Catálogo de Especialidades Formativas

**PROGRAMA FORMATIVO**

SERVICIOS BÁSICOS DE SALA EN RESTAURACIÓN

Diciembre 2022

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL
SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL
SEPE
SISTEMA NACIONAL DE EMPLEO

## IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

| | |
|---|---|
| **Denominación de la especialidad:** | SERVICIOS BÁSICOS DE SALA EN RESTAURACIÓN |
| **Familia Profesional:** | HOSTELERÍA Y TURISMO |
| **Área Profesional:** | RESTAURACIÓN |
| **Código:** | HOTR0057 |
| **Nivel de cualificación profesional:** | 1 |

### Objetivo general

Realizar el servicio básico de sala prestado al cliente en un establecimiento de hostelería.

### Relación de módulos de formación

**Módulo 1** SERVICIOS BÁSICOS DE SALA DE RESTAURACIÓN 40 horas

### Modalidad de impartición

**Presencial**

**Mixta**

### Duración de la formación

| | |
|---|---|
| **Duración total en cualquier modalidad de impartición** | 40 horas |
| **Mixta** | Duración total de la formación presencial: 15 horas |

### Requisitos de acceso del alumnado

| | |
|---|---|
| **Acreditaciones / titulaciones** | No se requieren acreditaciones/titulaciones. No obstante, se han de poseer las habilidades de comunicación lingüística suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación. |
| **Experiencia profesional** | No se requiere |
| **Modalidad mixta** | Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa. |

### Prescripciones de formadores y tutores

| | |
|---|---|
| **Acreditación requerida** | Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos:<br>- Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes<br>- Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes |

| | |
|---|---|
| **Acreditación requerida** | - Técnico o Técnico Superior de la familia profesional de hostelería y turismo.<br>- Certificados de profesionalidad de nivel 2 o 3 de la familia profesional de hostelería y turismo. |
| **Experiencia profesional mínima requerida** | Cuando no se posea titulación específica relacionada con el ámbito objeto de la formación, se requerirá al menos, 1 año de experiencia laboral en estas materias. |
| **Competencia docente** | Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos:<br>- Certificado de profesionalidad de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo o equivalente, o tener formación en metodología didáctica para adultos (mínimo 300 horas).<br>- Acreditar una experiencia docente superior a 300 horas.<br>- Titulaciones universitarias de Psicología/ Pedagogía/ o Psicopedagogía, Máster Universitario de Formación de Formadores u otras acreditaciones oficiales equivalentes.<br>- Curso de capacitación docente: formación de formadores o equivalente |
| **Modalidad mixta** | Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación. |

## Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

| Espacios formativos | Superficie m² para 15 participantes | Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes) |
|---|---|---|
| Aula polivalente | 30.0 m² | 2.0 m² / participante |
| Taller de restauración | 45.0 m² | 3.0 m² / participante |

| Espacio formativo | Equipamiento |
|---|---|
| Aula polivalente | - Mesa y silla para el formador<br>- Mesas y sillas para el alumnado<br>- Material de aula<br>- Pizarra<br>- PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador. |
| Taller de restauración | - Sillas<br>- Mesas<br>- Cafetera con vaporizador<br>- Serpentín con grifo |

| | |
|---|---|
| | - Arcón congelador<br>- Termo calentador<br>- Armarios de almacenaje<br>- Menaje variado: tenedores, cucharas, cuchillos, cucharillas, jarras, bandejas, platos de diferentes tamaños, cazuelas, manteles de algodón.<br>- Material para trabajar en el servicio de bebidas: copas, vasos, decantadores, accesorios para el vino, termómetro de vino |

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento. Los otros espacios formativos e instalaciones tendrán la superficie y los equipamientos necesarios que ofrezcan cobertura suficiente para impartir la formación con calidad.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

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

### Aula virtual

| **Características** |
|---|
| • La impartición de la formación mediante aula virtual se ha de estructurar y organizar de forma que se garantice en todo momento que exista conectividad sincronizada entre las personas formadoras y el alumnado participante así como bidireccionalidad en las comunicaciones.<br>• Se deberá contar con un registro de conexiones generado por la aplicación del aula virtual en que se identifique, para cada acción formativa desarrollada a través de este medio, las personas participantes en el aula, así como sus fechas y tiempos de conexión. |

Si la especialidad se imparte en **modalidad mixta**, para realizar la parte presencial de la formación, se utilizarán los espacios formativos y equipamientos necesarios indicados anteriormente.

Para impartir la formación en **modalidad mixta**, se ha de disponer del siguiente equipamiento.

**Plataforma de teleformación**

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

- **Infraestructura:**

- Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:

  a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.

  b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.

- Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

- **Software:**

- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.

- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.

- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.

- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.

- **Servicios y soporte:**

- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.

- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.

- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.
  Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:

  - Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interaccionar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.

  - Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).

  - Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones

  - Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.

  - Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

**Material virtual de aprendizaje:**

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.

- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.

- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciase pedagógicamente de tal manera que permiten su comprensión y retención.

- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.

- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.

- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.

- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.

- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

## Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

5110 COCINEROS ASALARIADOS

5821 AUXILIARES DE VUELO Y CAMAREROS DE AVIÓN, BARCO Y TREN

9310 AYUDANTES DE COCINA

50001017 CAMAREROS Y COCINEROS PROPIETARIOS

7703 PANADEROS, PASTELEROS Y CONFITEROS

3734 CHEFS

1422 DIRECTORES Y GERENTES DE BARES, CAFETERÍAS Y SIMILARES

## Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo).

## DESARROLLO MODULAR

**MÓDULO DE FORMACIÓN 1: SERVICIOS BÁSICOS DE SALA DE RESTAURACIÓN**

### OBJETIVO

Realizar el servicio básico de sala prestado al cliente en un establecimiento de hostelería.

**DURACIÓN TOTAL EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:** 40 horas

**Mixta:** Duración de la formación presencial: 15 horas

### RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

#### Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Integración de las consideraciones generales en el restaurante.
- Interiorización deontología de la profesión.
- Comprensión de las normas de conducta, tratamiento hacia el cliente, los compañeros y la empresa.
- Identificación del restaurante - comedor y sus dependencias.
- Formación de la brigada.
- Preparación de los uniformes en el servicio.
- Relación del comedor con otros departamentos.
- Organización del mobiliario principal y el auxiliar.
- Preparación del material de trabajo.
- Organización de La mise en place.
- Organización y supervisión.
- Realización de las reservas de mesas.
- Planificación de la preparación del restaurante.
- Organización de la distribución de mesas.
- Organización y coordinación del montaje y decoración de mesas.
- Organización del diseño de lista de servicios.
- Planificación del programa.
- Identificación del cálculo del número del personal necesario.
- Disposición de la decoración.
- Gestión del trato con el cliente
- Recepción y acomodo del cliente.
- Presentación de la carta y orientación al cliente.
- Elaboración de la comanda.
- Gestión de la despedida del servicio.
- Clasificación de los servicios.
- Clasificación de los servicios.
- Realización del trinchado y despinado.
- Realización del desbarase de mesas.
- Aplicación de las normas generales de servicio.
- Realización del doblaje de mesas.
- Realización del buffet de servicio.
- Gestión de los servicios a la vista del cliente.
- Elaboración de los postres.
- Realización del servicio de vinos.
- Elaboración del vino.
- Vinos españoles.

o Vinos de otros países.
- Presentación de la carta: explicar las características principales de los vinos, orientar al cliente en su elección y sugerencia de vinos.
- Realización del servicio de vinos.
• Preparación de bebidas no alcohólicas.
- Comprensión del café y sus clases.
- Elaboración y servicio del café.
- Identificación del té, variedades y procedencia.
o Elaboraciones.
o Servicios del té.
- Preparación de otras infusiones. Cacaos, zumos y refrescos.
• Preparación de bebidas alcohólicas.
- Identificación de clases, variedades y características.
- Elaboración de diferentes bebidas alcohólicas.
• Realización de servicios especiales
- Preparación y servicio de mesas de buffets.
- Preparación y servicio de desayunos.
- Realización del servicio de habitaciones.
- Preparación y servicio para banquetes.
- Preparación y servicio de reuniones.
• Estructuración de las Operaciones posteriores al servicio
- Gestión de la recogida del servicio.
- Organización del arreglo del comedor después del servicio.

### Habilidades de gestión, personales y sociales

• Atención en la aplicación de las normas de atención al cliente.
• Asimilación de la importancia del adecuado manejo de los utensilios necesarios para el servicio.
• Comprensión de la importancia de la imagen en la atención al cliente.
• Capacidad de gestión del servicio al cliente desde la reserva hasta la despedida.
• Desarrollo de habilidades comunicativas tales como empatía y asertividad en la atención al cliente que permitan un servicio más eficaz con orientación y sugerencias al cliente.

### Resultados que tienen que adquirirse en presencial

Deberán realizarse de forma presencial las siguientes actividades:

• Realización de la organización y gestión previa a la apertura del restaurante.
• Supervisión de la organización de reservas y distribución de mesas.
• Realización de trinchados y despinados.
• Elaboración y servicio bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

## EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

• La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
• Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
• La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados

para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
• Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicite, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
• La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.