

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	SERVICIO DE VINOS (Transversal)	Duración	90
Código	MF1048_2		
Familia profesional	HOSTELERÍA Y TURISMO		
Área profesional	Restauración		
Certificado de profesionalidad	Gestión de procesos de servicio en restauración	Nivel	3
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Diseño de procesos de servicio en restauración (Transversal)	Duración	60
	Supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración.		60
	Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas		60
	Bebidas (Transversal)		80
	Normas de protocolo en restauración		30
	Seguridad e higiene y protección ambiental en hostelería (Transversal)		60
	Inglés profesional para servicios de restauración (Transversal)		90
	Prácticas profesionales no laborales de Gestión de procesos de servicio en restauración		80

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia UC1048_2 SERVIR VINOS Y PRESTAR INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE LOS MISMOS.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación

C1: 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.

CE1.1 Identificar los diferentes tipos de clientes, describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.

CE1.2 Identificar las diferentes técnicas de venta de vinos, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.

CE1.3 Proponer el vino que se ajuste a los gustos y hábitos de un tipo de demanda previamente definida.

CE1.4 Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de servicio y consumo de vinos.

CE1.5 Estimar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes.

CE1.6 Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.

CE1.7 Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

CE1.8 En supuestos prácticos, de demanda de información o presentación de reclamaciones relacionadas con el servicio o consumo de vinos:

- Identificar y seleccionar la información según la situación planteada.
- Simular la resolución de necesidades concretas de información, adaptándola según tipos de establecimientos y clientes.
- Simular la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.
- Determinar cuándo procede el registro de la consulta o reclamación presentada.

CE1.9 Argumentar la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

C2. Desarrollar un proceso predeterminado de servicio de vinos, utilizando las técnicas más apropiadas para cada tipo y normas de servicio.

CE2.1 Identificar las diferentes técnicas de servicio de vinos, explicando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para cada tipo y normas de servicio en concreto.

CE2.2 Realizar las operaciones previas al servicio de vinos y su preparación, teniendo en cuenta las normas específicas de cada vino y del protocolo vinícola.

CE2.3 De acuerdo con planes de trabajo y fórmulas de servicio determinados:

- Describir y simular el proceso de acogida y atención al cliente, identificando las etapas y los factores clave para conseguir su satisfacción.

- Describir y simular el proceso de venta de vinos, explicando sus fases y las diferentes maneras que existen para su concreción.
- Describir las características de una oferta de vinos determinada, de forma que resulte atractiva, sugiriendo los vinos que mejor se adecuen al menú propuesto o solicitado.
- Explicar la relación que mantiene el personal especializado en vinos con otros departamentos o profesionales durante el servicio y formalizar las comunicaciones que se requieran en supuestos prácticos.
- Seleccionar y usar los útiles e instrumentos necesarios para el servicio.
- Realizar el servicio de vinos de acuerdo con las instrucciones definidas, y aplicando las técnicas de servicio correspondientes con la máxima rapidez y eficacia, estilo y elegancia que este proceso a la vista del cliente requiere.
- Proponer modificaciones en el proceso de servicio cuando se observa algún desajuste o queja por parte del consumidor real o simulado.
- Despedir al cliente, o simular su despedida, de acuerdo con procedimientos definidos y aplicando las técnicas de comunicación adecuadas.

C3. 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.

CE3.1 Identificar los distintos tipos y fases de las catas, describiendo los elementos necesarios: copas, locales, condiciones ambientales y temperaturas óptimas para su degustación.

CE3.2. Describir las diferentes características organolépticas de los vinos, empleando el vocabulario específico.

CE3.3 Describir las principales zonas vitivinícolas nacionales e internacionales, identificando las principales denominaciones de origen.

CE3.4 En ejercicios de cata, detectar diferencias de sabores básicos en vinos:

- Blancos jóvenes.
- Rosados.
- Tintos jóvenes.
- De crianza.
- Defectuosos.
- Generosos.
- Espumosos.
- De las principales denominaciones de origen.

CE3.5 Identificar y cumplimentar las fichas de cata, aplicando las normas de puntuación de los vinos.

C4: Calcular necesidades de aprovisionamiento externo de vinos de consumo habitual conforme a ofertas gastronómicas y expectativas de venta predeterminadas.

CE4.1 Identificar los medios documentales y los instrumentos de comunicación para efectuar solicitudes de aprovisionamiento de vinos y describir los circuitos de las operaciones realizadas en el departamento de compras.

CE4.2 A partir de supuestas ofertas gastronómicas o planes de trabajo:

- Determinar las necesidades de suministro de vinos, indicando cantidades.
- Cumplimentar solicitudes de aprovisionamiento externo de vinos de consumo habitual.
- Valorar la importancia de la seguridad en la conservación de la documentación e información, tratándolas con rigor.

C5: Efectuar la recepción de los vinos para su posterior almacenaje y distribución.

CE5.1 Identificar señas y atributos de calidad de los vinos, interpretando etiquetas y documentación que los acompañan.

CE5.2 Describir métodos de control en la recepción de vinos, identificando instrumentos y medios necesarios.

CE5.3 En un supuesto práctico de recepción de vinos, efectuar operaciones de control, utilizando los medios e instrucciones aportados para tal fin.

CE5.4 En un supuesto práctico de control en la recepción, detectar posibles desviaciones entre las cantidades y las calidades de los vinos solicitados y los recibidos, proponiendo medidas para su resolución.

C6. Describir sistemas de almacenamiento de vinos en bodega, controlar consumos y ejecutar las operaciones inherentes a su conservación.

CE6.1 Describir diversos sistemas de almacenamiento de vinos en bodega, indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación, ventajas comparativas y documentación asociada.

CE6.2 Identificar necesidades de almacenamiento de los vinos en función de su tipología, edad o añadas, características de conservación, rotación de los vinos y factores de riesgo.

CE6.3 Relacionar las necesidades de almacenamiento de los vinos con los lugares adecuados de la bodega y con su temperatura, humedad, olores, iluminación, vibraciones y distribución óptimas para obtener su conservación.

CE6.4 En un supuesto práctico de almacenamiento, ordenar los vinos en la bodega de acuerdo con el lugar, equipamiento y sistema establecido, aplicando la normativa higiénico-sanitaria y los tiempos de consumo.

CE6.5 En un supuesto práctico de almacenamiento, detectar posibles deterioros o roturas de botellas durante el proceso, efectuando las operaciones de retirada y limpieza e indicando los posibles departamentos o personas a los que se debería informar en los distintos tipos de establecimiento.

CE6.6 Formalizar documentaciones y libros necesarios para el control de bodegas.

C7. Desarrollar un proceso de aprovisionamiento interno de vinos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios, controlando en la bodega o cava del día su temperatura de servicio.

CE7.1 Cumplimentar documentaciones habituales para el aprovisionamiento interno de vinos.

CE7.2 Realizar aprovisionamientos internos de vinos en el orden y tiempo preestablecidos y aplicando la normativa higiénico-sanitaria.

CE7.3 Elegir y justificar el lugar de depósito de los vinos en la bodega.

CE7.4 Controlar en la bodega la temperatura de servicio de los vinos.

CE7.5 Aplicar normas de utilización de equipos y máquinas para el mantenimiento y conservación de los vinos, siguiendo los procedimientos establecidos y obteniendo resultados predeterminados.

C8. Definir cartas sencillas de vinos adecuadas a diferentes ofertas gastronómicas, que resulten atractivas para clientelas potenciales y favorezcan la consecución de objetivos de venta de supuestos establecimientos.

CE8.1 Describir cartas de vinos, indicando elementos que las componen, características y categoría.

CE8.2 Relacionar cartas de vinos con tipos de establecimientos, fórmulas de restauración y ofertas gastronómicas determinadas.

CE8.3 En supuestos prácticos, la carta de vinos se define y presenta teniendo en cuenta:

- El tipo y categoría del establecimiento, fórmula de restauración, tipo de servicio, objetivos económicos e imagen corporativa.
- La oferta gastronómica del establecimiento.
- Los medios físicos, humanos y económicos con que se cuenta.
- Los gustos de los clientes potenciales.
- Las posibilidades de suministro de vinos.
- Las ofertas realizadas por los proveedores.
- Las existencias en la bodega.
- Un buen equilibrio, tanto en la variedad de los vinos ofertados como en su precio.
- La estacionalidad.

CE8.4 Justificar sistemas de rotación de la carta de vinos en función de la evolución previsible de los hábitos y gustos de la clientela, de las existencias, de las posibilidades de suministro y de los objetivos del establecimiento.

CE8.5 Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de presentación de cartas de vinos.

Contenidos

1. Elaboración del vino .

- La vid a través de la historia.
- La uva y sus componentes.
- Fermentación de la uva y composición del vino.
- Tipos de vino y características principales.
- Elaboración y crianza del vino:
 - Extracción del mosto.
 - Vinificación del Vino Blanco.
 - Vinificación del Rosado.
 - Vinificación del tinto.
 - Diferencias entre blancos y tintos.
 - Crianza de los Vinos. Las añadas.
 - Los Vinos Generosos: Finos. Manzanillas. Amontillados. Olorosos. Dulces.
 - Los Vinos Espumosos: El Cava. El Champagne.
- Zonas Vinícolas de España y el extranjero.
- Las Denominaciones de Origen. El INDO.
- Vocabulario específico del vino.

2. El servicio de vinos.

- Tipos de servicio:
 - Características.
 - Ventajas.
 - Inconvenientes.
- Normas generales de servicio.
- Abertura de botellas de vino.
- La decantación: objetivo y técnica.
- Tipos, características y función de:
 - Botellas.
 - Corchos.
 - Etiquetas.
 - Cápsulas.

3. La Cata de vinos.

- Definición y metodología de la cata de vinos.
- Equipamientos y útiles de la cata.
- Técnicas y elementos importantes de la cata:
 - Copas.
 - Locales.
 - Condiciones ambientales.
 - Temperaturas óptimas para su degustación.
- Fases de la cata:
 - Visual.
 - Olfativa.
- El olfato y los olores del vino:
 - El bouquet.
 - Los aromas primarios.
 - Los aromas secundarios.
 - Los aromas terciarios.
- El gusto y los cuatro sabores elementales:
 - Dulce.
 - Ácido.
 - Amargo.
 - Salado.
- Equilibrio entre aromas y sabores.
- La vía retronasal.
- Alteraciones y defectos del vino.
- Fichas de cata: estructura y contenido.
- Puntuación de las fichas de cata.
- Vocabulario específico de la cata.

4. Aprovisionamiento y Conservación de vinos.

- El aprovisionamiento externo. Elección de proveedores.
- Controles de calidad de los productos. Importancia del transporte.
- Defectos aparecidos en los productos y diagnóstico de las posibles causas.
- La recepción de los vinos.
- Sistema de almacenamiento de vinos.
- La bodega:
 - Tipos.
 - Dimensiones.
 - Características: Temperatura, humedad, olores, iluminación y vibraciones.
 - Materiales de construcción.
- La bodeguilla o cava del día.
- La conservación del vino:
 - La importancia del corcho o tapón.
 - Posición de las botellas.
- Métodos de rotación de vinos.
- Registros documentales (vales de pedido, fichas de existencias).
- Métodos manuales e informatizados para la gestión y control de inventarios y stocks.

5. Cartas de Vinos.

- La confección de una carta de vinos. Normas básicas.
- Composición, características y categorías de cartas de vinos.
- Diseño gráfico de cartas de vinos.
- Política de precios.
- La rotación de los vinos en la carta:
 - Popularidad.
 - Rentabilidad.
- Las sugerencias de vinos.

6. El Maridaje.

- Definición de maridaje y su importancia.
- Armonización de los vinos con:
 - Aperitivos.

- Entradas.
 - Pescados.
 - Carnes.
 - Postres.
- Las combinaciones más frecuentes.
 - Los enemigos del maridaje.

Apartado C: **REQUISITOS Y CONDICIONES**

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 2.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado medio.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad: Gestión de procesos de servicio en restauración.