

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	TÉCNICAS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN BARRA	Duración	70
Código	MF1046_2		
Familia profesional	HOSTELERÍA Y TURISMO		
Área profesional	Restauración		
Certificado de profesionalidad	Servicios de bar y cafetería	Nivel	2
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Bebidas (Transversal)	Duración	80
	Servicio de vinos (Transversal)		90
	Elaboración y exposición de comidas en el bar-cafetería		50
	Control de la actividad económica del bar y cafetería		90
	Aplicación de sistemas informáticos en el bar y cafetería		30
	Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería (Transversal)		60
	Inglés profesional para servicios de restauración (Transversal)		90
	Prácticas profesionales no laborales de Servicios de bar y cafetería		80

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia UC1046_2: DESARROLLAR LOS PROCESOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN BARRA Y MESA

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: 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.
- CE1.1 Distinguir los diferentes modelos de organización de un bar-cafetería, expresando ventajas e inconvenientes de cada uno.
 - CE1.2 Describir el proceso de puesta a punto del bar-cafetería.
 - CE1.3 Identificar las necesidades de mobiliario y equipos para desarrollar diferentes tipos de servicio en barra, describiendo sus características y posibles aplicaciones.
 - CE1.4 Identificar las necesidades de mobiliario y equipos para desarrollar diferentes tipos de servicio en mesa, describiendo sus características y posibles aplicaciones.
 - CE1.5 Realizar el aprovisionamiento interno de géneros, materiales y determinadas elaboraciones en el orden y tiempo preestablecidos, cumplimentando la documentación necesaria y aplicando la normativa higiénico-sanitaria.
 - CE1.6 Seleccionar y aplicar los medios decorativos idóneos según el tipo de bar-cafetería.
 - CE1.7 Realizar las operaciones de montaje de mobiliario, elementos de apoyo, utensilios y otros instrumentos necesarios, de tal manera que el bar-cafetería esté en perfectas condiciones para desarrollar el servicio en barra.
 - CE1.8 Ejecutar la exposición de alimentos en barra, incorporando las elaboraciones culinarias en el orden y lugar determinados por necesidades técnicas, calificación gastronómica y, en su caso, instrucciones preestablecidas, para obtener los niveles de calidad predeterminados.
- C2: 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.
- CE2.1 Describir los procesos técnicos de servicio en barra de comidas, bebidas y complementos, y las tareas tipo asociadas a cada uno de estos procesos.
 - CE2.2 Proponer modificaciones en las técnicas y procesos de servicio, a partir de supuestos determinados, justificando ventajas económicas o de calidad.
 - CE2.3 En situaciones simuladas, seleccionar y usar los útiles, recipientes y menaje necesarios para el servicio en barra y mesa de alimentos y bebidas.
 - CE2.4 En situaciones simuladas, sugerir el consumo de alimentos y bebidas en barra y mesa, teniendo en cuenta el tipo, estado y gustos de los supuestos clientes, objetivos de ventas y momento del día, y prestando el asesoramiento oportuno sobre el producto en cuestión.
 - CE2.5 En situaciones simuladas, realizar el servicio de alimentos, bebidas y complementos en barra con rapidez, pulcritud y precisión, de acuerdo con normas de servicio predeterminadas o instrucciones definidas.

CE2.6 Asumir la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

C3: 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.

CE3.1 Identificar los diferentes tipos de clientes de un bar-cafetería, describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.

CE3.2 Identificar las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas en barra y mesa, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.

CE3.3 Proponer ofertas gastronómicas propias de un bar-cafetería que se ajusten a los gustos y hábitos de un tipo de demanda previamente definida.

CE3.4 Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan en un bar-cafetería.

CE3.5 Estimar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes en un bar-cafetería.

CE3.6 Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.

CE3.7 Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas en un bar-cafetería. CE3.8 En supuestos prácticos de demanda de información o presentación de reclamaciones en un bar-cafetería:

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

C4: Aplicar diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro, analizando sus características y las ventajas e inconvenientes de cada uno.

CE4.1 Describir el proceso habitual de facturación en un bar-cafetería.

CE4.2 Identificar los diferentes sistemas de cobro característicos de un bar-cafetería, analizando sus características, ventajas e inconvenientes.

CE4.3 En supuestos prácticos de facturación y sistemas de cobro:

- Aplicar diferentes sistemas de cobro.
- Emitir tickets de caja o factura.

CE4.4 Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en el proceso de facturación y cobro en restauración.

C5: Desarrollar el proceso de cierre del bar-cafetería conforme a procedimientos predeterminados.

CE5.1 Describir los procesos habituales de trabajo que se realizan en el cierre del bar-cafetería.

CE5.2 Deducir necesidades de géneros para reponer existencias de bebidas y de complementos.

CE5.3 En situaciones simuladas, desarrollar los procesos de trabajo de finalización de jornada, de acuerdo con instrucciones definidas y aplicando las normas de seguridad.

CE5.4 En situaciones simuladas, aplicar los procedimientos y medios de limpieza del local, mobiliario y equipos en el momento del cierre.

CE5.5 Complimentar y distribuir las comunicaciones relativas a reposición de géneros y material y posibles averías, anomalías o incidencias.

CE5.6 Identificar las operaciones habituales de supervisión y mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones.

Contenidos

1. Sistemas de organización y distribución del trabajo

- La brigada del bar-cafetería. Composición y funciones.
- Puesta a punto del material. Cristalería, cubertería, vajilla y mantelería.
- Mobiliario del bar: Barras. Timbres. Neveras. Estanterías.
- Maquinaria utilizada en el servicio de bar-cafetería: Descripción, tipos y calidades.
 - Cafetera.
 - Termo de leche.
 - Molinillos de café.
 - Plancha.
 - Batidora.
 - Exprimidor jugos.
 - Microondas.
- Mobiliario para servicio en mesa.
- Mesas auxiliares.
- Aparadores. Garantía: responsabilidades del distribuidor y del fabricante
- Gueridones.

- Pedidos a economato. Orden, limpieza y llenado de neveras. Hojas de pedido. Normas higiénico sanitarias en el bar- cafetería.
- Decoración del establecimiento: Flores y otros complementos.
- Preparación de aperitivos. Mise en place del servicio de aperitivos.
- Exposición de preparaciones culinarias en vitrinas y mesas expositoras ubicadas en barra.

2. Servicio de bebidas, aperitivos y comidas en barra y en mesa

- Servicio de bebidas en barra. Servicio de aperitivos y comidas en barra.
- Servicio de bebidas en mesa. Servicio de aperitivos y comidas en mesa.
- Toma de la comanda.
- Manejo de la bandeja.
- Servicio de cafés e infusiones.
- Servicio de combinados.
- Servicio de zumos naturales y batidos.
- Coctelería:
 - Puesta a punto de la estación central.
 - Utensilios para la coctelería.
 - Elaboración y servicio de cócteles en coctelera.
 - Elaboración y servicio de cócteles en vaso mezclador.
 - Elaboración y servicio de cócteles directamente en vaso.
 - Recetario básico de coctelería.
- Diferentes elaboraciones culinarias en el bar- cafetería y su servicio.
 - Sandwiches y ensaladas.
 - Servicio de desayunos.
 - Aperitivos fríos y calientes.
 - Preparación y servicio de:
 - Helados.
 - Sorbetes.
 - Repostería.
 - Tartas.

3. Atención al cliente en restauración

- La atención y el servicio: Acogida y despedida del cliente. La empatía.
- La importancia de nuestra apariencia personal.
- Importancia de la percepción del cliente.
- Finalidad de la calidad de servicio.
- La fidelización del cliente.
- Perfiles psicológicos de los clientes:
 - Cliente lento.
 - Cliente indiferente o distraído.
 - Cliente reservado.
 - Cliente dominante.
 - Cliente indeciso.
 - Cliente vanidoso.
 - Cliente desconfiado.
 - Cliente locuaz.
 - Cliente impulsivo.
- Objeciones durante el proceso de atención.
- Reclamaciones y resoluciones.
- Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea

4. La comunicación en restauración

- La comunicación verbal: mensajes facilitadores.
- La comunicación no verbal: Gestos. Contacto visual. Valor de la sonrisa.
- La comunicación escrita.
- Barreras de la comunicación.
- La comunicación en la atención telefónica

5. La venta en restauración

- Elementos claves en la venta: Personal. Producto. Cliente.

- Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas.
- Fases de la Venta: Preventa. Venta. Postventa.

6. Facturación y cobros de servicios en bar-cafetería

- Importancia de la facturación como parte integrante del servicio.
- Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos.
- Sistemas de cobro: Al contado. A crédito.
- Aplicación de los sistemas de cobro. Ventajas e inconvenientes.
- La confección de la factura o ticket y medios de apoyo.
- Apertura, consulta y cierre de caja.
- Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir. Medidas a tomar.

7. Cierre del bar-cafetería

- Tareas propias del cierre.
- Reposición de stocks en neveras y timbres. Hojas de pedido a economato.
- Control de inventarios. Control de roturas y pérdidas.
- Limpieza del local, mobiliario y equipos del bar-cafetería.
- Supervisión y mantenimiento de la maquinaria del bar-cafetería. Partes de mantenimiento, averías o incidencias.

Apartado C: **REQUISITOS Y CONDICIONES**

Criterios de acceso

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: Servicios de bar y cafetería.