



PROGRAMA FORMATIVO

Asistencia polivalente en barra y sala

Abril 2021

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	ASISTENCIA POLIVALENTE EN BARRA Y SALA
Familia Profesional:	HOSTELERÍA Y TURISMO
Área Profesional:	RESTAURACIÓN
Código:	HOTR52
Nivel de cualificación profesional:	1

Objetivo general

Atender a los clientes en los distintos servicios de barra y sala conforme a las normas básicas de manipulación de alimentos, alérgenos y en coordinación con el equipo de trabajo.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	Manipulación de alimentos y prevención de riesgos laborales en sala y barra	14 horas
Módulo 2	Atención al cliente en sala y barra	21 horas
Módulo 3	Mise en place y servicios en sala y barra	20 horas
Módulo 4	Preparación de bebidas y servicios de comida sencillos	40 horas

Modalidades de impartición

Presencial

Duración de la formación

Duración total: 95 horas

Requisitos de acceso del alumnado

No se exige ningún requisito para acceder a la formación, aunque se han de poseer las habilidades de comunicación lingüística suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: - Título de Técnico de la familia profesional de Hostelería y Turismo. - Título de Técnico Superior de la familia profesional de Hostelería y Turismo. - Certificado de profesionalidad de nivel 2 de la familia profesional de Hostelería y Turismo. - Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Hostelería y Turismo.
Experiencia profesional mínima requerida	Deberá acreditar al menos dos años de experiencia en restauración.

Competencia docente	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: - Certificado de profesionalidad de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo o equivalente, o tener formación en metodología didáctica para adultos (mínimo 300 horas). - Acreditar una experiencia docente de al menos 300 horas en modalidad presencial. - Titulaciones universitarias de Psicología/ Pedagogía/ o Psicopedagogía, Máster Universitario de Formación de Formadores u otras acreditaciones oficiales equivalentes.
----------------------------	--

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m ² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula polivalente	30 m ²	2 m ² / participante
Taller restaurante - bar	75 m ²	2,5 m ² / participante
Almacén	15 m ²	--

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula polivalente	- Mesa y silla para el formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador
Taller restaurante - bar	Restaurante: - Mesas de comedor. - Sillas. - Aparador de comedor. - Carros para llevar los platos (propios de comedor). - Calentador de platos. - Material para equipamientos de mesas de comedor. - Vajilla y vasos de diferentes formas y tamaños característicos del restaurante. - Cubertería de restaurante. - Cristalería de restaurante. - Utillaje de Restaurante (cubertería especial, platos decorativos, cestillas paneras, pinzas hielo, jarras, saleros y pimenteros, números de mesa, ceniceros, palilleros, molinillos de pimienta...). - Ropa de Restaurante (muletones, manteles, cubremanteles, servilletas, tiras, paños). Bar: - Barra o mostrador con neveras (frigoríficos). - Congelador. - Fregadero. - Sotobanco, con frigorífico que sirva para soporte de cafetera. - Estanterías para la colocación de bebidas. - Frigorífico botellero. - Cafetera exprés. - Molinillo y dosificador de café. - Termo para leche. - Licuadora. - Batidora

	- Exprimidor. - Productora de hielo. - Picadora de hielo. - Lavavajillas, lavavasos. - Microondas. - Mesas y sillas para salón. - Taburetes para barra de bar. - Vitrinas expositoras - Bandejas de diferentes tamaños. - Vasos y vajilla característicos del servicio de barra.
Almacén	- Estanterías.

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

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

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

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

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

Aula virtual

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

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 92101016 Ayudantes de servicios (hostelería)
--

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

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

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN SALA Y BARRA

OBJETIVO

Manipular los alimentos siguiendo correctamente las reglas y las normas de higiene alimentaria así como identificar los riesgos profesionales vinculados a la actividad profesional y aplicar las medidas de prevención establecidas en la normativa vigente.

DURACIÓN: 14 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Identificación de las normas de higiene alimentaria y de manipulación de alimentos
 - Concepto de alimento
 - Manipulación de los alimentos.
 - Peligros en los alimentos.
 - Prácticas correctas de higiene y manipulación de los alimentos, limpieza y desinfección.
 - Plan de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC).
 - Gestión alérgenos
 - Reglamentación etiquetado alimentos.
 - Alergias alimentarias e intolerancias.
 - Aplicación al sector de hostelería.
 - Trazabilidad de los alérgenos.
- Determinación de los riesgos asociados al desarrollo de la actividad profesional
 - Caídas y golpes.
 - Lesiones con objetos cortantes y punzantes.
 - Cambios bruscos de temperatura.
 - Contaminación.
 - Sobreesfuerzo.
 - Manipulación de cargas.
 - Quemaduras.
 - Descargas eléctricas y riesgos de incendio
 - Estrés.
- Aplicación de las medidas de prevención de riesgos laborales establecidas en la normativa vigente:
 - Limpieza.
 - Vigilancia.
 - Orden.
 - Buen uso.
 - Uniformes y medidas de protección.
 - Seguridad frente a incendios.
 - Higiene postural.
- Actuación básica de primeros auxilios
 - Reanimación cardiopulmonar y desfibrilador.
 - Obstrucción y atragantamiento de las vías aéreas

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Concienciación de la importancia de adoptar medidas de higiene sanitaria en la manipulación de alimentos para que el consumo no derive en riesgos peligrosos para la salud.
- Aplicación de las medidas de prevención de riesgos laborales asociadas al desarrollo de la actividad profesional.
- Determinación para actuar cuando se produce una obstrucción y atragantamiento de vías aéreas

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: ATENCIÓN AL CLIENTE EN SALA Y BARRA

OBJETIVO

Atender al cliente de manera adecuada y eficaz, aplicando los protocolos establecidos y mostrando siempre una actitud positiva hacia sus peticiones y/o reclamaciones así como manejar las distintas herramientas digitales de venta y cobro.

DURACIÓN: 21 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Conocimiento de las técnicas de atención al cliente
 - Habilidades verbales y no verbales en la atención al cliente
 - Técnicas de comunicación con el cliente
 - Elementos de comunicación
 - Barreras de comunicación
 - Estilos de comunicación
 - Atención eficaz al cliente
 - Contacto directo
 - Contacto no directo
- Caracterización de las fases de atención al cliente
 - Detección de las tipologías de clientes
 - Recepción y acomodo de clientes.
 - Recomendación.
 - Toma de comanda.
 - Despedida.
- Identificación de los diferentes tipos de reclamaciones o situaciones de conflicto.
 - Diferenciación entre sugerencias, quejas y reclamaciones
 - Reclamaciones y/o quejas más usuales en restauración
 - Aplicación de pautas eficaces en la resolución de reclamaciones y conflictos
 - Habilidades sociales para la resolución de conflictos
- Utilización de técnicas digitales de venta
 - Conocimiento básico de la técnica del Upselling
 - Estrategias de utilización
- Manejo básico de sistemas automáticos de reservas, cobro y pago.
 - Utilización TPV
 - Control caja
 - Control stocks
 - Servicio a los clientes

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de la capacidad de escucha activa, comunicación no verbal y empatía para la comunicación con los clientes.
- Concienciación de la importancia de llevar a cabo la atención a los clientes con cortesía, respeto y discreción.
- Desarrollo de actitudes positivas ante las herramientas utilizadas en el marketing de la restauración.
- Motivación por el aprendizaje de nuevas tecnologías y su aplicación en el sector de hostelería.

MÓDULO DE FORMACIÓN 3: MISE EN PLACE Y SERVICIOS EN SALA Y BARRA

OBJETIVO

Colaborar en la preparación y organización de los diferentes servicios de barra y sala conforme a las instrucciones recibidas por el maître o el responsable de sala y barra, transmitiendo una imagen de profesionalidad y un buen servicio a los clientes.

DURACIÓN: 20 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Ejecución de operaciones de preservicio, mise en place en la sala en colaboración con el maître o responsable de sala:
 - Proceso y secuencia de las operaciones más importantes.
 - Mobiliario principal y auxiliar.
 - Montaje y servicios de mesas.
 - Decoración
 - Orden del servicio en las comidas.
- Realización de operaciones durante el servicio en la sala
 - Servicio de bebidas y pan
 - Servicio de platos
 - Desbarase
- Realización de operaciones post servicio en la sala:
 - Organización del comedor después del servicio
 - Acondicionamiento y reposición.
 - Ventilación.
 - Limpieza y desinfección.
 - Organización y preparación para los siguientes servicios
- Ejecución de operaciones de preservicio, mise en place en la barra en colaboración con el maître o responsable de barra:
 - Proceso y secuencia de las operaciones más importantes.
 - Limpieza
 - Equipo
 - Cristalería
 - Organización y decoración
 - Orden en los servicios

- Realización de operaciones durante el servicio en la barra:
 - Servicio de bebidas
 - Servicio de pinchos, tapas, bocadillos
- Realización de operaciones de post servicio en la barra:
 - Organización del bar después del servicio
 - Acondicionamiento y reposición.
 - Ventilación.
 - Limpieza y desinfección.
 - Organización y montaje.
- Puesta en marcha de servicios en mesas y terraza en colaboración con el responsable de sala y barra:
 - Uso de la bandeja
 - La carta y la comanda como apoyo al maître o responsable de sala y barra.
- Conocimiento de diferentes aspectos necesarios para el desempeño de la actividad laboral :
 - Roles y responsabilidades del ayudante
 - Trabajo en equipo
 - Gestión de tiempos en los servicios en sala y barra.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Respeto a los procedimientos y normas internas de la organización.
- Colaboración y coordinación con el resto del equipo que interviene en la preparación y desarrollo del servicio.
- Valoración de la importancia de la anticipación de tareas y planificación del tiempo para conseguir un buen servicio.

MÓDULO DE FORMACIÓN 4: PREPARACIÓN DE BEBIDAS Y SERVICIOS DE COMIDA SENCILLOS

OBJETIVO

Preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas en función del tipo de servicio, barra o sala, atendiendo adecuadamente al cliente.

DURACIÓN: 40 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Preparación y presentación de bebidas:
 - Café: Tipos de cafés y emulsión de leche
 - Infusiones y té
 - Cacaos, zumos y refrescos

- Tirador y variedad de cervezas.
- Servicio de vinos en bar y restaurante.
- Coctelería básica y bebidas alcohólicas.
- Preparación y presentación de comidas:
 - Servicios sencillos de comida: pinchos, aperitivos, tapas, bocadillos, sándwichs y plancha.
 - Platos combinados.
 - Postres sencillos.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Habilidad en la preparación de todo tipo de bebidas y servicios de comida sencillo para barra y restaurante.
- Atención y trato a los clientes con cortesía, respeto y discreción.
- Gestión del estrés en momentos de sobrecarga de trabajo.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicite, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.