.2.2. Necesidades especiales de comunicación.2.3. Problemas de comunicación y lenguaje.2.4. Estrategias y recursos de intervención comunicativa: Sistemas alternativos de comunicación. Concepto y clasificación.UD3. Aplicación de Técnicas para Favorecer la Relación Social y las Actividades de Acompañamiento.3.1. Estrategias de intervención en comunicación.3.2. Proceso de selección del sistema alternativo de comunicación.3.3. Recursos comunicativos.3.4. Técnicas de comunicación alternativa y aumentativa para personas con deficiencias físicas motrices y psíquicas.3.5. Técnicas de comunicación alternativa y aumentativa para personas con deficiencias sensoriales.3.6. Ayudas técnicas en la comunicación alternativa y aumentativa. Ayudas técnicas para la información y la señalización.3.7. Técnicas de observación de la evolución general de la persona dependiente.3.8. Sensibilidad ante los problemas de comunicación de las personas dependientes.

## Hostelería y Sector Servicios

# ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia. En concreto el alumno será capaz de: Atender la primera llamada al servicio de teleasistencia para verificar y en su caso cumplimentar los datos del expediente garantizando el funcionamiento del sistema y la exactitud de estos. Gestionar las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas tanto de las personas usuarias así como las producidas automáticamente por el sistema de teleasistencia valorando la situación y la demanda planteada para realizar las actuaciones necesarias y en su caso movilizar recursos que se precisen. Realizar la gestión administrativa y documental de la información acerca de las llamadas atendidas codificando en su caso las actuaciones y/u observaciones realizadas para llevar a cabo el seguimiento de las intervenciones.

### CONTENIDOS

UD1. Atención a personas usuarias en la primera llamada de teleasistencia. 1.1. Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia. 1.2. Tipología y características de las personas excluidas del servicio de teleasistencia. 1.3. Tipos especificaciones y utilización de los terminales y dispositivos auxiliares así como descripción del manual de instrucciones. 1.4. Proceso de alta en un servicio de teleasistencia. 1.5. Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática tras atender la primera llamada al servicio. 1.6. Proceso de clasificación de Agendas. 1.7. Programación de Agendas. UD2. Gestión de llamadas entrantes en servicios de teleasistencia y movilización de recursos. 2.1. Características identificación descripción de los componentes de las herramientas telemáticas. 2.2. Técnicas de comunicación con personas usuarias. 2.3. Tipologías de alarma. 2.4. Tipologías de llamadas entrantes. 2.5. Tipos de actuación y recursos. 2.6. Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación. 2.7. Protocolos de actuación. UD3. Técnicas de gestión administrativa y documental para el establecimiento de programaciones de agendas y para su seguimiento. 3.1. Protocolos de selección de la información relevante en una llamada entrante. 3.2. Tipología de llamadas de seguimiento. 3.3. Gestión del expediente en la aplicación informática. 3.4. Técnicas de codificación de las actuaciones y observaciones de una intervención. 3.5. Proceso de programación de la agenda de seguimiento. 3.6. Procedimiento de elaboración del informe de actuación.

## Hostelería y Sector Servicios

# MANEJO DE HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de manejar las herramientas técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia. En concreto el alumno será capaz de: Dar atención a las demandas de las personas usuarias del servicio de teleasistencia manejando las herramientas telemáticas que permitan realizar la comunicación y gestión de llamadas. Facilitar la comunicación con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos utilizando técnicas comunicativas para favorecer la prestación de servicio considerando los protocolos normativa y buenas prácticas profesionales. Afrontar las situaciones de crisis generadas en el servicio de teleasistencia empleando habilidades psicosociales para permitir la atención telefónica. Facilitar la prestación del servicio de teleasistencia manejando las habilidades de trabajo en equipo para fomentar la comunicación horizontal y vertical en el mismo.

### CONTENIDOS

UD1. Manejo de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia.1.1. Accesibilidad a la aplicación informática: uso de la contraseña personal.1.2. Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de datos (L.O.P.D.).1.3. Tipos de hardware y de software de teleasistencia.1.4. Técnicas de manipulación y regulación de las herramientas telemáticas.1.5. Identificación de las incidencias y protocolo de actuación para la resolución de las mismas.1.6. Aplicación de la prevención de riesgos laborales en teleasistencia.UD2. Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia.2.1. Análisis de las distintas situaciones que pueda plantear la persona usuaria.2.2. Intervención del operador con usuarias y organismos relacionados con la movilización de recursos.2.3. Aplicación de los Derechos de la persona usuaria.2.4. Aplicación de las buenas prácticas profesionales.UD3. Desarrollo de habilidades y técnicas de trabajo en equipo en servicios de teleasistencia.3.1. Aplicación de los protocolos de orden y limpieza en el espacio físico de la persona operadora.3.2. Técnicas de trabajo en equipo y cooperación entre miembros del servicio de teleasistencia.3.3. Metodología para actuación y participación en reuniones de trabajo.3.4. Protocolos de transmisión de la información de un turno a otro.3.5. Protocolos de comunicación de las incidencias diarias y propuestas de mejoras.UD4. Habilidades psicosociales para la atención telefónica en servicios de teleasistencia.4.1. Análisis de las distintas situaciones de crisis que pueda plantear la persona usuaria.4.2. Aplicación del protocolo de atención al usuario en una situación de crisis.4.3. Técnicas de control interno en servicios de teleasistencia: Ansiedad y Estrés.



## Hostelería y Sector Servicios

# TÉCNICAS DE ELIMINACIÓN DE MANCHAS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Conocer el procedimiento general de limpieza saber los diferentes tipos de productos químicos que existen en el mercado. Aprender a eliminar manchas en la ropa. Aprender a eliminar manchas en los diferentes tipos de suelo aprender a eliminar manchas en techos, paredes y puertas. Aprender a eliminar manchas del mobiliario. Aprender a eliminar manchas en cocinas y baños.

### CONTENIDOS

UD1. La limpieza en general.1.1. Introducción.1.2. Aspectos generales de la suciedad.1.3. Clasificación de tipos de limpieza.1.4. Productos de limpieza.1.5. Proceso y método de barrido.1.6. Procesos y método de fregado.UD2. Productos químicos.2.1. Principales productos químicos para tratar manchas.UD3. Eliminación de manchas en la ropa.3.1. Tipos de fibras.3.2. El desmanchado.3.3. Tipos de manchas.3.4. Proceso para quitar manchas.3.5. Consejos para eliminar manchas.UD4. Eliminación de manchas en el suelo.4.1. Limpieza de suelos.UD5. Eliminación de manchas en las paredes, techos y puertas.5.1. La limpieza de las paredes, techos y puertas.5.2. Eliminación de las manchas de humedad.5.3. Reparación de grietas en paredes.5.4. Reparación de agujeros en paredes.5.5. Enlucir una pared.5.6. Técnica para pintar una pared.UD6. Eliminación de manchas en el mobiliario.6.1. Eliminación de manchas en muebles de madera.6.2. Eliminación de manchas en muebles de cuero.6.3. Eliminación de manchas en muebles tapizados.6.4. Eliminación de manchas en espejos y cristales.6.5. Eliminación de manchas en objetos de cobre.6.6. Eliminación de manchas en objetos de porcelana.6.7. Eliminación de manchas en pantallas de televisión y ordenador.UD7. Eliminación de manchas en cocinas y baños.7.1. Limpieza de cocina.7.2. Útiles y herramientas para la limpieza de cocinas.7.3. ¿cómo eliminar las manchas de una cocina?.7.4. Limpieza de baños.7.5. Útiles y herramientas para la limpieza de baños.7.6. Limpieza de las manchas de la bañera.

## Hostelería y Sector Servicios

# ORGANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN PISOS Y ALOJAMIENTOS

**DURACIÓN:** 150 horas

### OBJETIVOS

Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente

### CONTENIDOS

MF1067\_3. Organización y atención al cliente en pisos. UF0041. Organización del servicio de pisos en alojamientos. UF0042. Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo. UF0043. Gestión de protocolo. UF0044. Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales.

## Hostelería y Sector Servicios

# PREELABORACIÓN Y CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS

**DURACIÓN:** 200 horas

### OBJETIVOS

Preelaborar y conservar toda clase de alimentos.

### CONTENIDOS

MF0260\_2. Preelaboración y conservación de alimentos. UF0063. Preelaboración y conservación de vegetales y setas. UF0064. Preelaboración y conservación de pescados, crustáceos y moluscos. UF0065. Preelaboración y conservación de carnes, aves y caza.

## Hostelería y Sector Servicios

# PRODUCTOS CULINARIOS

**DURACIÓN:** 200 horas

### OBJETIVOS

Preparar y presentar los platos más significativos de las cocinas regionales de España y de la cocina internacional.

### CONTENIDOS

MF0262\_2. Productos culinarios. UF0070. Cocina creativa o de autor. UF0071. Cocina española e internacional. UF0072. Decoración y exposición de platos.

## Hostelería y Sector Servicios

# SERVICIO BÁSICO DE RESTAURANTE - BAR

**DURACIÓN:** 150 horas

### OBJETIVOS

Asistir en el servicio de alimentos y bebidas

### CONTENIDOS

MF0257\_1. Servicio básico de restaurante y bar. UF0053. Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración. UF0058. Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en el preservicio. UF0059. Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante.

## Hostelería y Sector Servicios

# TÉCNICAS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN BARRA Y MESA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa. En concreto el alumno será capaz de: Desarrollar el proceso de puesta a punto o mise-en-place de mobiliario instalaciones y equipos del bar-cafetería para adecuarlo a la posterior realización del servicio. Desarrollar el proceso de servicio de alimentos bebidas y complementos en barra y mesa de acuerdo con las normas de servicio y los procedimientos de organización y control propios del bar-cafetería. 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.

### CONTENIDOS

UD1. Sistemas de organización y distribución de trabajo.1.1. La brigada del bar-cafetería. Composición y funciones.1.2. Puesta a punto del material. Cristalería cubertería vajilla y mantelería.1.3. Mobiliario del bar.1.4. Maquinaria utilizada en el servicio de bar-cafetería: Descripción tipos y calidades.1.5. Mobiliario para servicio en mesa.1.6. Mesas auxiliares.1.7. Aparadores.1.8. Gueridones.1.9. Pedidos a economato. Orden limpieza y llenado de neveras. Hojas de pedido. Normas higiénico sanitarias en el bar-cafetería.1.10. Decoración del establecimiento.1.11. Preparación de aperitivos. Mise en place del servicio de aperitivos.1.12. Exposición de preparaciones culinarias en vitrinas y mesas expositoras ubicadas en barra.UD2. Servicio de bebidas aperitivos y comidas en barra y mesa.2.1. Servicio de bebidas en barra. Servicio de aperitivos y comidas en barra.2.2. Servicio de bebidas en mesa. Servicio de aperitivos y comidas en mesa.2.3. Toma de la comanda.2.4. Manejo de la bandeja.2.5. Servicio de cafés e infusiones.2.6. Servicio de combinados.2.7. Servicio de zumos naturales y batidos.2.8. Coctelería.2.9. Diferentes elaboraciones culinarias en el bar-cafetería y su servicio.2.10. Preparación y servicio de helados sorbetes repostería y tartas.UD3. Atención al cliente en restauración.3.1. La atención y el servicio.3.2. La importancia de nuestra apariencia personal.3.3. Importancia de la percepción del cliente.3.4. Finalidad de la calidad de servicio.3.5. La fidelización del cliente.3.6. Perfiles psicológicos de los clientes.3.7. Objeciones durante el proceso de atención.3.8. Reclamaciones y resoluciones.3.9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.UD4. La comunicación en restauración.4.1. La comunicación verbal: mensajes facilitadores.4.2. La comunicación no verbal.4.3. La comunicación escrita.4.4. Barreras de la comunicación.4.5. La comunicación en la atención telefónica.UD5. La venta en restauración.5.1. Elementos claves en la venta.5.2. Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas.5.3. Fases de la venta.UD6. Facturación y cobro de servicios en bar-cafetería.6.1. Importancia de la facturación como parte integrante del servicio.6.2. Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos.6.3. Sistemas de cobro.6.4. Aplicación de los sistemas de cobro. Ventajas e

inconvenientes.6.5. La confección de la factura o ticket y medios de apoyo.6.6. Apertura consulta y cierre de caja.6.7. Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir. Medidas a tomar.UD7. Cierre del bar-cafetería.7.1. Tareas propias del cierre.7.2. Reposición de stocks en neveras y timbres. Hojas de pedido a economato.7.3. Control de inventarios. Control de roturas y pérdidas.7.4. Limpieza del local mobiliario y equipos del bar-cafetería.7.5. Supervisión y mantenimiento de la maquinaria del bar-cafetería. Partes de mantenimiento averías o incidencias.

## Hostelería y Sector Servicios

# ELABORACIONES BÁSICAS Y PLATOS ELEMENTALES CON HORTALIZAS, LEGUMBRES SECAS, PASTAS, ARROCES Y HUEVOS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Analizar poner a punto y realizar el proceso de ejecución y conservación de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones que resulten aptas para la elaboración posterior de platos con hortalizas legumbres secas pastas arroces y huevos. Analizar poner a punto y aplicar las técnicas básicas de cocinar hortalizas legumbres secas pastas arroces y huevos y en su caso de conservación para obtener elaboraciones culinarias y platos elementales. Analizar poner a punto y realizar el proceso de regeneración que precisan las elaboraciones culinarias a base de hortalizas legumbres secas pastas arroces y huevos para su uso o consumo posterior. Analizar y efectuar operaciones de acabado de elaboraciones culinarias de hortalizas legumbres secas pastas arroces y huevos de acuerdo con su definición estado y tipo de servicio para responder a una óptima comercialización.

### CONTENIDOS

UD1. Maquinaria Batería Utillaje y Herramientas Utilizados en las Elaboraciones Básicas de Platos Elementales con Hortalizas Legumbres Secas Pastas Arroces y Huevos.1.1. Características de la maquinaria utilizada.1.2. Batería de cocina.1.3. Utillaje y herramientas.UD2. Fondos Bases y Preparaciones Básicas de Múltiples Aplicaciones para Hortalizas Legumbres Secas Pastas Arroces y Huevos.2.1. Composición y elaboración de los fondos elaborados con hortalizas. Factores a tener en cuenta en su elaboración. Utilización.2.2. Otras preparaciones básicas elaboradas con hortalizas y su utilización (coulis purés cremas veloutes farsas...).2.3. Fondos y bases industriales elaboradas con hortalizas.2.4. El sofrito y sus distintas formas de preparación según su posterior utilización.2.5. Aplicación de las respectivas técnicas y procedimientos de ejecución y control para la obtención de fondos salsas mantequillas compuestas y otras preparaciones básicas.UD3. Hortalizas y Legumbres Secas.3.1. Hortalizas: Definición. Distintas clasificaciones. Hortalizas de mayor consumo. Utilización en cocina. Análisis organoléptico para conocer su estado de conservación de las especies más consumidas. Distintos cortes en función de su cocinado.3.2. Legumbres. Principales legumbres secas. Categorías comerciales. Distintas clases de garbanzo judía y lenteja. Otras leguminosas frescas y secas.UD4. Pastas y Arroces.4.1. Definición de pasta. Distintas clasificaciones. Formatos más comunes. Condimentos salsas quesos y farsas para pasta.4.2. Arroz: Definición. Clasificación en función del tamaño del grano. Categorías comerciales. Tipo de arroz y su preparación adecuada.UD5. Huevos.5.1. Definición. Composición. Clasificación. Distintas formas para saber si está más o menos fresco. Utilización. Formas básicas de preparación. Salsas y guarniciones para acompañamientos de platos de huevos. Utilización de la clara y de la yema. Ovoproducto y su utilización.5.2. Huevos de otras aves utilizados en alimentación.UD6. Técnicas de Cocinado de Hortalizas.6.1. Asar al



horno a la parrilla a la plancha.6.2. Freír en aceite.6.3. Saltear en aceite y en mantequilla.6.4. Hervir y cocer al vapor.6.5. Brasear.6.6. Aplicación de las distintas técnicas de cocinado a cada una de las variedades.UD7. Técnicas de Cocinado de Legumbres Secas.7.1. Operaciones previas a la cocción (limpieza y selección del grano remojo etc.).7.2. Importancia del agua en la cocción de las legumbres.7.3. Otros factores a tener en cuenta según la variedad de legumbre.7.4. Ventajas e inconvenientes de la olla a presión.UD8. Técnicas de Cocinados de Pasta y Arroz.8.1. Cocción de pasta. Punto de cocción. Duración en función del tipo de pasta y formato.8.2. Cocción de arroz. Distintos procedimientos. Punto de cocción. Idoneidad del tipo de arroz y método de cocción.UD9. Platos Elementales a Base de Hortalizas Legumbres Pastas Arroces y Huevos.9.1. Platos y guarniciones frías y calientes que se elaboran con hortalizas. Preparaciones y platos fríos elaborados con hortalizas. Salsas más indicadas para su acompañamiento.9.2. Platos elementales de legumbres secas. Potajes cremas y sopas de legumbres.9.3. Platos elementales de pasta y de arroz más divulgados. Adecuación de pastas y salsas.9.4. Platos elementales con huevos.9.5. Preparaciones frías y ensaladas elementales a base de hortalizas legumbres pastas arroz y huevos.UD10. Presentación y Decoración de Platos a Base de Hortalizas Legumbres Pastas Arroces y Huevos.10.1. Factores a tener en cuenta en la presentación y decoración de platos de hortalizas legumbres pasta y arroces. Montaje en fuente y en plato. Otros recipientes.10.2. Adornos y acompañamientos más representativos en estos platos.UD11. Regeneración de Platos Preparados con Hortalizas Legumbres Pastas Arroces y Huevos.11.1. Regeneración: Definición.11.2. Clases de técnicas y procesos.11.3. Identificación de equipos asociados.11.4. Fases de los procesos riesgos en la ejecución y control de resultados.11.5. Realización de operaciones necesarias para la regeneración.11.6. El sistema cook-chill y su fundamento.11.7. Platos preparados: Definición. Distintas clases. Platos preparados con hortalizas otros vegetales y setas.

## Hostelería y Sector Servicios

# ELABORACIONES BÁSICAS Y PLATOS ELEMENTALES CON CARNES, AVES, CAZA

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Analizar poner a punto y realizar el proceso de ejecución y conservación de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones que resulten aptas para la elaboración posterior de platos con carnes aves y caza. Analizar poner a punto y aplicar las técnicas básicas de cocinar carnes aves y caza; y en su caso de conservación para obtener elaboraciones culinarias y platos elementales. Analizar poner a punto y realizar el proceso de regeneración que precisan las elaboraciones culinarias a base de carnes aves y caza para su uso o consumo posterior. Analizar y efectuar operaciones de acabado de elaboraciones culinarias de carnes aves y caza de acuerdo con su definición estado y tipo de servicio para responder a una óptima comercialización.

### CONTENIDOS

UD1. Maquinaria Bateria Utillaje y Herramientas Utilizados en las Elaboraciones Básicas y Platos Elementales con Carnes Aves y Caza.1.1. Características de la maquinaria utilizada.1.2. Bateria de cocina.1.3. Utillaje y herramientas.UD2. Fondos Bases y Preparaciones Básicas Confeccionados con Carnes Aves y Caza.2.1. Fondos: Definición. Clasificación. Importancia de los fondos en la cocina.2.2. Principales fondos básicos. Composición y elaboración de los fondos elaborados con carnes aves y caza. Factores a tener en cuenta en su elaboración. Utilización.2.3. Otras preparaciones básicas y su utilización (duxelles tomate concassés roux mirepoix distintos aparejos verduras salsas para carnes y aves mantequillas compuestas y farsas).2.4. Fondos y bases industriales elaboradas con carnes aves y caza.2.5. Elementos de ligazón clásicos y texturizantes actuales.2.6. Aplicación de las respectivas técnicas y procedimientos de ejecución y control para la obtención de fondos sopas salsas mantequillas compuestas y otras preparaciones.UD3. Técnicas de Cocinado de Carnes Aves Caza y Despojos.3.1. Definición. Fundamento de la cocción. Principales técnicas de cocinado.3.2. Aplicación de las distintas técnicas de cocinado a cada tipo de corte o pieza de carne de distintas especies a carnes de las diferentes aves domésticas a carnes de caza y a distintos despojos.UD4. Platos Elementales a Base de Carnes Aves Caza y Despojos.4.1. Platos elementales más divulgados y su elaboración.4.2. Guarniciones salsas y otras preparaciones adecuadas para acompañar platos con carnes aves caza y despojos.UD5. Regeneración de Platos Cocinados a Base de Carnes Aves Caza y Despojos Crustáceos y Moluscos.5.1. Regeneración: Definición.5.2. Clases de técnicas y procesos.5.3. Identificación de equipos asociados.5.4. Fases de los procesos riesgos en la ejecución y control de resultados.5.5. Realización de operaciones necesarias para la regeneración.5.6. El sistema cook & chill y su fundamento.5.7. Platos preparados: Definición. Distintas clases. Platos preparados con carnes aves caza y despojos.UD6. Presentación y Decoración de Platos.6.1. Importancia del efecto visual en la comida. Otros factores organolépticos. Factores que diferencian la decoración clásica de la actual.6.2. Montaje y presentación en fuente y en plato.6.3. Vajilla: características. Distintas piezas y su

utilización en función del tipo de comida. El color del plato en función de su contenido.6.4. Factores a tener en cuenta en la presentación y decoración de platos.6.5. Distintas técnicas de presentación de platos elaborados con carnes aves y caza.6.6. Importancia de la presentación y servicio del plato a su debida temperatura.