

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	DISEÑO DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN (Transversal)	Duración	60
Código	MF1098_3		
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	Supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración	Duración	60
	Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas		60
	Bebidas (Transversal)		80
	Servicio de vinos (Transversal)		90
	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 UC1098_3: DEFINIR Y PLANIFICAR PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar y diseñar procesos de puesta a punto, servicio y cierre en el restaurante, identificando cada una de sus fases.

CE1.1 Identificar las necesidades de equipos, utensilios, muebles e instrumentos para desarrollar diferentes tipos de servicio, describiendo sus características y posibles aplicaciones.

CE1.2 Describir el proceso de puesta a punto para los distintos tipos de servicio, diseñando su proceso e identificando los medios decorativos idóneos según la fórmula de restauración.

CE1.3 Diseñar y ejecutar operaciones de montaje de mesas, reconociendo los utensilios y otros instrumentos necesarios para desarrollar el servicio y deduciendo posibles alternativas o combinaciones en el montaje global de mobiliario.

CE1.4 Diseñar el proceso de aprovisionamiento interno de géneros y material, así como la disposición de mobiliario y equipos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios relativos al servicio.

CE1.5 Identificar y aplicar las diferentes técnicas de servicio, analizando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para cada fórmula de restauración.

CE1.6 Analizar la relación que mantiene el personal de servicio con otros profesionales o departamentos durante el servicio y diseñar el sistema de comunicación interna.

CE1.7 En supuestos prácticos de elaboración de planes de trabajo del departamento:

- Estimar necesidades de recursos humanos y materiales para el buen funcionamiento del departamento.
- Definir una proyección de los objetivos de productividad del departamento a corto o medio plazo, a partir de los recursos estimados en el supuesto.
- Ajustar y priorizar las tareas objeto de realización por el personal disponible, para dar respuesta a la planificación del día, semana o mes y teniendo en cuenta permisos, vacaciones y bajas, entre otros.
- Elegir y formalizar la documentación necesaria para la programación del trabajo, utilizando los medios más adecuados en cada caso.

CE1.8 Identificar los diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro, analizando sus características y las ventajas e inconvenientes de cada uno y el control administrativo del proceso de facturación y cobro.

CE1.9 Identificar y describir los procesos habituales de trabajo que se realizan en el cierre del restaurante para el diseño del sistema de reposición de existencias, procedimientos de limpieza y mantenimiento de equipos e instalaciones.

C2: Diseñar procedimientos de presentación y servicio de elaboraciones culinarias así como de acabado de platos a la vista del cliente, que resulten adecuados para departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

CE2.1 En un supuesto práctico de servicio de elaboraciones culinarias, coordinar con el responsable del departamento de cocina la oferta de elaboraciones culinarias especificando las previsiones referidas a menús, sugerencias o productos de temporada que pudieran ser considerados de interés para los clientes.

CE2.2 Identificar las materias primas alimentarias de uso común en las elaboraciones culinarias, describiendo variedades, características físicas y cualidades gastronómicas.

CE2.3 Diseñar y cumplimentar documentaciones propias del aprovisionamiento interno de géneros que resulten adecuadas para departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

CE2.4 Identificar necesidades de útiles, menaje y equipos necesarios para efectuar operaciones de acabado, trinchado o distribución a la vista del comensal.

CE2.5 Identificar elaboraciones culinarias básicas y significativas, indicando las características de los géneros que las componen, el tipo de servicio asociado y los resultados finales que deben obtenerse.

CE2.6 Identificar tipos de guarnición y decoración, indicando los géneros que los componen y, de acuerdo con la clase de elaboración culinaria que puedan acompañar, las variables económicas y características del servicio.

CE2.7 Identificar las técnicas básicas de elaboración, trinchado y desespinado de platos a la vista del cliente, fijando los tiempos y cantidades precisos y explicando la actitud e imagen que este tipo de servicios requiere.

C3: Analizar todo tipo de servicios y eventos especiales en restauración que resulten adecuados para departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

CE3.1 Identificar distintos sistemas organizativos en función del tipo de servicio o evento y los medios disponibles.

CE3.2 Diseñar la información y documentación necesarias para el desarrollo de los servicios, identificando los circuitos internos y externos que se generan entre departamentos y con proveedores externos.

CE3.3 Identificar el proceso de puesta a punto, manejo y mantenimiento de los diferentes equipos, maquinarias, herramientas, utensilios y mobiliario de uso común en los servicios especiales y eventos en restauración.

CE3.4 Identificar los principales recursos utilizados para la decoración, iluminación y ambientación musical relacionándolos con los tipos de establecimiento en función de su idoneidad.

CE3.5 Identificar la normativa en la manipulación de alimentos para su aplicación en la celebración de servicios especiales y eventos.

CE3.6 En un caso práctico de evento en restauración:

- Identificar los medios necesarios para la propuesta de prestación de un servicio.
- Identificar los gastos derivados de los recursos necesarios para un servicio.
- Presupuestar el servicio de restauración.
- Organizar un servicio especial.

C4: Analizar procedimientos de servicio de banquetes en el establecimiento de restauración, identificando los recursos necesarios y el presupuesto derivado.

CE4.1 En un supuesto práctico de servicio de banquetes, interpretar la orden de servicio de un banquete, con el fin de:

- Identificar los departamentos implicados.
- Recabar la información precisa para su diseño.
- Realizar el presupuesto del banquete.

CE4.2 En un supuesto práctico de servicio de banquetes, diseñar sus procesos de servicio, en función de:

- Los planes generales del establecimiento y los objetivos y planes establecidos para el área de banquetes.
- Las dimensiones técnicas, organizativas, económicas y humanas en todos los procesos productivos implicados.
- Las técnicas a aplicar, propias de banquetes, para optimizar la producción o prestación del servicio según criterios de eficacia, economía y productividad, consiguiendo la satisfacción de las expectativas del cliente.

C5: Analizar las normas de protocolo utilizadas en diferentes tipos de eventos que se desarrollan en establecimientos de restauración.

CE5.1 Explicar el concepto de protocolo, su origen y tipología.

CE5.2 Enumerar las aplicaciones más habituales de las normas de protocolo en establecimientos de restauración, en función del tipo de evento que se vaya a desarrollar.

CE5.3 Identificar los instrumentos de información necesarios para dar a conocer el desarrollo de actos o eventos a invitados y medios de comunicación, en función del tipo de acto, y su composición y la redacción de tarjetas e invitaciones adecuadas a las características de cada acto y cumpliendo con las normas de cortesía y protocolo institucional.

CE5.4 Diferenciar y caracterizar los diferentes tipos de eventos que pueden celebrarse en establecimientos de restauración, tales como congresos, convenciones, reuniones o foros.

CE5.5 En un supuesto práctico de servicio de restauración, organizar el protocolo requerido.

Contenidos

1. Planificación de los procesos de mise en place, servicio y cierre en Restauración.

- Elección de proveedores:
 - Factores a tener en cuenta.
 - relación con los proveedores.
- Diseño de documentos utilizados en el aprovisionamiento interno:
 - Pedidos.
 - Relevés.
 - Inventarios.
- Organización de mobiliario y equipos:

- Distribución en el restaurante.
- Instrucciones para el montaje de mesas.
- Realización de las órdenes de servicio diarias en función del libro de reservas.
- Diseño de la comanda:
 - Toma de la comanda por el Jefe/a de Sala o Maitre.
 - Circuito de la comanda.
 - Relación con el departamento de cocina.
- Servicio en el comedor:
 - Tipos de servicio a aplicar según sea carta o menú concertado:
 - A la inglesa.
 - A la francesa.
 - Gueridón o rusa.
 - Emplatado o americana.
- Uso de los soportes informáticos.
- Facturación y sistemas de cobro:
 - Al contado.
 - A crédito.
- Aplicación de los sistemas de cobro: ventajas e inconvenientes.
- Análisis previo de la factura.
- Diseño y análisis de un plan de mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos y materias primas para un posterior servicio.

2. Relaciones con otros departamentos y recursos humanos.

- Relación interdepartamental y sistema de comunicación interna.
- Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales.
- Estudio de productividad del departamento.
- Confección de horarios y turnos de trabajo.
- La programación del trabajo:
 - Documentación.
 - Tareas.

3. Elaboraciones de cartas y fichas técnicas de platos.

- Las cocinas territoriales de España y el mundo: clasificación y descripción de elaboraciones significativas.
- La elaboración de cartas:
 - La relación entre el Maitre y el Jefe de cocina en la elaboración de una carta.
 - Los Menús y las sugerencias.
 - Análisis de los platos de la carta:
 - Platos estrella.
 - Platos perro.
 - Platos puzzle.
- Asesoramiento en las elaboraciones a la vista de cliente:
 - Rechaud.
 - Trinchado de carnes.
 - Desespinado de pescados.
- Fichas técnicas de las diferentes elaboraciones: ingredientes, cantidades, tratamientos en crudo y cocinados, normativa de manipulación de alimentos y tiempos.

4. Organización de servicios especiales.

- Los servicios de eventos en función de los medios:
 - Sistemas organizativos.
 - Documentación.
 - Puesta a punto, mantenimiento y manejo de equipos, maquinaria, herramientas, utensilios y mobiliario.
- La organización de un acto o evento:
 - Organización.
 - Medios necesarios.
 - Presupuesto.
 - Gastos.
- Aplicación del protocolo en los diferentes actos y eventos. Factores a tener en cuenta.

5. Planificación del Protocolo en los eventos.

- Las normas de protocolo en función del tipo de evento:

- Congresos.
- Convenciones.
- Reuniones o foros.
- Banquetes.
- Los invitados:
 - Normas reguladoras.
 - Precedencias y presidencias en actos.
 - Tarjetas de invitación.
 - Tratamientos.
 - Listas de invitados.

Apartado C: **REQUISITOS Y CONDICIONES**

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller.
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior.
- 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.