

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

CURSO ACADÉMICO 2017/2018

MÓDULO: FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO.

DEPARTAMENTO DE: HOSTELERÍA Y TURISMO.

**PROFESORES: ANTONIO RODRÍGUEZ MAGRO.
IRENE PÉREZ BERROCAL**

CICLO: GRADO MEDIO “ SERVICIOS EN RESTAURACIÓN”

CURSO: SEGUNDO

***FINALIDADES DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO.**

- a.-Completar la adquisición de competencias profesionales propias de cada Título alcanzadas en el Centro educativo.
- b.- Adquirir una identidad y madurez profesional motivadoras para el aprendizaje a lo largo de la vida y para las adaptaciones a los cambios que generen nuevas necesidades de cualificación profesional.
- c. -Completar conocimientos relacionados con la producción, la comercialización, la gestión económica y el sistema de relaciones socio laborales de las empresas, con el fin de facilitar su inserción laboral.
- d. -Evaluar los aspectos más relevantes de la profesionalidad alcanzada por el alumno o alumna en el Centro educativo y acreditar los aspectos requeridos en el empleo que para verificarse requieren situaciones reales de trabajo.

1.- DEPARTAMENTOS ASOCIADOS A LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Todos los alumn@s de la Formación en Centros de Trabajo, realizarán tareas de preservicio, servicio y post-servicio en las siguientes dependencias o departamentos:

Restaurante.

Bar.

Room- Service-(Los alumn@s que realizan la FCT en Hotel)

Economato y Bodega.

Banquetes y Bufés.

2.- OBJETIVOS:

Asociados a los módulos :

- a) Caracterizar los distintos tipos de servicios de alimentos y bebidas relacionándolos con el tipo de cliente para seleccionar dicho servicio.
- b) Identificar materias primas, caracterizando sus propiedades y condiciones de conservación, para recepción, almacenarlas y distribuir las.
- c) Seleccionar y determinar las variables de control de maquinaria, útiles y herramientas, reconociendo y aplicando sus principios de funcionamiento para poner a punto el entorno de trabajo.

- d) Identificar las fases de los procesos y operaciones de pre-servicio y servicio, en el ámbito de ejecución, estandarizando los procesos para desarrollar las actividades de producción y prestación de servicio.
- e) Caracterizar las actividades de servicio y atención al cliente aplicando las normas de protocolo para conseguir su satisfacción.
- f) Determinar los elementos de una factura aplicando las tecnologías de información para efectuar el cobro del servicio.
- g) Analizar el procedimiento de atención de sugerencias y reclamaciones de los clientes reconociendo las responsabilidades implicadas para asegurar una correcta atención de los mismos.
- h) Identificar las normas de calidad y seguridad alimentaria y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad asociados a los procesos de producción y/o prestación de servicios, para evitar daños en las personas y el medioambiente.
- i) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.

Competencias profesionales relacionadas con los módulos Prácticos:

- a) Elegir el tipo de servicio de alimentos y bebidas que se debe llevar a cabo a partir de la información recibida.
- b) Recepcionar, almacenar y distribuir materias primas en condiciones idóneas, para su uso posterior.
- c) Preparar espacios, maquinaria, útiles y herramientas para la puesta a punto de las distintas unidades de producción y/o prestación de servicios.
- d) Ejecutar los procesos y operaciones de pre-servicio y/o post-servicio necesarios para el desarrollo de las actividades de producción y/o prestación de servicios, teniendo en cuenta el ámbito de su ejecución y la estandarización de los procesos.
- e) Desarrollar las actividades de servicio y atención al cliente, aplicando las normas básicas de protocolo, adecuándose a los requerimientos de éstos y teniendo en cuenta la estandarización de los procesos para conseguir su satisfacción.
- f) Ejecutar los distintos procesos de facturación y/o cobro, si procede, utilizando correctamente las tecnologías de la información y la comunicación relacionadas.
- g) Atender sugerencias y solucionar las posibles reclamaciones efectuadas por los clientes dentro del ámbito de su responsabilidad.
- h) Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.
- i) Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.
- j) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- k) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

3.- CONTENIDOS:

- Los contenidos conceptuales y procedimentales se sobreentiende que el alumno los habrá adquirido en los módulos profesionales asociados a la competencia profesional en el centro educativo, considerando todos los contenidos actitudinales.

- Realización de operaciones de aprovisionamiento:

- Formalización de documentos de régimen interno y de relaciones interdepartamentales.
- Verificación de equipos de calor y frío, cámaras y almacenes.
- Recepción de documentos, mercancías y posterior almacenaje de mercancías en los distintos almacenes.
- Aplicación de los distintos sistemas de conservación.
- Controlar los stocks de artículos tanto en almacenes, como en cámaras.
- Producción de elaboraciones.
- Aplicación de técnicas de regeneración de productos.
- Comprobación del funcionamiento de los equipos y puesta a punto del lugar de trabajo.
- Ejecución de operaciones de acabado.
- Realización de servicios a la vista del cliente:
- Realización de operaciones de montaje de servicios de Bufet, Self- Service, Coffe- Break o análogos.
- Aplicación de técnicas, normas y procedimientos de servicio.
- Preparación de platos a la vista del cliente.
- Trinchado de géneros fríos y calientes a la vista del cliente.
 - Aplicación de la normativa de control y seguridad e higiene de los alimentos en los distintos procesos y normas.

4.- ACTIVIDADES A REALIZAR POR EL ALUMNO/A.

ACTIVIDADES A REALIZAR POR EL ALUMNO/A.

- Servicio de desayuno en Bufet y sala.
- Servicio de desayuno en Habitación.
- Servicio de Almuerzo y Cena en Bufet.
- Servicio de Almuerzo y Cena en Habitación.
- Servicio de Coffe-Break en sala de reuniones.
- Servicio de Almuerzo Dietético en sala.
- Servicio de cena Dietético en sala.
- Servicio de Almuerzo y Cena Dietético en Habitación.
- Servicio en reuniones o conferencias.
- Servicio en Bar, Cafetería y Bar Americano.
- Aprovisionamiento de bebidas en Bodega.
- Servicio de control de minibares.
- Servicio de Frutas y otros en Habitaciones.
- Servicio en Banquetes.
- Pre-servicio y pos-servicio de cada uno de los servicios citados anteriormente.

5.- CAPACIDADES TERMINALES:

- Actuar conforme a los criterios de Seguridad e higiene en el puesto de trabajo.
- Poner a punto y mantener los equipos, durante el proceso productivo.
- Realizar operaciones de recepción , almacenamiento, control de consumos y conservación de géneros.
- Realizar elaboraciones culinarias, controlando los resultados finales.
- Comportarse en todo momento de forma responsable en la empresa.
- -Aplicar en todo momento las normas de seguridad e higiene en el puesto de trabajo aplicado tanto a manipulación, higiene personal, material, etc.

6.-CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

1. Identificar las distintas zonas de trabajo o departamentos que integran el establecimiento.
2. Realización de la puesta a punto, mantenimiento y orden del lugar de trabajo.
3. Identificación entre los productos y las mercancías recibidas.
4. Utilización de los equipos según los procedimientos o instrucciones de cada uno de ellos.
5. Ejecución de entrada y salida de géneros.
6. Diseñar hojas de costes, relevés, inventarios, pedidos, cuadrantes de servicio, etc. para poder obtener información según los métodos implantados por la empresa.
7. Identificación de los productos y servicios que conforman la oferta.
8. Vigilar el perfecto funcionamiento de la maquinaria y utensilios disponibles.
9. Aplicación de las operaciones de acabado de las elaboraciones culinarias realizadas a la vista del cliente.
10. Desarrollo de las operaciones de pulcritud, elegancia y precisión sin molestar a los clientes.
11. Responder a las posibles preguntas de los clientes.
12. Aportación de ideas, creatividad y conocimientos técnicos en servicios prestados como: Buffet, Coffee - Break, etc.
13. Mantenimiento de relaciones fluidas y correctas tanto con el personal de servicio, superiores y clientes.
14. Incorporación puntual al puesto de trabajo.
15. Respeto en todo lo que concierne a las normas y procedimientos de la empresa.

7.-TEMPORALIZACIÓN:

- La duración será de **410 horas**, cada uno de los contenidos así como su secuencia necesariamente estará sometido y dependerá de la empresa en la que cada alumno realice su formación, en principio y sin prever ningún contratiempo los alumnos realizarán **52 jornadas** comprendidas de lunes a viernes o bien con el permiso por parte de la administración en el horario que mejor se adecue al trabajo real de servicio del establecimiento.

8.-EMPRESAS COLABORADORAS:

- Contamos entre otras con las siguientes empresas colaboradoras que han mostrado interés en ser participes de la formación del alumnado.

- Anjoca Andalucía S.a.(Hotel Elba)
- Hotel Kempinski.
- Hotel Barceló Estepona.
- Hotel el Fuerte.
- Restaurantes de la zona.
- Restaurante Casino Marbella.

9.-SEGUIMIENTO:

El seguimiento del alumno que realiza la formación en centros de trabajo será el establecido en el decreto que lo regula.

10.-EVALUACIÓN:

Una vez finalizada la formación en centros de trabajo, el tutor docente previa consulta al tutor laboral y en atención al seguimiento realizado y los contenidos desarrollados procederá a la evaluación cuya calificación será de **Apto/ No Apto.**