



## Cicle formatiu de grau bàsic de Cuina i restauració

### 1. Relació de mòduls professionals i unitats formatives

#### Mòdul Professional 1: ciències aplicades I

Durada: 198 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: matemàtiques i ciències aplicades I. 132 hores

UF 2: educació física. 66 hores

#### Mòdul Professional 2: ciències aplicades II

Durada: 198 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: matemàtiques i ciències aplicades II. 132 hores

UF 2: educació física. 66 hores

#### Mòdul Professional 3: comunicació i ciències socials I

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: comunicació i ciències socials I. 99 hores

#### Mòdul Professional 4: comunicació i ciències socials II

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: comunicació i ciències socials II. 132 hores

#### Mòdul Professional 5: entorn laboral

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: incorporació al treball I. 33 hores

UF 2: incorporació al treball II. 33 hores

UF 3: prevenció de riscos. 33 hores

#### Mòdul Professional 6: tècniques elementals de preelaboració

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: aprovisionament de matèries primeres en aliments i begudes. 33 hores

UF 2: preelaboració i conservació culinàries. 99 hores

Mòdul professional 7: processos bàsics de producció culinària

Durada: 165/132 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Unitats formatives que el componen:

UF 1: realització d'elaboracions bàsiques i elementals de cuina. 99 hores

UF 2: realització, acabats i decoracions dels plats. 33 hores

Mòdul professional 8: aprovisionament i conservació de matèries primeres i manipulació amb higiene

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: aprovisionament i conservació de matèries primeres. 54 hores

UF 2: recepció de mercaderies, conservació i eliminació dels residus. 45 hores

Mòdul professional 9: tècniques elementals de servei

Durada: 132/165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Unitats formatives que el componen:

UF1: aprovisionament i organització del restaurant. 66 hores

UF2: servei i postservei del restaurant. 66 hores

Mòdul professional 10: processos bàsics de preparació d'aliments i begudes

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF1: organització de bar i cafeteria. 33 hores

UF2: el servei de begudes al bar i cafeteria. 33 hores

UF3: elaboracions de menjars ràpids i el seu servei. 66 hores

Mòdul professional 11: preparació i muntatge de materials per a col·lectivitats i càtering

Durada: 66 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF1: documentació i recepció de mercaderies de serveis de càtering. 33 hores

UF2: ordre i neteja de materials i equips. 33 hores

**Mòdul professional 12: atenció al client**

Durada: 99hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: atenció al client. 99 hores

**Mòdul professional 13: síntesi**

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: síntesi. 99 hores

**Mòdul professional 14: formació en centres de treball**

Durada: 317 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

## 2. Descripció dels mòduls professionals i de les unitats formatives

Mòdul Professional 1: ciències aplicades I

Durada: 198 hores.

UF1: matemàtiques i ciències aplicades I. 132 hores

UF2: educació física. 66 hores.

UF1: matemàtiques i ciències aplicades I.

Durada 132 hores

UF2: educació física.

Durada 66 hores

Els mòduls professionals de Ciències aplicades i de Comunicació i ciències socials son comuns a tots els cicles formatius.

Aquests àmbits s'hauran de desenvolupar seguint l'[Annex 6](#) del [Decret d'ordenació dels ensenyaments de l'educació bàsica](#).

Mòdul Professional 2: ciències aplicades II.

Durada: 198 hores.

UF1: matemàtiques i ciències aplicades II. 132 hores

UF2: educació física. 66 hores

UF1: matemàtiques i ciències aplicades II.

Durada 132 hores

UF2: educació física.

Durada 66 hores

Els mòduls professionals de Ciències aplicades i de Comunicació i ciències socials son comuns a tots els cicles formatius.

Aquests àmbits s'hauran de desenvolupar seguint l'[Annex 6](#) del [Decret d'ordenació dels ensenyaments de l'educació bàsica](#).

Mòdul Professional 3: comunicació i ciències socials I.

Durada: 99 hores

Unitats formatives que el componen:

UF1: comunicació i ciències socials I. 99 hores.

UF1: comunicació i ciències socials I.

Durada: 99 hores

Els mòduls professionals de Ciències aplicades i de Comunicació i ciències socials son comuns a tots els cicles formatius.

Aquests àmbits s'hauran de desenvolupar seguint l'[Annex 6](#) del [Decret d'ordenació dels ensenyaments de l'educació bàsica](#).

Mòdul Professional 4: comunicació i ciències socials II.

Durada: 132 hores.

Unitats formatives que el componen:

UF1: comunicació i ciències socials II. 132 hores.

UF1 comunicació i ciències socials II.

Durada: 132 hores.

Els mòduls professionals de Ciències aplicades i de Comunicació i ciències socials son comuns a tots els cicles formatius.

Aquests àmbits s'hauran de desenvolupar seguint l'[Annex 6](#) del [Decret d'ordenació dels ensenyaments de l'educació bàsica](#).

Mòdul Professional 5: entorn laboral

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: incorporació al treball I. 33 hores

UF 2: incorporació al treball II. 33 hores

UF 3: prevenció de riscos. 33 hores

UF 1: incorporació al treball I

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Interpreta el funcionament del mercat de treball de l'entorn més proper analitzant les empreses del sector econòmic.

Criteris d'avaluació

1.1 Analitza el treball com a peça clau de desenvolupament de la persona.

1.2 Identifica el sector econòmic relacionat amb el perfil professional corresponent.

1.3 Reconeix l'organització d'una empresa-tipus del sector.

1.4 Identifica possibilitats d'autocupació en el sector professional.

2. Determina el propi itinerari formatiu i professional relacionant les competències professionals amb l'objectiu professional.

Criteris d'avaluació

2.1 Identifica les competències professionals pròpies de la professió.

2.2 Identifica els jaciments d'ocupació i inserció laboral relacionats amb el perfil del títol.

2.3 Realitza l'autoavaluació de les competències professionals i capacitats clau.

2.4 Valora la formació com a procés d'aprenentatge al llarg de la trajectòria formativa i professional.

2.5 Identifica l'objectiu professional d'acord amb els itineraris formatius i professionalitzadors.

### Continguts

1. El treball i el mercat laboral:

1.1 Les necessitats humanes vinculades al treball.

1.2 Treball remunerat i no remunerat.

1.3 Població activa, ocupada i aturada. Autoocupació. Valors associats.

1.4 Trets bàsics del mercat laboral. Oferta i demanda. Diferenciació dels sectors econòmics.

Característiques del sector econòmic. Noves tendències.

1.5 L'empresa com a unitat de producció i oferta d'ocupació (objectius i funcions de l'empresa, elements que integren l'empresa i organització de l'empresa).

1.6 Tipologia d'empreses segons la dimensió i la forma jurídica.

1.7 Esperit emprenedor.

2. Itinerari formatiu i professional:

2.1 Competències professionals requerides per les ocupacions del perfil professional corresponent.

2.2 Jaciments d'ocupació i d'inserció laboral i factors d'ocupabilitat relacionats amb el perfil del títol.

2.3 Autoconeixement professional (interessos professionals, motivacions vers el treball i coneixements i competències professionals).

2.4 Autoavaluació de les competències professionals i les capacitats clau.

2.5 Identificació de les habilitats emprenedores.

2.6 Aprenentatge al llarg de la vida.

2.6.1 Identificació de l'objectiu professional.

2.6.2 Itineraris formatius i professionalitzadors.

UF 2: incorporació al treball II

Durada: 33 hores

### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aplica estratègies de recerca de feina relacionant les competències professionals amb les tècniques i recursos per a la recerca de feina.

#### Criteris d'avaluació

1.1 Elabora el curriculum vitae.

1.2 Elabora una carta de presentació.

1.3 Utilitza eines 2.0 en la recerca de feina.

1.4 Aplica habilitats de comunicació durant l'entrevista de selecció.

2. Compleix amb els compromisos de la relació laboral analitzant la normativa bàsica de dret laboral.

#### Criteris d'avaluació

2.1 Interpreta els drets i deures que comporta un contracte de treball.

2.2 Diferencia les modalitats de contractació.

- 2.3 Reconeix els aspectes que defineixen una relació contractual.
- 2.4 Distingeix els elements bàsics d'una nòmina.
- 2.5 Identifica els convenis col·lectiu que regulen l'ocupació.

#### Continguts

##### 1. Recerca de feina:

- 1.1 El currículum vitae, el portafoli i el vídeo-currículum.
- 1.2 La carta de presentació.
- 1.3 Canals de recerca de feina tradicionals i eines 2.0.
- 1.4 L'entrevista.

##### 2. El lloc de feina:

- 2.1 El contracte de treball i les modalitats de contractació.
- 2.2 La jornada laboral.
- 2.3 El Salari Mínim Interprofessional.
- 2.4 La nòmina, les aportacions a la Seguretat Social i les retencions per IRPF.
- 2.5 Drets i deures dels treballadors.
  - 2.5.1 Estatut dels Treballadors.
  - 2.5.2 Convenis col·lectius.
- 2.6 Altra normativa laboral.

#### UF 3: prevenció de riscos laborals

Durada: 33 hores

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

- 1. Avalua els riscos derivats de l'activitat professional, analitzant les condicions de treball i els factors de risc presents en l'entorn laboral.

##### Criteris d'avaluació

- 1.1 Valora la importància de la cultura preventiva en tots els àmbits i activitats de l'empresa.
- 1.2 Relaciona les condicions laborals amb la salut del treballador o treballadora.
- 1.3 Classifica els factors de risc en l'activitat i els danys que se'n poden derivar.
- 1.4 Identifica les situacions de risc més habituals en els entorns de treball derivats del perfil professional del cicle.
- 1.5 Identifica les condicions de treball amb significació per a la prevenció en els entorns de treball relacionats amb el perfil professional del cicle.

- 2. Aplica mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva, analitzant les situacions de risc en l'entorn laboral derivat del perfil professional.

##### Criteris d'avaluació

- 2.1 Determina les tècniques de prevenció i de protecció individual i col·lectiva que s'han d'aplicar per evitar els danys en el seu origen i minimitzar-ne les conseqüències en cas que siguin inevitables.
- 2.2 Analitza el significat i l'abast dels diferents tipus de senyalització de seguretat.
- 2.3 Identifica els protocols d'actuació en cas d'emergència.
- 2.4 Identifica la composició i l'ús de la farmaciola de l'empresa.

2.5 Identifica els requisits i les condicions per a la vigilància de la salut del treballador o treballadora i la seva importància com a mesura de prevenció.

#### Continguts

##### 1. Avaluació de riscos professionals:

- 1.1 L'avaluació de riscos en l'empresa com a element bàsic de l'activitat preventiva.
- 1.2 Importància de la cultura preventiva en totes les fases de l'activitat professional.
- 1.3 Efectes de les condicions de treball sobre la salut.
- 1.4 Risc professional. Anàlisi i classificació de factors de risc.
- 1.5 Riscos genèrics en el seu sector professional.
- 1.6 Determinació dels possibles danys a la salut dels treballadors que poden derivar-se de les situacions de risc detectades en el seu sector professional.

##### 2. Aplicació de mesures de prevenció i protecció en l'empresa:

- 2.1 Identificació de les mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva.
- 2.2 Interpretació de la senyalització de seguretat.
- 2.3 Consignes d'actuació davant d'una situació d'emergència.
- 2.4 Protocols d'actuació davant d'una situació d'emergència.
- 2.5 Identificació dels procediments d'atenció sanitària immediata.

#### Mòdul Professional 6: tècniques elementals de preelaboració

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: aprovisionament de matèries primeres en aliments i begudes. 33 hores

UF 2: preelaboració i conservació culinàries. 99 hores

UF1: aprovisionament de matèries primeres en aliments i begudes

Durada: 33 hores

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aprovisiona i distribueix matèries primeres interpretant documents afins a la producció i instruccions rebudes.

##### Criteris d'avaluació:

- 1.1 Reconeix i interpreta els documents associats a l'aprovisionament.
- 1.2 Interpreta correctament les instruccions rebudes.
- 1.3 Emplena el full de sol·licitud seguint les normes preestablertes.
- 1.4 Selecciona els productes tenint en compte la prioritat en el seu consum.
- 1.5 Comprova la coincidència de quantitat i qualitat del sol·licitat amb el rebut.
- 1.6 Trasllada les matèries primeres als llocs de treball seguint els procediments establerts.
- 1.7 Realitza totes les operacions tenint en compte la normativa higienicosanitària, de seguretat laboral i de protecció mediambiental.

2. Prepara maquinària, bateria, estris i eines relacionant les seves aplicacions bàsiques i el seu funcionament segons les instruccions rebudes i sota la supervisió del seu responsable.



### Criteris d'avaluació

- 2.1 Identifica les màquines, bateria, estris i eines relacionades amb la producció culinària.
- 2.2 Reconeix les aplicacions de les màquines, bateria, estris i eines.
- 2.3 Realitza les operacions de posada en marxa de les màquines seguint els procediments establerts.
- 2.4 Executa les operacions de preparació i manteniment de la maquinària, bateria, estris i eines.
- 2.5 Comprova les condicions de prevenció i seguretat en les activitats de preparació.
- 2.6 Realitza totes les operacions tenint en compte la normativa higienicosanitària, de seguretat laboral i de protecció mediambiental.
- 2.7 Selecciona eines, equips i maquinària idonis per cada gènere segons les instruccions rebudes i volum de producció.
- 2.8 Selecciona i distribueix els residus als contenidors de recollida d'escombreries i als contenidors de residus perillosos.

### Continguts

1. Provisió i distribució de matèries primeres:
  - 1.1 Documents relacionats amb l'aprovisionament.
  - 1.2 Processos d'aprovisionament intern i distribució de gèneres.
  - 1.3 Mesures de prevenció i seguretat.
2. Maquinària de cuina, bateria, estris i eines:
  - 2.1 Descripció i classificació.
  - 2.2 Ubicació i distribució.
  - 2.3 Procediments d'ús i manteniment.
  - 2.4 Mesures de prevenció i seguretat en el maneig d'estrils i maquinària
  - 2.5 Descripció i classificació de la bateria, estrils i eines de cuina.

### UF2:prelaboració i conservacions culinàries

Durada: 99 hores

1. Realitza operacions prèvies de manipulació identificant i aplicant els procediments bàsics de neteja i talls elementals, d'acord amb normes establertes i instruccions rebudes.

### Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica les necessitats de neteja i preparacions prèvies de les matèries primeres.
- 1.2 Relaciona les tècniques elementals amb les especificitats de les matèries primeres, les seves possibles aplicacions posteriors i els equips, útils i/o eines necessaris.
- 1.3 Executa les tasques de preparació i neteja prèvies al tall, utilitzant correctament equips, maquinària, útils i/o eines, seguint els procediments establerts.
- 1.4 Treballa en el marc de les mesures de seguretat en el maneig d'estrils i eines.
- 1.5 Coneix els talls bàsics i identifica les seves aplicacions a les diverses matèries primeres.
- 1.6 Executa les tècniques de talls bàsics seguint els procediments establerts.
- 1.7 Desenvolupa els procediments intermedis de conservació tenint en compte les necessitats de les diverses matèries primeres i el seu ús posterior.
- 1.8 Realitza totes les operacions tenint en compte la normativa higienicosanitària.
- 1.9 Assumeix el compromís de treure el màxim profit a les matèries primeres evitant despeses innecessàries.

2. Realitza i obté talls específics i peces amb denominació, identificant i aplicant les tècniques i procediments adequats a les diverses matèries primeres, d'acord amb normes establertes i instruccions rebudes.

#### Criteris d'avaluació

- 2.1 Relaciona les tècniques elementals amb les especificitats de les matèries primeres, les seves possibles aplicacions posteriors i els equips, útils i/o eines necessaris.
- 2.2 Realitza les tasques de preparació i neteja prèvies al tall, utilitzant correctament equips, útils i/o eines, seguint els procediments establerts.
- 2.3 Treballa seguint les mesures de seguretat en el maneig d'estrils i eines.
- 2.4 Coneix les peces i talls específics, relacionant i identificant les seves possibles aplicacions a les diverses matèries primeres.
- 2.5 Executa les tècniques elementals d'obtenció de peces i/o talls específics seguint els procediments establerts.
- 2.6 Desenvolupa els procediments intermedis de conservació tenint en compte les necessitats de les diverses matèries primeres i el seu ús posterior.
- 2.7 Realitza totes les operacions tenint en compte la normativa higienicosanitària.
- 2.8 Efectua les operacions de regeneració que precisen les matèries primeres d'ús més comú d'acord amb el seu estat per a la seva preelaboració.

3. Regenera matèries primeres identificant i aplicant les tècniques en funció de les característiques del producte a regenerar amb la supervisió d'un responsable.

#### Criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica les matèries primeres en cuina amb possibles necessitats de regeneració.
- 3.2 Coneix les tècniques bàsiques de regeneració de matèries primeres en cuina.
- 3.3 Identifica i selecciona els equips i procediments adequats per aplicar les tècniques de regeneració.
- 3.4 Executa les tècniques de regeneració seguint els procediments establerts i les instruccions rebudes.
- 3.5 Realitza totes les operacions tenint en compte la normativa higienicosanitària i de protecció mediambiental.
- 3.6 Coneix i executa les tècniques per conservar gèneres crus, semielaborats i elaborats.

#### Continguts

1. Realització d'operacions prèvies de manipulació de matèries primeres. Tractaments bàsics:
  - 1.1 Neteja i preparacions prèvies al tall i/o racionat de gèneres de cuina
  - 1.2 Classificació dels equips de cuina relacionats amb la manipulació d'aliments.
  - 1.3 Condicions específiques de seguretat que ha de reunir el mobiliari, els equips, la maquinària i eines de cuina.
  - 1.4 Procediments d'ús, aplicacions i manteniment.
  - 1.5 Neteja d'equips amb la supervisió corresponent
  - 1.6 Fases, procediments i punts clau en la manipulació.
  - 1.7 Talls bàsics. Descripció, formats i aplicacions.
  - 1.8 Procediments d'execució de talls bàsics a gèneres de cuina.
  - 1.9 Mesures de prevenció i seguretat.

2. Realització i obtenció de talls específics i peces amb denominació. Talls específics i peces amb denominació:

2.1 Talls bàsics descripció, formats i aplicacions.

2.2 Procediments bàsics d'execució de talls específics a diversos gèneres de cuina.

2.3 Procediments d'obtenció de peces amb denominació pròpia. Descripció, formats i aplicacions.

2.4 Procediments entremitjos de conservació.

2.5 Mesures de prevenció i seguretat.

3. Regeneració de matèries primeres:

3.1 Descripció i característiques de les tècniques de regeneració.

3.2 Procediments d'execució de tècniques bàsiques de regeneració.

3.3 Normativa higienicosanitària i de protecció ambiental.

## Mòdul professional 7: processos bàsics de producció culinària

Durada: 165/132hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Unitats formatives que el componen:

UF 1: realització d'elaboracions bàsiques i elementals de cuina. 99 hores

UF 2: realització, acabats i decoracions dels plats. 33 hores

UF 1: realització d'elaboracions bàsiques i elementals de cuina

Durada: 99 hores

### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Executa tècniques elementals de cocció identificant les seves característiques i aplicacions prèviament definides.

#### Criteris d'avaluació

1.1 Interpreta la terminologia professional relacionada.

1.2 Descriu i classifica les diverses tècniques de cocció.

1.3 Identifica i relaciona les tècniques elementals de cocció respecte a les seves possibilitats d'aplicació a diversos gèneres.

1.4 Relaciona i determina les necessitats prèvies al desenvolupament de les diverses tècniques de cocció.

1.5 Identifica les fases i formes d'operar distintives en l'aplicació de cada tècnica.

1.6 Executa les diverses tècniques de cocció seguint els procediments establerts.

1.7 Distingeix possibles alternatives en funció dels resultats obtinguts.

1.8 Desenvolupa els procediments intermedis de conservació tenint en compte les necessitats de les diverses matèries primeres i el seu ús posterior.

1.9 Realitza totes les operacions tenint en compte la normativa higienicosanitària, i de prevenció de riscos laborals.

2. Realitza elaboracions bàsiques de múltiples aplicacions reconeixent i aplicant els diversos procediments bàsics sota supervisió.

#### Criteris d'avaluació

- 2.1 Descriu i classifica les diverses elaboracions bàsiques de múltiples aplicacions, així com les possibles aplicacions.
  - 2.2 Verifica la disponibilitat de tots els elements necessaris per al desenvolupament dels procediments d'elaboració de fons, salses i altres elaboracions bàsiques de múltiples aplicacions.
  - 2.3 Realitza operacions senzilles per prestar assistència en el procés d'elaboració culinària, aplica tècniques i compleix amb els temps establerts i les normes i instruccions rebudes.
  - 2.4 Determina les possibles mesures de correcció en funció dels resultats obtinguts.
  - 2.5 Desenvolupa els procediments intermedis de conservació tenint en compte les necessitats de les elaboracions i el seu ús posterior.
  - 2.6 Realitza totes les operacions tenint en compte la normativa higienicosanitària i de protecció mediambiental.
  - 2.7 Assumeix el compromís de mantenir les instal·lacions i equips nets i treure el màxim profit a les matèries primeres.
3. Prepara elaboracions culinàries senzilles identificant i aplicant els diferents procediments seguint les indicacions rebudes.

#### Criteris d'avaluació

- 3.1 Interpreta correctament la informació necessària.
- 3.2 Realitza les tasques d'organització i seqüenciació de les diverses fases necessàries en el desenvolupament de les elaboracions en temps i forma.
- 3.3 Verifica la disponibilitat de tots els elements necessaris prèviament al desenvolupament de les tasques.
- 3.4 Executa les tasques d'obtenció d'elaboracions culinàries elementals seguint els procediments establerts.
- 3.5 Realitza les tasques tenint en compte la normativa higienicosanitària.
- 3.6 Manté el lloc de treball net i ordenat durant tot el procés.
- 3.7 Adequa l'ús de la tècnica en funció de l'aliment a processar.
- 3.8 Desenvolupa els procediments intermedis de conservació tenint en compte les necessitats de les elaboracions i el seu ús posterior.
- 3.9 Determina les possibles mesures de correcció en funció dels resultats obtinguts.
- 3.10 Realitza totes les operacions tenint en compte la normativa, de seguretat laboral.
- 3.11 Interpreta fitxes tècniques o documents alternatius per optimitzar les elaboracions.

#### Continguts

1. Execució de tècniques elementals de cocció:
  - 1.1 Terminologia professional.
  - 1.2 Tècniques de cocció. Descripció, anàlisi, classificació i aplicacions.
  - 1.3 Procediments d'execució en les diferents tècniques.
  - 1.4 Fases i punts clau en l'execució de cada tècnica, control de resultats.
  - 1.5 Prevenció de riscos laborals.
2. Realització d'elaboracions bàsiques de múltiples aplicacions:
  - 2.1 Elaboracions bàsiques de múltiples aplicacions. Descripció, anàlisi, classificacions i aplicacions.
  - 2.2 Procediments d'execució de les diferents elaboracions de fons i salses.
  - 2.3 Normativa higienicosanitària.

### 3. Preparació d'elaboracions culinàries senzilles:

- 3.1 Documents relacionats amb la producció en cuina. Receptes, fitxes tècniques, entre altres, descripció i interpretació de la informació continguda.
- 3.2 Organització i seqüenciació de les diverses fases en l'elaboració.
- 3.3 Aplicació de cada tècnica a matèries primeres de diferents característiques.
- 3.4 Fases i punts clau en l'execució de cada tècnica, control de resultats.
- 3.5 Normativa higienicosanitària.

UF2:realització, acabats i decoracions dels plats

Durada: 33 hores

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

- 1. Elabora guarnicions i elements de decoració bàsics relacionant-los amb el tipus d'elaboració i forma de presentació.

##### Criteris d'avaluació

- 1.1 Descriu i classifica les diverses guarnicions i decoracions senzilles, així com les possibles aplicacions.
- 1.2 Determina les guarnicions i decoracions adequant-les a l'elaboració a la qual acompanyen.
- 1.3 Verifica la disponibilitat de tots els elements necessaris prèviament al desenvolupament de les tasques.
- 1.4 Elabora les guarnicions i decoracions seguint els procediments establerts.
- 1.5 Desenvolupa els procediments intermedis de conservació tenint en compte les necessitats de les elaboracions i el seu ús posterior.
- 1.6 Executa les tasques tenint en compte la normativa higienicosanitària.
- 1.7 Determina les possibles mesures de correcció en funció dels resultats obtinguts.

- 2. Realitza acabats i presentacions senzills relacionant la seva importància en el resultat final de les elaboracions.

##### Criteris d'avaluació

- 2.1 Verifica la disponibilitat de tots els elements que configuren l'elaboració.
- 2.2 Disposa els diferents elements de l'elaboració seguint criteris estètics, instruccions rebudes o procediments establerts.
- 2.3 Desenvolupa les noves tendències de decoració i presentació: volum, color, textura, simetria, etc.
- 2.4 Relaciona i aplica les tècniques d'envasament i conservació necessàries per als productes semielaborats i/o acabats seguint els procediments establerts.
- 2.5 Determina les possibles mesures de correcció en funció dels resultats obtinguts.
- 2.6 Executa les tasques tenint en compte la normativa higienicosanitària.
- 2.7 Realitza totes les operacions tenint en compte la normativa de prevenció de riscos laborals.

- 3. Assisteix els processos d'elaboració culinària complexos i el servei en cuina, valorant les seves implicacions en els resultats finals i en la satisfacció del client.

##### Criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica els diferents tipus de servei i les seves característiques.

- 3.2 Manté els diversos productes en condicions òptimes de servei, segons instruccions rebudes o procediments establerts.
- 3.3 Verifica la disponibilitat de tots els elements necessaris per al desenvolupament del servei.
- 3.4 Interpreta la documentació i instruccions relacionades amb els requeriments del servei.
- 3.5 Col·labora en la realització de les elaboracions d'obligada execució durant el desenvolupament del servei seguint els procediments establerts.
- 3.6 Executa les tasques tenint en compte la normativa higienicosanitària.
- 3.7 Assisteix a la disposició dels diferents elements que componen l'elaboració seguint instruccions o normes establertes.
- 3.8 Realitza totes les operacions tenint en compte la normativa de seguretat laboral.

### Continguts

#### 1 Elaboració de guarnicions i elements de decoració bàsics:

- 1.1 Guarnicions i decoracions. Descripció, finalitat, tipus, anàlisi i aplicacions.
- 1.2 Guarnicions clàssiques. Denominacions i ingredients que les componen. Aplicacions.
- 1.3 Procediments d'execució de les diverses elaboracions de guarnicions i decoracions.
- 1.4 Normativa higienicosanitària.

#### 2. Realització d'acabats i presentacions senzills:

- 2.1 Normes de decoració i presentació. Volum, color, salsejat, textura, simetria...
- 2.2 Execució dels processos bàsics de acabat i presentació. Punts clau i control de resultats.
- 2.3 Normativa higienicosanitària.

#### 3. Assistència en els processos d'elaboració culinària complexos i el servei en cuina:

- 3.1 El servei en cuina.
- 3.2 Tasques prèvies als serveis de cuina. *Mise en place*.
- 3.3 Execució dels processos d'assistència propis del servei.
- 3.4 Tasques de finalització del servei.
- 3.5 Normativa higienicosanitària.
- 3.6 Mesures de prevenció de riscos laborals.

### Mòdul professional 8: aprovisionament i conservació de matèries primeres i manipulació amb higiene

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: aprovisionament i conservació de matèries primeres. 54 hores

UF 2: recepció de mercaderies, conservació i eliminació dels residus. 45 hores

UF1: aprovisionament i conservació de matèries primeres

Duració: 54 hores

### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Neteja i desinfecta utilitatge, equips i instal·lacions valorant la seva repercussió en la qualitat higienicosanitària dels productes seguint les instruccions rebudes.

#### Críteris d'avaluació

- 1.1 Identifica els requisits higienicosanitaris que han de complir els equips, utilitatge i instal·lacions de manipulació d'aliments.
- 1.2 Avalua les conseqüències per a la innocuïtat dels productes i la seguretat dels consumidors d'una neteja/desinfecció inadequades.
- 1.3 Descriu els procediments, freqüències i equips de neteja i desinfecció (N+D).
- 1.4 Descriu els paràmetres objecte de control associats al nivell de neteja o desinfecció requerits.
- 1.5 Reconeix els tractaments de desratització, desinsectació i desinfecció (DDD).
- 1.6 Descriu els procediments per a la recollida i retirada dels residus d'una unitat de manipulació d'aliments.
- 1.7 Classifica els productes de neteja, desinfecció i els utilitzats per als tractaments de DDD i les seves condicions d'ocupació.
- 1.8 Avalua els perills associats a la manipulació de productes de neteja, desinfecció i tractaments DDD.

2. Manté bones pràctiques higièniques avaluant els perills associats als mals hàbits higiènics.

#### Críteris d'avaluació

- 2.1 Reconeix les normes higienicosanitàries d'obligat compliment relacionades amb les pràctiques higièniques.
- 2.2 Identifica els perills sanitaris associats als mals hàbits i les seves mesures de prevenció.
- 2.3 Identifica les mesures d'higiene personal associades a la manipulació d'aliments.
- 2.4 Reconeix tots aquells comportaments o aptituds susceptibles de produir una contaminació en els aliments.
- 2.5 Identifica i enumera les malalties d'obligada declaració.
- 2.6 Reconeix la vestimenta de treball completa i els seus requisits de neteja.
- 2.7 Identifica els mitjans de protecció de talls, cremades o ferides del manipulador.
- 2.8 Coneix el sistema d'anàlisi de perills i punts de control crític (APPCC) a l'empresa.

3. Aplica bones pràctiques de manipulació d'aliments relacionant aquestes amb la qualitat higienicosanitària dels productes.

#### Críteris d'avaluació

- 3.1 Reconeix les normes higienicosanitàries d'obligat compliment relacionades amb les pràctiques de manipulació.
- 3.2 Classifica i descriu els principals riscos i infeccions d'origen alimentari relacionant-les amb els agents causants.
- 3.3 Valora la repercussió d'una mala manipulació d'aliments en la salut dels consumidors.
- 3.4 Descriu les principals alteracions dels aliments.
- 3.5 Descriu els diferents mètodes de conservació d'aliments.
- 3.6 Evita el contacte de matèries primeres o semielaborats amb els productes processats.
- 3.7 Identifica al·lèrgies i intoleràncies alimentàries.
- 3.8 Evita la possible presència de traces d'al·lèrgens en productes lliures dels mateixos.
- 3.9 Reconeix els procediments d'actuació davant alertes alimentàries.

4. Utilitza els recursos eficientment, avaluant els beneficis ambientals associats.

#### Críteris d'avaluació

- 4.1 Relaciona el consum de cada recurs amb l'impacte ambiental que provoca.
  - 4.2 Defineix els avantatges que el concepte de reducció de consums aporta a la protecció ambiental.
  - 4.3 Descriu els avantatges ambientals del concepte de reutilització dels recursos.
  - 4.4 Reconeix les energies i/o recursos la utilització dels quals sigui menys perjudicial per a l'ambient.
  - 4.5 Identifica les diferents metodologies existents per a l'estalvi d'energia i la resta de recursos que s'utilitzin en la indústria alimentària.
  - 4.6 Identifica les no-conformitats i les accions correctives relacionades amb el consum dels recursos.
5. Envasa i conserva gèneres crus, semielaborats i elaborats relacionant i aplicant el mètode d'acord amb les necessitats dels productes, segons instruccions rebudes i normes establertes.

#### Críteris d'avaluació

- 5.1 Identifica els diversos mètodes d'envasament i conservació, així com els equips associats a cada mètode.
- 5.2 Relaciona les necessitats d'envasament i conservació de les matèries primeres en cuina amb els mètodes i equips.
- 5.3 Executa les tècniques bàsiques d'envasament i conservació seguint els procediments establerts.
- 5.4 Executa les tasques tenint en compte la normativa higienicosanitària.
- 5.5 Determina els llocs de conservació idonis, per als gèneres, fins al moment del seu ús/consum o destinació final.
- 5.6 Realitza totes les operacions tenint en compte la normativa de prevenció de riscos laborals.

#### Continguts

1. Neteja i desinfecció d'utilitatge, equips i instal·lacions:
  - 1.1 Conceptes i nivells de neteja.
  - 1.2 Legislació i requisits de neteja generals d'utilitatge, equips i instal·lacions.
  - 1.3 Processos i productes de neteja.
2. Bones pràctiques higièniques:
  - 2.1 Normativa general d'higiene aplicable a l'activitat.
  - 2.2 Neteja i desinfecció.
  - 2.3 Guies de pràctiques correctes d'higiene (GPCH)
  - 2.4 Uniformitat i equipament personal de seguretat. Característiques.
  - 2.5 Autocontrol. Sistemes d'anàlisi de perills i punts de control crític APPCC.
3. Aplicació de bones pràctiques de manipulació dels aliments:
  - 3.1 Normativa general de manipulació d'aliments.
  - 3.2 Alteració i contaminació dels aliments a causa de pràctiques de manipulació inadequades.
  - 3.3 Perills sanitaris associats a pràctiques de manipulació inadequades.
4. Utilització eficaç dels recursos:
  - 4.1 Impacte ambiental provocat per l'ús de recursos en la indústria alimentària.
  - 4.2 Metodologies per a la reducció del consum dels recursos.
  - 4.3 Concepte de les tres erres: reducció, reutilització i reciclat.



5. Envasat i conservació de gèneres crus, semielaborats i elaborats:

5.1 Sistemes i mètodes

5.2 Descripció i característiques dels sistemes i mètodes d'envasament i conservació.

5.3 Procediments d'execució de tècniques bàsiques d'envasament i conservació.

5.4 Equips associats a cada mètode.

UF2:recepció de mercaderies, conservació i eliminació dels residus

Duració: 45 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Rep matèries primeres identificant les característiques i les necessitats de conservació i emmagatzematge.

Criteris d'avaluació

1.1 Interpreta les instruccions rebudes i la documentació associada a la recepció de matèries primeres.

1.2 Reconeix les matèries primeres i les seves característiques. Interpreta l'etiquetatge dels productes.

1.3 Comprova la coincidència de quantitat i qualitat del sol·licitat amb el rebut.

1.4 Identifica les necessitats de conservació de les matèries primeres.

1.5 Emmagatzema les matèries primeres en el lloc apropiat per a la seva conservació atenent a normes establertes i instruccions rebudes.

1.6 Col·loca les matèries primeres en funció de la prioritat en el seu consum.

1.7 Manté el magatzem en condicions d'ordre i neteja.

2. Recull els residus de forma selectiva reconeixent les seves implicacions a nivell sanitari i ambiental.

Criteris d'avaluació

2.1 Identifica i classifica els diferents tipus de residus generats d'acord al seu origen, estat i necessitat de reciclatge, depuració o tractament.

2.2 Reconeix els efectes ambientals dels residus, contaminants i altres afeccions originades per la indústria alimentària.

2.3 Descriu les tècniques de recollida, selecció, classificació i eliminació o abocament de residus.

2.4 Reconeix els paràmetres que possibiliten el control ambiental en els processos de producció dels aliments relacionats amb els residus, abocaments o emissions.

2.5 Estableix per ordre d'importància les mesures preses per a la protecció ambiental.

2.6 Identifica les no conformitats i les accions correctives relacionades amb la gestió dels residus.

Continguts

1. Recepció de matèries primeres. Economat i celler:

1.1 Matèries primeres.

1.2 Descripció, característiques, classificacions i aplicacions. Categories comercials i etiquetats.

1.3 Mesures de prevenció de riscos laborals. Legislació higienicosanitària.

1.4 Descripció i característiques. Classificació i distribució de mercaderies en funció del seu emmagatzematge i consum.

2. Recollida dels residus:

2.1 Legislació ambiental.

2.2 Descripció dels residus generats en la indústria alimentària i els seus efectes ambientals.

2.3 Tècniques de recollida, classificació i eliminació o abocament de residus.

Mòdul professional 9: tècniques elementals de servei

Durada: 132/165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Unitats formatives que el componen:

UF1: aprovisionament i organització del restaurant. 66 hores

UF2: servei i postservei del restaurant. 66 hores

UF1:aprovisionament i conservació de matèries primeres

Duració: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Neteja i desinfecta utillatge, equips i instal·lacions valorant la seva repercussió en la qualitat higienicosanitària dels productes seguint les instruccions rebudes.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica els requisits higienicosanitaris que han de complir els equips, utillatge i instal·lacions de manipulació d'aliments.

1.2 Avalua les conseqüències per a la innocuïtat dels productes i la seguretat dels consumidors d'una neteja/desinfecció inadequades.

1.3 Descriu els procediments, freqüències i equips de neteja i desinfecció (N+D).

1.4 Descriu els paràmetres objecte de control associats al nivell de neteja o desinfecció requerits.

1.5 Reconeix els tractaments de desratització, desinsectació i desinfecció (DDD).

1.6 Descriu els procediments per a la recollida i retirada dels residus d'una unitat de manipulació d'aliments.

1.7 Classifica els productes de neteja, desinfecció i els utilitzats per als tractaments de DDD i les seves condicions d'ocupació.

1.8 Avalua els perills associats a la manipulació de productes de neteja, desinfecció i tractaments DDD.

2. Manté bones pràctiques higièniques avaluant els perills associats als mals hàbits higiènics.

Criteris d'avaluació

2.1 Reconeix les normes higienicosanitàries d'obligat compliment relacionades amb les pràctiques higièniques.

2.2 Identifica els perills sanitaris associats als mals hàbits i les seves mesures de prevenció.

2.3 Identifica les mesures d'higiene personal associades a la manipulació d'aliments.

- 2.4 Reconeix tots aquells comportaments o aptituds susceptibles de produir una contaminació en els aliments.
- 2.5 Identifica i enumera les malalties d'obligada declaració.
- 2.6 Reconeix la vestimenta de treball completa i els seus requisits de neteja.
- 2.7 Identifica els mitjans de protecció de talls, cremades o ferides del manipulador.
- 2.8 Coneix el sistema d'anàlisi de perills i punts de control crític (APPCC) a l'empresa.

3. Aplica bones pràctiques de manipulació d'aliments relacionant aquestes amb la qualitat higienicosanitària dels productes.

#### Criteris d'avaluació

- 3.1 Reconeix les normes higienicosanitàries d'obligat compliment relacionades amb les pràctiques de manipulació.
- 3.2 Classifica i descriu els principals riscos i infeccions d'origen alimentari relacionant-les amb els agents causants.
- 3.3 Valora la repercussió d'una mala manipulació d'aliments en la salut dels consumidors.
- 3.4 Descriu les principals alteracions dels aliments.
- 3.5 Descriu els diferents mètodes de conservació d'aliments.
- 3.6 Evita el contacte de matèries primeres o semielaborats amb els productes processats.
- 3.7 Identifica al·lèrgies i intoleràncies alimentàries.
- 3.8 Evita la possible presència de traces d'al·lèrgens en productes lliures dels mateixos.
- 3.9 Reconeix els procediments d'actuació davant alertes alimentàries.

4. Utilitza els recursos eficientment, avaluant els beneficis ambientals associats.

#### Criteris d'avaluació

- 4.1 Relaciona el consum de cada recurs amb l'impacte ambiental que provoca.
- 4.2 Defineix els avantatges que el concepte de reducció de consums aporta a la protecció ambiental.
- 4.3 Descriu els avantatges ambientals del concepte de reutilització dels recursos.
- 4.4 Reconeix les energies i/o recursos la utilització dels quals sigui menys perjudicial per a l'ambient.
- 4.5 Identifica les diferents metodologies existents per a l'estalvi d'energia i la resta de recursos que s'utilitzin en la indústria alimentària.
- 4.6 Identifica les no-conformitats i les accions correctives relacionades amb el consum dels recursos.

5. Envasa i conserva gèneres crus, semielaborats i elaborats relacionant i aplicant el mètode d'acord amb les necessitats dels productes, segons instruccions rebudes i normes establertes.

#### Criteris d'avaluació

- 5.1 Identifica els diversos mètodes d'envasament i conservació, així com els equips associats a cada mètode.
- 5.2 Relaciona les necessitats d'envasament i conservació de les matèries primeres en cuina amb els mètodes i equips.
- 5.3 Executa les tècniques bàsiques d'envasament i conservació seguint els procediments establerts.
- 5.4 Executa les tasques tenint en compte la normativa higienicosanitària.

5.5 Determina els llocs de conservació idonis, per als gèneres, fins al moment del seu ús/consum o destinació final.

5.6 Realitza totes les operacions tenint en compte la normativa de prevenció de riscos laborals.

#### Continguts

1. Neteja i desinfecció d'utilitatge, equips i instal·lacions:

1.1 Conceptes i nivells de neteja.

1.2 Legislació i requisits de neteja generals d'utilitatge, equips i instal·lacions.

1.3 Processos i productes de neteja.

2. Bones pràctiques higièniques:

2.1 Normativa general d'higiene aplicable a l'activitat.

2.2 Neteja i desinfecció.

2.3 Guies de pràctiques correctes d'higiene (GPCH)

2.4 Uniformitat i equipament personal de seguretat. Característiques.

2.5 Autocontrol. Sistemes d'anàlisi de perills i punts de control crític APPCC.

3. Aplicació de bones pràctiques de manipulació dels aliments:

3.1 Normativa general de manipulació d'aliments.

3.2 Alteració i contaminació dels aliments a causa de pràctiques de manipulació inadequades.

3.3 Perills sanitaris associats a pràctiques de manipulació inadequades.

4. Utilització eficaç dels recursos:

4.1 Impacte ambiental provocat per l'ús de recursos en la indústria alimentària.

4.2 Metodologies per a la reducció del consum dels recursos.

4.3 Concepte de les tres erres: reducció, reutilització i reciclat.

5. Envasat i conservació de gèneres crus, semielaborats i elaborats:

5.1 Sistemes i mètodes

5.2 Descripció i característiques dels sistemes i mètodes d'envasament i conservació.

5.3 Procediments d'execució de tècniques bàsiques d'envasament i conservació.

5.4 Equips associats a cada mètode.

UF2: recepció de mercaderies, conservació i eliminació dels residus

Duració: 66 hores

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Rep matèries primeres identificant les característiques i les necessitats de conservació i emmagatzematge.

#### Criteris d'avaluació

1.1 Interpreta les instruccions rebudes i la documentació associada a la recepció de matèries primeres.

1.2 Reconeix les matèries primeres i les seves característiques. Interpreta l'etiquetatge dels productes.

1.3 Comprova la coincidència de quantitat i qualitat del sol·licitat amb el rebut.

1.4 Identifica les necessitats de conservació de les matèries primeres.

1.5 Emmagatzema les matèries primeres en el lloc apropiat per a la seva conservació atenent a normes establertes i instruccions rebudes.

1.6 Col·loca les matèries primeres en funció de la prioritat en el seu consum.

1.7 Manté el magatzem en condicions d'ordre i neteja.

2. Recull els residus de forma selectiva reconeixent les seves implicacions a nivell sanitari i ambiental.

#### Criteris d'avaluació

2.1 Identifica i classifica els diferents tipus de residus generats d'acord al seu origen, estat i necessitat de reciclatge, depuració o tractament.

2.2 Reconeix els efectes ambientals dels residus, contaminants i altres afeccions originades per la indústria alimentària.

2.3 Descriu les tècniques de recollida, selecció, classificació i eliminació o abocament de residus.

2.4 Reconeix els paràmetres que possibiliten el control ambiental en els processos de producció dels aliments relacionats amb els residus, abocaments o emissions.

2.5 Estableix per ordre d'importància les mesures preses per a la protecció ambiental.

2.6 Identifica les no conformitats i les accions correctives relacionades amb la gestió dels residus.

#### Continguts

1. Recepció de matèries primeres. Economat i celler:

1.1 Matèries primeres.

1.2 Descripció, característiques, classificacions i aplicacions. Categories comercials i etiquetats.

1.3 Mesures de prevenció de riscos laborals. Legislació higienicosanitària.

1.4 Descripció i característiques. Classificació i distribució de mercaderies en funció del seu emmagatzematge i consum.

2. Recollida dels residus:

2.1 Legislació ambiental.

2.2 Descripció dels residus generats en la indústria alimentària i els seus efectes ambientals.

2.3 Tècniques de recollida, classificació i eliminació o abocament de residus.

### Mòdul professional 10: processos bàsics de preparació d'aliments i begudes

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF1: organització de bar i cafeteria. 33 hores

UF2: el servei de begudes al bar i cafeteria. 33 hores

UF3: elaboracions de menjars ràpids i el seu servei. 66 hores

UF1: organització de bar i cafeteria

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aprovisiona i distribueix gèneres interpretant documents afins a les operacions d'aprovisionament intern i instruccions rebudes.

#### Críteris d'avaluació

- 1.1 Interpreta correctament, compleix amb respecte les instruccions de treball i assumeix el compromís de les tasques encomanades.
- 1.2 Identifica i interpreta correctament els documents associats a l'aprovisionament, així com les instruccions rebudes.
- 1.3 Formalitza els fulls de sol·licitud seguint les normes preestablertes.
- 1.4 Comprova quantitativament i qualitativament el sol·licitat amb el rebut.
- 1.5 Trasllada les matèries primeres als llocs de treball seguint els procediments establerts.
- 1.6 Distribueix les begudes i gèneres en els llocs idonis, atenent les seves necessitats de conservació, normes establertes i instruccions rebudes.
- 1.7 Actua amb honradesa en la participació de l'emmagatzematge de gènere i material.
- 1.8 Executa les tasques tenint en compte la normativa higienicosanitària.
- 1.9 Realitza totes les operacions tenint en compte la normativa de seguretat laboral i protecció mediambiental.

2. Prepara equips, estris i parament propis d'àrea de bar, reconeixent i relacionant les seves aplicacions bàsiques i/o funcionament.

#### Críteris d'avaluació

- 2.1 Interpreta correctament, compleix amb respecte les instruccions de treball i assumeix el compromís de les tasques encomanades.
- 2.2 Descriu i caracteritza els equips, estris i parament propis de l'àrea de bar.
- 2.3 Reconeix les aplicacions d'equips, estris i parament propis de l'àrea de bar.
- 2.4 Efectua les diverses operacions de posada en marxa d'equips, verificant la seva adequació i disponibilitat a usos posteriors, tenint en compte el compliment amb el manteniment periòdic que requereix cada equip i seguint normes establertes i instruccions rebudes.
- 2.5 Efectua el manteniment d'equips, estris i parament propis de l'àrea de bar, mantenint-los en condicions d'ús durant el desenvolupament de les operacions de preparació i servei, seguint els procediments establerts.
- 2.6 Realitza totes les operacions tenint en compte la normativa de prevenció de riscos laborals, higienicosanitària i mediambiental.
- 2.7 Mostra constància en la realització de les tasques encomanades i les executa amb rapidesa, eficàcia i amb cura de la seva higiene personal.

#### Continguts

1. Aprovisionament i distribució de gèneres en l'àrea de bar:

- 1.1 L'àrea de bar. Descripció i caracterització. Estructures organitzatives funcionals i competències bàsiques.
- 1.2 Documents relacionats amb el magatzematge intern. Caracterització i formalització de formularis.
- 1.3 Processos d'aprovisionament intern i distribució de gèneres i material a la zona de bar.
- 1.4 Legislació higienicosanitària, de seguretat laboral i de protecció mediambiental.

2. Preparació d'equips, estris i parament propis de l'àrea de bar:

- 2.1 Mobiliari i equips per al servei d'aliments i begudes. Descripcions i classificacions.

- 2.2 Procediments d'ús, aplicacions, distribució i manteniment
- 2.3 Normativa de prevenció de riscos laborals, higienicosanitària i mediambiental.

UF2:el servei de begudes al bar i cafeteria  
Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Prepara i presenta elaboracions senzilles de begudes, identificant i aplicant tècniques elementals de preparació en temps i forma, d'acord amb instruccions rebudes i normes establertes.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Interpreta correctament, compleix amb respecte les instruccions de treball i assumeix el compromís de les tasques encomanades.
- 1.2 Interpreta la terminologia professional relacionada.
- 1.3 Descriu i caracteritza les tècniques elementals de preparació a base dels diferents tipus de begudes.
- 1.4 Relaciona les diverses tècniques amb les especificitats dels gèneres utilitzats, les seves possibles aplicacions posteriors i els equips, útils i/o eines necessaris.
- 1.5 Relaciona i determina les necessitats prèvies al desenvolupament de les diverses tècniques.
- 1.6 Identifica les fases i formes d'operar distintives en l'aplicació de cada tècnica.
- 1.7 Executa les diverses tècniques de preparació i presentació de begudes senzilles en temps i forma, seguint els procediments establerts.
- 1.8 Realitza totes les operacions tenint en compte la normativa higienicosanitària, de seguretat laboral i de protecció ambiental.
- 1.9 Mostra constància en la realització de les tasques encomanades i les executa amb rapidesa, eficàcia, i amb cura de la seva higiene personal.

Continguts

- 1. Preparació i presentació d'elaboracions senzilles de begudes:
  - 1.1 Terminologia professional.
  - 1.2 Presentació comercial. Classificació i característiques.
  - 1.3 Procediments d'execució. Fases i tècniques de preparació, decoració, presentació i servei.
  - 1.4 Legislació higienicosanitària, de seguretat laboral i de protecció ambiental.
- 2. Begudes no alcohòliques calentes i fredes:
  - 2.1 Begudes no alcohòliques calentes i fredes. Classificació, característiques i tipus.
  - 2.2 Organització i seqüenciació de les diverses fases i normes bàsiques de preparació i presentació.
  - 2.3 Procediments d'execució i aplicació de tècniques en les diverses preparacions.
  - 2.4 Mètodes de conservació de les begudes que ho necessitin.
  - 2.5 Fases i punts clau en les elaboracions, control i valoració de resultats.
  - 2.6 Legislació higienicosanitària, de seguretat laboral i de protecció ambiental.
- 3. Begudes alcohòliques:
  - 3.1 Identificació, classificació, característiques i tipus:

3.2 Organització i seqüenciació de les diverses fases i normes bàsiques de preparació i presentació.

3.3 Procediments d'execució i aplicació de tècniques en les diverses preparacions.

3.4 Mètodes de conservació de les begudes que ho necessitin. Fases i punts claus en les elaboracions, control i valoració de resultats.

UF 3: elaboracions de menjars ràpids i el seu servei

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Prepara i presenta elaboracions senzilles de menjars ràpids, identificant i aplicant les diverses tècniques culinàries bàsiques.

Criteris d'avaluació

1.1 Interpreta correctament, compleix amb respecte les instruccions de treball i assumeix el compromís de les tasques encomanades.

1.2 Identifica les elaboracions més significatives d'aquest tipus d'oferta gastronòmica.

1.3 Descriu i caracteritza les diverses tècniques culinàries elementals, distingint entre les operacions prèvies de manipulació i les d'aplicació de la calor.

1.4 Relaciona les diverses tècniques culinàries elementals amb les especificitats dels gèneres utilitzats, les seves possibles aplicacions posteriors i els equips, útils i/o eines necessaris.

1.5 Interpreta correctament la documentació annexa a les operacions de producció culinària.

1.6 Verifica la disponibilitat de tots els elements necessaris previs al desenvolupament de les tasques.

1.7 Realitza els procediments d'obtenció d'elaboracions senzilles de cuina en temps i forma, atenent a les normes establertes.

1.8 Descriu i caracteritza els equips, estris i parament propis d'aquesta zona de consum d'aliments.

1.9 Desenvolupa els processos intermedis de conservació tenint en compte les necessitats de les elaboracions i el seu ús posterior.

1.10 Determina les possibles mesures de correcció en funció dels resultats obtinguts.

1.11 Realitza totes les operacions tenint en compte la normativa higienicosanitària, seguretat laboral i protecció ambiental.

1.12 Mostra constància en la realització de les tasques encomanades i les executa amb rapidesa, eficàcia, i amb cura de la seva higiene personal.

2. Assisteix o realitza el servei d'aliments i begudes en barra, identificant i aplicant les diferents tècniques d'organització i servei d'aquesta àrea de consum.

Criteris d'avaluació

2.1 Interpreta correctament, compleix amb respecte les instruccions de treball i assumeix el compromís de les tasques encomanades.

2.2 Descriu i caracteritza les diverses tècniques de servei més comuns i significatives.

2.3 Interpreta correctament els documents associats, així com les instruccions rebudes i les normes establertes.

2.4 Identifica i selecciona els equips, estris i parament necessaris i acords per al desenvolupament posterior de l'assistència o realització de les operacions de servei.



- 2.5 Aplica les diverses operacions de servei adequades al desenvolupament posterior dels serveis, tenint en compte les instruccions rebudes i/o normes establertes.
- 2.6 Realitza o assisteix en la seva realització, les diverses tècniques de servei, segons instruccions rebudes i/o normes establertes.
- 2.7 Manté el lloc de treball net i ordenat durant el desenvolupament de totes les operacions de servei.
- 2.8 Valora la necessitat d'atendre els clients amb cortesia i eficàcia, potenciant la bona imatge de l'entitat que presta el servei.
- 2.9 Determina les possibles mesures de correcció en funció dels resultats obtinguts.
- 2.10 Realitza totes les operacions tenint en compte la normativa prevenció de riscos laborals, higienicosanitària i mediambiental.
- 2.11 Mostra constància en la realització de les tasques encomanades i les executa amb rapidesa, eficàcia, i amb cura de la seva higiene personal.

### Continguts

- 1. Preparació i presentació d'elaboracions senzilles de menjars ràpids:
  - 1.1 Documents relacionats amb la producció en cuina. Receptes, fitxes tècniques, entre altres. Descripció. Interpretació de la informació continguda.
  - 1.2 Tècniques culinàries elementals en la preparació de menjars ràpids. Identificació i caracterització.
  - 1.3 Organització i seqüenciació de les diverses fases i normes bàsiques en les elaboracions.
  - 1.4 Aplicació de cada tècnica a matèries primeres de diferents característiques.
  - 1.5 Procediments d'execució de les diverses preparacions.
  - 1.6 Elaboració i servei de productes culinaris bàsics propis del bar-cafeteria.
  - 1.7 Acabats o presentacions de les elaboracions. Normes bàsiques.
  - 1.8 Mètodes d'envasament i conservació de les elaboracions culinàries que ho necessitin.
  - 1.9 Fases i punts claus en les elaboracions, control i comparació de resultats.
  - 1.10 Legislació higienicosanitària, seguretat laboral i protecció ambiental.
  
- 2. Assistència o realització en el servei d'aliments i begudes en barra:
  - 2.1 El servei en barra. Definició, tipus i caracterització.
  - 2.2 Normes generals del servei en barra i tècniques bàsiques d'atenció al client. Fases i maneres d'operar i actuar.
  - 2.3 Documents que intervenen en els processos de servei en barra. Identificació, característiques i interpretació.
  - 2.4 Procediments d'execució d'operacions bàsiques de servei i atenció al client en barra.
  - 2.5 Fases i punts claus durant el desenvolupament dels processos alternatius i valoració de resultats.
  - 2.6 Normativa de prevenció de riscos laborals, higienicosanitària i mediambiental.

### Mòdul professional 11: preparació i muntatge de materials per a col·lectivitats i càtering

Durada: 66 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF1: documentació i recepció de mercaderies de serveis de càtering. 33 hores

UF2: ordre i neteja de materials i equips. 33 hores

UF1: documentació i recepció de mercaderies de serveis de càterring  
Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Organitza materials per a serveis de càterring, identificant les seves característiques i aplicacions.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Interpreta correctament, compleix amb respecte les instruccions de treball i assumeix el compromís de les tasques encomanades.
- 1.2 Descriu i caracteritza els establiments de càterring a l'entorn de la restauració col·lectiva.
- 1.3 Identifica i analitza les estructures organitzatives i funcionals bàsiques d'aquest tipus d'empreses.
- 1.4 Descriu i classifica el material i l'equipament que conforma la dotació per al muntatge de serveis de càterring.
- 1.5 Caracteritza les aplicacions, normes d'ús i manteniment de primer nivell d'equips i materials.
- 1.6 Descriu les operacions de preparació de muntatges, les seves fases i les característiques i peculiaritats de cadascuna.
- 1.7 Executa les operacions d'aprovisionament intern en temps i forma.
- 1.8 Actua amb honradesa en la participació de l'emmagatzematge de gènere i material.
- 1.9 Prepara i disposa els materials en les zones de càrrega d'acord a normes i/o protocols d'actuació establerts.
- 1.10 Realitza la formalització de documents associats a l'aprovisionament i la preparació de muntatges.
- 1.11 Reconeix i aplica les normes higienicosanitàries, de qualitat, de seguretat laboral i de protecció ambiental.
- 1.12 Mostra constància en la realització de les tasques encomanades i les executa amb rapidesa, eficàcia, i amb cura de la seva higiene personal.

2. Recepciona mercaderies procedents de serveis de càterring, caracteritzant els procediments de control, classificació i distribució en les zones de descàrrega.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Interpreta correctament, compleix amb respecte les instruccions de treball i assumeix el compromís de les tasques encomanades.
- 2.2 Identifica les zones de descàrrega de materials i equips procedents de serveis de càterring.
- 2.3 Descriu i caracteritza les operacions de recepció de mercaderies a les zones de descàrrega.
- 2.4 Identificat i ubica materials, equips i productes a la zona de descàrrega per al seu posterior control i distribució.
- 2.5 Comprova l'estat dels materials i equips, controla documentalment totes les incidències de trencaments, deterioracions i altres tenint, en compte el compliment amb el manteniment periòdic que requereix cada equip i seguint normes establertes i instruccions rebudes.
- 2.6 Comprova l'etiquetatge dels productes envasats per al seu trasllat al departament corresponent.
- 2.7 Trasllada i distribueix els materials i equips de les zones de descàrrega a les àrees de rentat en temps i forma adequats.

2.8 Aplica els mètodes de neteja i ordre en les zones de descàrrega, segons normes i/o protocols d'actuació.

2.9 Reconeix i aplica les normes higienicosanitàries, de qualitat, de seguretat laboral i de protecció ambiental.

### Continguts

1. Organització de materials per a serveis de càtering:

1.1 Àrees de muntatge en establiments de càtering. Estructura organitzativa i funcional, descripció i característiques.

1.2 Material i equipaments per als serveis de càtering. Identificació, classificació i característiques.

1.3 Aplicacions, normes d'ús i manteniment bàsic.

1.4 Preparació de muntatges. Descripció, fases i característiques.

1.5 Ordres de servei. Identificació i descripció.

1.6 Processos d'aprovisionament intern. Descripció, fases i característiques de les operacions.

1.7 Preparació i disposició de les càrregues. Zona de càrrega, normes i/o protocols d'actuació.

1.8 Control documental. Identificació i formalització de documents.

1.9 Legislació higienicosanitària, de seguretat laboral i de protecció ambientals.

2. Recepció de mercaderies procedents de serveis de càtering:

2.1 Recepció d'equips i materials. Descripció, fases i característiques.

2.2 Normes i/o protocols d'actuació, descripció i característiques de les zones de descarrega.

2.3 Identificació d'equips, materials i productes. Controls i distribució a altres àrees. Descripció i caracterització de les diverses operacions.

2.4 Controls documentals i administratius.

2.5 Identificació i formalització de documents, funcions dels mateixos.

UF2: ordre i neteja de materials i equips

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Neteja materials i equips, reconeixent i relacionant les característiques de la maquinària específica i els materials amb les operacions de rentat.

Criteris d'avaluació

1.1 Interpreta correctament, compleix amb respecte les instruccions de treball i assumeix el compromís de les tasques encomanades.

1.2 Descriu i caracteritza les maquinàries específiques per a la neteja d'equips i materials.

1.3 Caracteritza les normes d'ús i manteniment de primer nivell de maquinària i equipament per al rentat.

1.4 Identifica els diversos productes de neteja per al rentat de materials, així com les normes i cures en la seva manipulació.

1.5 Descriu les diverses operacions de rentat de materials i equips, caracteritzant fases i procediments.

1.6 Classifica el material prèviament al seu rentat en temps i forma.

1.7 Desenvolupa les operacions de rentat d'equips i materials segons normes i/o protocols d'actuació.

- 1.8 Controla els resultats finals i avalua la seva qualitat final d'acord amb normes o instruccions preestablertes.
  - 1.9 Disposa, distribueix i ubica els equips i materials nets en les àrees destinades al seu emmagatzematge.
  - 1.10 Formalitza la documentació associada acord amb instruccions o normes preestablertes.
  - 1.11 Reconeix i aplica les normes higienicosanitàries i de prevenció de riscos laborals i mediambientals.
  - 1.12 Mostra constància en la realització de les tasques encomanades i les executa amb rapidesa, eficàcia i amb cura de la seva higiene personal.
2. Aplica protocols de seguretat i higiene alimentària, identificant i valorant els perills associats a unes pràctiques inadequades.

#### Criteris d'avaluació

- 2.1 Interpreta correctament, compleix amb respecte les instruccions de treball i assumeix el compromís de les tasques encomanades.
- 2.2 Identifica i classifica els diferents tipus de residus generats d'acord al seu origen, estat i necessitat de reciclatge, depuració o tractament.
- 2.3 Descriu les tècniques de recollida, selecció, classificació i eliminació o abocament de residus.
- 2.4 Identifica els riscos derivats per a la salut per una incorrecta manipulació dels residus i el seu possible impacte ambiental.
- 2.5 Descriu els paràmetres objecte de control associats al nivell de neteja o desinfecció requerits.
- 2.6 Avalua els perills associats a la manipulació de productes de neteja i desinfecció.
- 2.7 Identifica les mesures d'higiene personal associades a la manipulació d'aliments.
- 2.8 Reconeix les normes higienicosanitàries d'obligat compliment relacionades amb les pràctiques de manipulació.
- 2.9 Classifica i descriu els principals riscos i toxinfecions d'origen alimentari relacionades amb els agents causants.
- 2.10 Reconeix i aplica les normes de prevenció de riscos laborals i mediambientals.
- 2.11 Mostra constància en la realització de les tasques encomanades i les executa amb rapidesa, eficàcia i amb cura de la seva higiene personal.

#### Continguts

##### 1. Neteja de materials i equips:

- 1.1 Maquinària i equipament especial específic en les àrees de rentat. Identificació, funcions, manteniment de primer nivell i normes d'utilització.
- 1.2 Productes de neteja per al rentat de materials. Tipologia, aplicacions, interpretació d'etiquetatges, dosificacions i precaucions d'ús.
- 1.3 Operacions de rentat. Descripció, fases i característiques.
- 1.4 Classificació i ubicació prèvia del material. Caracterització de les operacions.
- 1.5 Rentat del material. Ús i control de la maquinària en funció del tipus de material. Execució de les operacions i avaluacions dels resultats.
- 1.6 Disposició, distribució i ubicació dels materials nets en les àrees corresponents.
- 1.7 Normes de prevenció de riscos laborals i mediambientals.

##### 2. Aplicació de protocols de seguretat i higiene alimentària:

- 2.1 Tècniques de recollida, classificació i eliminació o abocament de residus. Eines en la gestió ambiental. Normes ISO.
- 2.2 Mesures de prevenció i protecció mediambiental.
- 2.3 Estalvi hídric i energètic.
- 2.4 Riscos per a la salut derivats d'una incorrecta manipulació de residus.
- 2.5 Neteja i desinfecció. Descripció i característiques.
- 2.6 Perills sanitaris associats a pràctiques de neteja i desinfecció inadequades.
- 2.7 Perills sanitaris associats a pràctiques de manipulació inadequades. Normativa general d'higiene aplicable a l'activitat.
- 2.8 Guies de pràctiques correctes d'higiene (GPCH).

## Mòdul professional 12: atenció al client

Durada: 99hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: atenció al client. 99 hores

UF1: atenció al client

Durada: 99 hores

### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aplica tècniques de comunicació en l'atenció a clients i possibles clients en l'àmbit de la seva responsabilitat, aplicant protocols establerts.

#### Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica les característiques bàsiques del client tipus del producte i/o servei de la professió, i del seu comportament.
- 1.2 Identifica probables situacions d'atenció al client en la professió.
- 1.3 Obté informació de clients i possibles clients, segons instruccions rebudes.
- 1.4 Utilitza tècniques de comunicació verbal.
- 1.5 Empra tècniques de comunicació no verbal.
- 1.6 Manté actituds que afavoreixin la comunicació.
- 1.7 Manté converses, utilitzant les fórmules, lèxic comercial i nexes de comunicació.
- 1.8 Respon a diferents tipus de qüestions professionals bàsiques utilitzant el lèxic comercial i el registre adequats.
- 1.9 S'expressa amb correcció i de forma efectiva en una comunicació professional habitual.
- 1.10 Manté una actitud conciliadora i sensible respecte als altres, mostrant cordialitat i amabilitat en el tracte.
- 1.11 Transmet informació de la professió amb claredat, de forma ordenada, estructura clara i precisa.

2. Col·labora en les activitats de venda, reconeixent el catàleg de productes i/o serveis oferts i la tipologia de client a qui es dirigeixen.

#### Criteris d'avaluació

- 2.1 Diferencia processos d'informació i de comunicació.

- 2.2 Identifica les diferents tipologies de públic i els relaciona amb les motivacions de compra o consum.
- 2.3 Diferencia tercers relacionats amb l'empresa: clients, proveïdors i públic en general.
- 2.4 Reconeix les característiques del producte o servei ofert.
- 2.5 Valora la pulcritud i correcció, tant en el vestir com en la imatge corporal, elements clau en l'atenció al client.
- 2.6 Identifica els protocols de venda i/o prestació del servei habituals en la professió.
- 2.7 Identifica els protocols de venda i/o prestació del servei específics de diferents tipus d'empresa.
- 2.8 Empra la terminologia bàsica de comunicació comercial en la professió.
- 2.9 Informa al client del catàleg de béns i/o serveis disponibles i de les seves característiques i qualitats esperables, i, si escau, dels terminis necessaris per dur a terme el servei o tenir el producte.
- 2.10 Manté en tot moment el respecte cap al client.
- 2.11 Assessora al client del bé i/o servei més recomanable segons les necessitats que exposa.
- 2.12 Adequa les respostes en funció del públic.
- 2.13 Realitza el tancament de la venda o la comanda, sol·licitant al client que comuniqui l'opció elegida.

3. Realitza les activitats auxiliars de venda en l'establiment comercial o en el lliurament a domicili i l'informa al client del servei realitzat, utilitzat els protocols d'actuació establerts per l'empresa.

#### Criteris d'avaluació

- 3.1 Lliura al client els articles elaborats segons els protocols establerts.
- 3.2 Informa dels serveis realitzats i els temps emprats.
- 3.3 Recull la conformitat del client amb el bé i/o servei rebut, segons instruccions rebudes.
- 3.4 Embollica i/o envasa el producte per al lliurament al client, segons els protocols establerts.
- 3.5 Identifica i/o emet el document justificant del cobrament de la venda del bé i/o servei d'acord amb les instruccions rebudes.
- 3.6 Realitza el cobrament en efectiu, donant el canvi, en cas necessari, amb exactitud i claredat, i verificant l'autenticitat de monedes i bitllets.
- 3.7 Manté en tot moment el respecte cap al client.
- 3.8 Analitza com un bon resultat del treball realitzat i una atenció al client pulcre i acurada permet fidelitzar el client.
- 3.9 Informa, si és el cas, del servei postvenda i dels terminis de garantia dels productes i/o serveis.

4. Col·labora en l'atenció a clients que presenten queixes i reclamacions. o en serveis postvenda, aplicant els protocols d'actuació establerts.

#### Criteris d'avaluació

- 4.1 Recull les objeccions que el client plantegi, i les trasllada als responsables segons els protocols establerts.
- 4.2 Recull en el límit de les seves responsabilitats les queixes, reclamacions o suggeriments segons els procediments establerts per l'empresa.
- 4.3 Ofereix alternatives al client davant reclamacions fàcilment esmenables, exposant clarament els temps i condicions de les operacions a realitzar, així com del nivell de probabilitat de modificació esperable.

- 4.4 Reconeix els aspectes principals que regula la legislació vigent en relació a les reclamacions.
- 4.5 Subministra la informació i la documentació necessària al client per a la presentació d'una reclamació per escrit.
- 4.6 Recull els formularis presentats pel client per a la presentació d'una reclamació.
- 4.7 Omple o dóna suport per complir un full de reclamació.
- 4.8 Trameta les queixes i reclamacions que sobrepassen el seu àmbit d'actuació, a la persona responsable dins l'organització o empresa, d'acord al procediment establert.
- 4.9 Mostra una actitud favorable cap a la millora de la qualitat dels productes i/o serveis, reconeixent els possibles errors i millorant la pròpia actuació.
- 4.10 Comparteix informació amb l'equip de treball.

### Continguts

#### 1. Aplicació de tècniques de comunicació comercial:

- 1.1 El procés de comunicació. Agents i elements que intervenen. Canals de comunicació amb el client.
- 1.2 Barreres i dificultats comunicatives. Estratègies per a superar o minimitzar les barreres i dificultats.
- 1.3 Comunicació verbal. Emissió i recepció de missatges orals.
- 1.4 Motivació, frustració i mecanismes de defensa. Comunicació no verbal.
- 1.5 Empatia i receptivitat.
- 1.6 Habilitats socials aplicades a la professió: empatia, capacitat de comunicació, flexibilitats, responsabilitat i organització.
- 1.7 Protocols d'atenció al client de la professió.

#### 2. Venda de productes i serveis:

- 2.1 El client. Públic en general. Tercers relacionats amb l'empresa.
- 2.2. Comunicació i informació. Terminologia comercial.
- 2.3 Coneixement de producte o servei. Tipologia de públic en funció del producte o servei.
- 2.4 Actuació del venedor professional.
- 2.5 Exposició, presentació i demostració de les qualitats dels productes i serveis.
- 2.6 El venedor. Característiques, funcions i actituds. Qualitats i aptituds per a la venda i el desenvolupament del procés de venda.
- 2.7 El venedor professional: model d'actuació. Protocols de venda. Relacions amb els clients.
- 2.8 Tècniques de venda. Fases de la venda. Informació de servei postvenda.
- 2.9 Aspectes rellevants de la Llei d'Ordenació del comerç minorista.

#### 3. Activitats auxiliars de venda i informació al client:

- 3.1 Rols, objectius i relació client-professional.
- 3.2 Tipologia de client i relació amb la prestació del servei.
- 3.3 Atenció personalitzada com a base de la confiança en l'oferta del servei.
- 3.4 Necessitats i gustos del client. Criteris de valoració de la satisfacció del client amb el producte o servei rebut.
- 3.5 Objecions dels clients. Tractament.
- 3.6 Paràmetres clau per a la classificació del producte rebut o la prestació de serveis sol·licitada.
- 3.7 Servei postvenda.
- 3.8 Fidelització del client.
- 3.9 Documentació bàsica vinculada al lliurament de productes o la prestació de serveis.

4. Tractament de queixes i reclamacions. Escolta activa. Empatia. Actitud positiva i tranquil·la:
- 4.1 Tècniques utilitzades en l'actuació davant les reclamacions. Gestió de reclamacions. Alternatives reparadores. Elements formals que contextualitzen una reclamació.
  - 4.2 Documents necessaris o proves en una reclamació. Procediment de recollida de les reclamacions.
  - 4.3 Documents relacionats amb els servei postvenda: garanties i altres.
  - 4.4 Organismes públics i privats de defensa dels drets i interessos del consumidor.
  - 4.5 Utilització d'eines i recursos informàtics de gestió de reclamacions.

### Mòdul professional 13: síntesi

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: síntesi. 99 hores

UF 1: síntesi

Durada: 66 hores

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Concreta i defineix el projecte, producte, intervenció o servei, analitzant les seves condicions i característiques.

##### Criteris d'avaluació

- 1.1 Determina el projecte, producte, intervenció o servei.
- 1.2 Identifica i defineix les característiques del projecte, producte, intervenció o servei.
- 1.3 Determina les mesures de prevenció de riscos aplicables al procés.

2. Organitza el projecte, producte, intervenció o servei, determinant el procés, les fases i les actuacions necessàries.

##### Criteris d'avaluació

- 2.1 Determina la seqüència d'operacions a realitzar.
- 2.2 Identifica i determina el material, eines, equipament i instal·lacions a emprar.
- 2.3 Planifica les intervencions a realitzar.

3. Realitza el projecte, producte, intervenció o servei, valorant la seva funcionalitat i seguint el procediments establerts.

##### Criteris d'avaluació

- 3.1 Utilitza adequadament el material, eines, equipament i instal·lacions necessaris.
- 3.2 Duu a terme les actuacions seguint els procediments establerts.
- 3.3 Registra les anomalies o incidències produïdes.
- 3.4 Aplica les normes d'higiene i seguretat segons la legislació vigent.



4. Documenta el projecte, producte, intervenció o servei, integrant els coneixements aplicats en el seu desenvolupament.

#### Criteris d'avaluació

- 4.1 Elabora la documentació de la definició i organització del producte, intervenció o servei.
- 4.2 Emplena la documentació (registres, ordre de compra, formularis...) que pugui estar relacionada amb l'activitat, si s'escau.
- 4.3 Realitza l'estimació econòmica del projecte, producte, intervenció o servei o d'alguna de les seves activitats, si s'escau.
- 4.4 Utilitza apropiadament les aplicacions informàtiques en l'elaboració de documents i en la presentació de resultats.

#### Continguts

Els determina el centre educatiu.

### Mòdul professional 14: formació en centres de treball

Durada: 317 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica l'estructura, l'organització i les condicions de treball de l'empresa, centre o servei, relacionant-les amb les activitats que realitza.

#### Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica les característiques generals de l'empresa, centre o servei i l'organigrama i les funcions de cada àrea.
- 1.2 Identifica els procediments de treball en el desenvolupament de l'activitat.
- 1.3 Identifica les competències dels llocs de treball en el desenvolupament de l'activitat.
- 1.4 Identifica les característiques del mercat o entorn, tipus d'usuaris i proveïdors.
- 1.5 Identifica les activitats de responsabilitat social de l'empresa, centre o servei envers l'entorn.
- 1.6 Identifica el flux de serveis o els canals de comercialització més freqüents en aquesta activitat.
- 1.7 Identifica el conveni col·lectiu o el sistema de relacions laborals al qual s'acull l'empresa, centre o servei.
- 1.8 Valora les condicions de treball en el clima laboral de l'empresa, centre o servei.
- 1.9 Valora la importància de treballar en grup per aconseguir amb eficàcia els objectius establerts en l'activitat i resoldre els problemes que es plantegen.

2. Desenvolupa actituds ètiques i laborals pròpies de l'activitat professional d'acord amb les característiques del lloc de treball i els procediments establerts pel centre de treball.

#### Criteris d'avaluació

- 2.1 Compleix l'horari establert.
- 2.2 Mostra una presentació personal adequada.
- 2.3 És responsable en l'execució de les tasques assignades.
- 2.4 S'adapta als canvis de les tasques assignades.

- 2.5 Manifesta iniciativa en la resolució de problemes.
- 2.6 Valora la importància de la seva activitat professional.
- 2.7 Manté organitzada la seva àrea de treball.
- 2.8 Té cura dels materials, equips o eines que utilitza en la seva activitat.
- 2.9 Manté una actitud clara de respecte vers el medi ambient.
- 2.10 Estableix una comunicació i relació eficaç amb el personal de l'empresa.
- 2.11 Es coordina amb els membres del seu equip de treball.

3. Realitza les activitats formatives de referència seguint protocols establerts pel centre de treball.

#### Críteris d'avaluació

- 3.1 Executa les tasques segons els procediments establerts.
- 3.2 Identifica les característiques particulars dels mitjans de producció, equips i eines.
- 3.3 Aplica les normes de prevenció de riscos laborals en l'activitat professional.
- 3.4 Fa servir els equips de protecció individual segons els riscos de l'activitat professional i les normes establertes pel centre de treball.
- 3.5 Aplica les normes internes i externes vinculades a l'activitat.
- 3.6 Obté la informació i els mitjans necessaris per realitzar l'activitat assignada.
- 3.7 Interpreta i expressa la informació amb la terminologia o simbologia i els mitjans propis de l'activitat.
- 3.8 Detecta anomalies o desviacions en l'àmbit de l'activitat assignada, n'identifica les causes i hi proposa possibles solucions.

#### Activitats formatives de referència

1. Activitats formatives de referència relacionades amb la recepció, l'emmagatzematge i la distribució de productes crus així com la seva preelaboració i posterior conservació.

- 1.1 Recepció de matèries primeres.
- 1.2 Posada a punt dels estris i maquinaria relacionada en la preelaboració d'aliments.
- 1.3 Realització de les diferents preelaboracions dels aliments.
- 1.4 Preparació ,pelat, neteja i tall de les diferents peces.
- 1.5 Envasament i conservació dels diferents aliments segons instruccions rebudes sota la supervisió d'un superior.
- 1.6 Regeneració de les diferents matèries primeres.
- 1.7 Realització de la neteja de l'àrea de preelaboració.
- 1.8 Tractament dels residus segons els protocols preestablerts.

2. Activitats formatives de referència relacionades amb les elaboracions culinàries senzilles.

- 2.1 Posada a punt dels estris i maquinaria relacionada en l'elaboració d'aliments.
- 2.2 Realització de la *mise en place* del lloc de treball.
- 2.3 Realització de les diferents fases d'elaboració de menjars i begudes senzilles.
- 2.4 Assistència en la realització de les diferents elaboracions que es porten a terme en l'establiment.
- 2.5 Assistència en el procés de servei de cuina.
- 2.6 Realització de la neteja del seu lloc de treball.
- 2.7 Realització de la conservació de generes post-servei.

2.8 Tractament dels residus segons els protocols preestablerts.

3. Activitats formatives de referència relacionades amb la realització i servei de begudes i menjars propis del bar cafeteria.

3.1 Posada a punt dels estris i maquinaria relacionada en l'elaboració d'aliments i begudes ràpides pròpies del bar-cafeteria.

3.2 Operacions de preservei.

3.3 Posada a punt i aprovisionament de la zona d'elaboració de menjars pròpia del bar-cafeteria.

3.4 Realització de les diferents fases d'elaboració de menjars i begudes senzilles pròpies del bar-cafeteria.

3.5 Realització de serveis senzills.

3.6 Aplicació de tècniques i protocols de atenció al client propis del sector i de la empresa.

3.7 Realització de la neteja del seu lloc de treball.

3.8 Operacions de post-servei.

3.9 Tractament dels residus segons els protocols preestablerts.

4. Activitats formatives de referència relacionades amb l'assistència en el servei de aliments i begudes en l'àrea del restaurant.

4.1 Posada a punt dels estris i maquinaria pròpia del àrea de restaurant.

4.2 Operacions de preservei.

4.3 Realització correcta de les diferents fases del servei d'aliments i begudes en el restaurant.

4.4 Realització de serveis senzills.

4.5 Assistència en el procés de servei en restaurant.

4.6 Aplicació de tècniques i protocols de atenció al client propis del sector i de la empresa.

4.7 Realització del desembarassament de taules i taules auxiliars.

4.8 Operacions de post-servei.

4.9 Tractament dels residus segons els protocols preestablerts.