

CAMARERO EN GENERAL

PROGRAMA FORMATIVO



 GRUPO
femxa

La formación se divide en tres grandes bloques: Contenidos propios de la ocupación, Contenidos adicionales y Contenidos complementarios. Cada uno de ellos dividido en módulos, con objetivos y contenidos específicos.

CONTENIDOS PROPIOS DE LA OCUPACIÓN:

- INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y A LA HOSTELERÍA (10 HORAS)
- PREPARACIÓN DEL ÁREA DE BARCAFETERÍA PREVIA AL SERVICIO (15 HORAS)
- APROVISIONAMIENTO, ALMACENAJE Y CONTROL DE EXISTENCIAS (10 HORAS)
- OFERTA Y SERVICIO DE BEBIDAS EN BARRA (40 HORAS)
- COCTELERÍA (30 HORAS)
- LOS VINOS. SERVICIO DE VINOS Y CAVAS EN BARRA (21 HORAS)
- PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE APERITIVOS Y CANAPÉS (15 HORAS)
- SERVICIO DE PLANCHA: SANDWICHES, BOCADILLOS, TORTITAS Y TOSTADAS (15 HORAS)
- PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE PLATOS COMBINADOS (15 HORAS)
- LA FUENTE DE SODA (11 HORAS)
- PREPARACIÓN DEL COMEDOR PARA EL SERVICIO (25 HORAS)
- SERVICIO DE MESAS EN EL COMEDOR (30 HORAS)
- MONTAJE Y SERVICIO DE BANQUETES Y BUFFETS (15 HORAS)
- SERVICIO DE HABITACIONES (10 HORAS)
- FACTURACIÓN EN LA RESTAURACIÓN (10 HORAS)
- OFERTA GASTRONÓMICA Y TÉCNICAS BÁSICAS CULINARIAS (15 HORAS)
- DESESPINADO DE PESCADOS, PREPARACIÓN DE MARISCOS Y TRINCHADO DE AVES Y CARNES ANTE EL CLIENTE (25 HORAS)
- PREPARACIÓN Y FLAMBEADO DE PLATOS ANTE EL CLIENTE (25 HORAS)
- SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (11 HORAS)
- CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE (20 HORAS)
- INGLÉS PARA RESTAURANTE-BAR (40 HORAS)

CONTENIDOS ADICIONALES:

- CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD (60 HORAS)
- INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL (40 HORAS)

CONTENIDOS COMPLEMENTARIOS:

- MANIPULADOR DE ALIMENTOS (18 HORAS)
 - PREPARACIONES BÁSICAS DE REPOSTERÍA (39 HORAS)
- Nota: Este contenido complementario pertenece al certificado de profesionalidad de "Cocinero/a", módulo 16.
- WINDOWS. INICIACIÓN A LA INFORMÁTICA (37 HORAS)
 - GESTIÓN DEL TIEMPO (22 HORAS)



PLANIFICACIÓN SEMESTRAL

La duración total será de 624 horas, que se distribuirán a lo largo de 2 años, en cuatro bloques semestrales de contenidos.

En la planificación semestral, se recogen los módulos que integrarán cada semestre.

En los dos primeros semestres, se impartirán contenidos propios de la ocupación "Camarero en general", que se dividen, según temática en diferentes módulos formativos.

Primer semestre

- Introducción al turismo y a la hostelería (10 horas)
- Preparación del área de bar-cafetería previa al servicio (15 horas)
- Aprovisionamiento, almacenaje y control de existencias (10 horas)
- Oferta y servicio de bebidas en barra (40 horas)
- Coctelería (30 horas)
- Los vinos. Servicio de vinos y cavas en barra (21 horas)
- Preparación y presentación de aperitivos y canapés (15 horas)
- Servicio de plancha: sandwiches, bocadillos, tortitas y tostadas (15 horas)

Segundo semestre

- Preparación y presentación de platos combinados (15 horas)
- La fuente de soda (11 horas)
- Preparación del comedor para el servicio (25 horas)
- Servicio de mesas en el comedor (30 horas)
- Montaje y servicio de banquetes y buffets (15 horas)
- Servicio de habitaciones (10 horas)
- Facturación en la restauración (10 horas)
- Oferta gastronómica y técnicas básicas culinarias (15 horas)
- Desespinado de pescados, preparación de mariscos y trinchado de aves y carnes ante el cliente (25 horas)

En el tercer semestre, se seguirán trabajando contenidos propios de la ocupación, seguido de un módulo formativo de contenidos adicionales.

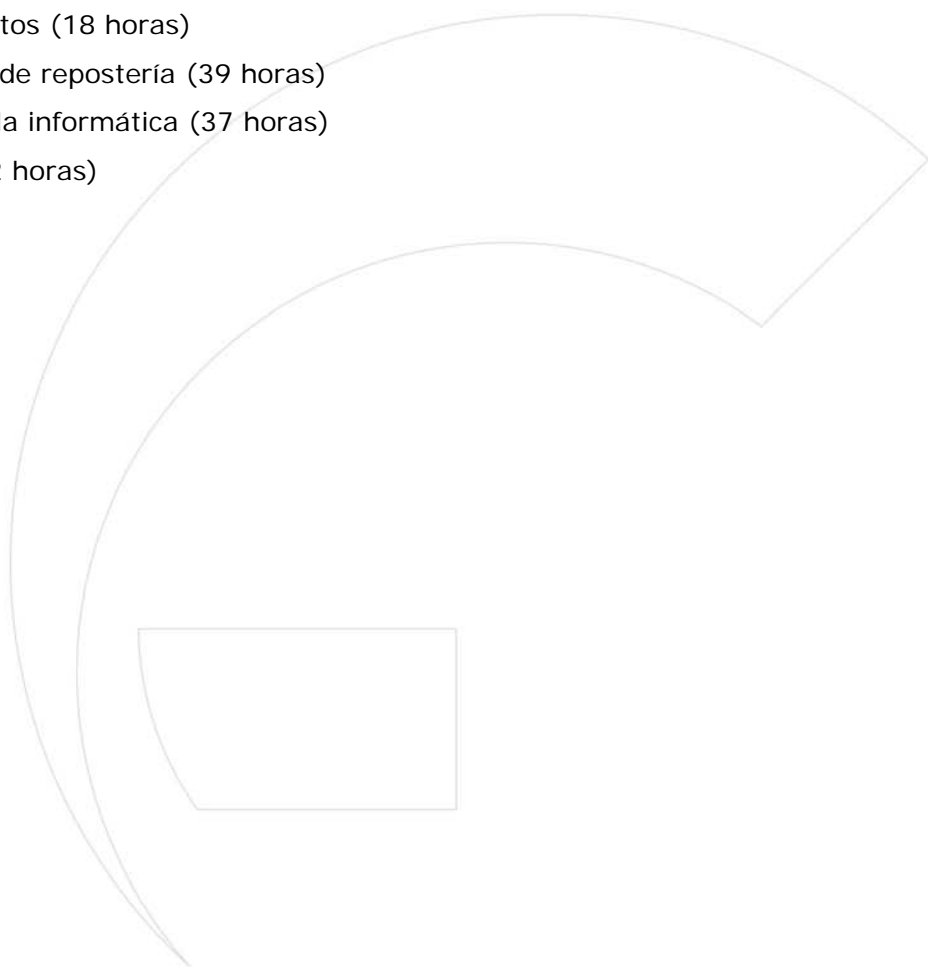
Tercer semestre

- Preparación y flambeado de platos ante el cliente (25 horas)
- Seguridad e higiene en el trabajo (11 horas)
- Calidad del servicio y atención al cliente (20 horas)
- Inglés para restaurante-bar (40 horas)
- Contenidos relacionados con la profesionalidad (60 horas)

El cuarto semestre comenzará con la impartición de contenidos adicionales, complementando el tiempo restante hasta su finalización, mediante la inclusión de contenidos dirigidos hacia la obtención de una polivalencia profesional o especialización técnica relacionada con la ocupación.

Cuarto semestre

- Información y orientación laboral (40 horas)
- Manipulador de alimentos (18 horas)
- Preparaciones básicas de repostería (39 horas)
- Windows. Iniciación a la informática (37 horas)
- Gestión del tiempo (22 horas)



OBJETIVOS Y CONTENIDOS

PRIMER SEMESTRE

1) CONTENIDOS PROPIOS

Módulo I. **INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y A LA HOSTELERÍA (10 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Conocer el desarrollo, evolución y tendencias del fenómeno turístico desde su perspectiva histórica. Determinar las características principales de los establecimientos hosteleros en función de su categoría. Situar la ocupación en el marco de la organización empresarial.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprender el fenómeno turístico desde su perspectiva histórica y su incidencia sobre la actividad económica.
- Distinguir las características principales de los establecimientos hosteleros y su estructura organizativa.
- Situar la ocupación en el marco de la estructura organizativa, identificando sus funciones y relaciones con el resto de la plantilla.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 El fenómeno turístico
 - 2.1. Antecedentes históricos
 - 2.2. Desarrollo del turismo de masas
 - 2.3. Repercusiones del turismo sobre las actividades económicas directas e indirectas
 - 2.4. Visitantes, turistas y excursionistas
 - 2.5. Personas públicas y privadas, empresas e instituciones que han influido en el desarrollo del turismo
 - 2.6. Nuevas tendencias del turismo y su incidencia sobre la hostelería

- 3 La hostelería y su importancia en España
 - 3.1. Factores determinantes de su desarrollo
 - 3.2. Datos más significativos

- 4 Los alojamientos turísticos
 - 4.1. Definición, características y clasificación de los alojamientos hoteleros
 - 4.2. Definición, características y clasificación de alojamientos extra hoteleros
 - 4.3. Nuevas tendencias

- 5 Establecimientos hosteleros más emblemáticos del panorama nacional e internacional

- 6 Departamentos de un hotel: funciones, personal, relaciones interdepartamentales
 - 6.1. Recepción, conserjería y teléfonos
 - 6.2. Pisos
 - 6.3. Cocina
 - 6.4. Comedor
 - 6.5. Lavandería-Lencería

- 7 Restaurantes y Cafeterías
 - 7.1. Restaurantes: definición, características y clasificación
 - 7.2. Cafeterías: definición, características y clasificación
 - 7.3. Funciones y personal

- 8 Normas ético-profesionales en la hostelería

Módulo II. **PREPARACIÓN DEL ÁREA DE BAR-CAFETERÍA PREVIA AL SERVICIO (15 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Analizar el funcionamiento interno de su área de trabajo y utilizar adecuadamente las instalaciones, equipos y herramientas necesarios para la prestación del servicio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar las relaciones internas de los establecimientos o áreas de alimentos y bebidas.
- Conocer el funcionamiento y aplicaciones de las instalaciones, equipamiento e instrumental necesario para la prestación del servicio.
- Utilizar equipos, máquinas, útiles y herramientas necesarios para la prestación del servicio.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 Bar-cafetería
 - 2.1. Características
 - 2.2. Dimensiones
 - 2.3. Ventilación, iluminación, ambientación frío-calor
 - 2.4. Decoración
- 3 Relación interdepartamental y comunicación interna: impresos y formularios
- 4 El *office*: situación, características y función
- 5 Las instalaciones del bar-cafetería
- 6 Equipos y maquinaria: tipos, características y puesta a punto
- 7 Dotaciones del bar - cafetería
 - 7.1. Calidades y cantidades necesarias para la prestación de los servicios
- 8 Mobiliario del bar. Tipos, características y distribución
- 9 Limpieza, conservación y mantenimiento de maquinaria, herramientas, menaje y superficies
 - 9.1. Limpieza de mostrador
 - 9.2. Limpieza de maquinaria
 - 9.3. Preparaciones previas al servicio

9.4. Utensilios del camarero

10 Innovaciones tecnológicas en el área bar- cafetería

11 Uniformes. Tipos y características

12 Normativa de seguridad higiénico sanitaria

Módulo III. **APROVISIONAMIENTO, ALMACENAJE Y CONTROL DE EXISTENCIAS (10 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Calcular las necesidades de aprovisionamiento de géneros, efectuando su solicitud, recepción y almacenamiento correcto.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar y aplicar las operaciones necesarias para solicitar géneros, previo cálculo de las necesidades.
- Recepcionar los alimentos y bebidas, controlando la calidad y la cantidad.
- Almacenar correctamente los géneros, analizando el sistema de almacenamiento según sus características.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 Aprovisionamiento de materias primas y mercaderías
 - 2.1. Determinación de necesidades
 - 2.2. Procedimientos e impresos de solicitud
 - 2.3. Vigilancia periódica de la mercancía
- 3 Normativa general higiénico sanitaria en la manipulación de alimentos
- 4 Recepción de mercancías: sistemas de control de calidad y cantidad

- 5 Sistemas de almacenamiento y criterios de ordenación
- 6 Causas de pérdidas o deterioro de géneros por deficiente almacenamiento
- 7 Control de existencias
 - 7.1. Documentos a utilizar
 - 7.2. Determinación de consumos
- 8 Control de calidad en los procesos de almacenaje de existencias
 - 8.1. Control de los artículos perecederos
- 9 Normativa de seguridad higiénico sanitaria
- 10 Criterios de valoración de mercancías

Módulo IV. **OFERTA Y SERVICIO DE BEBIDAS EN BARRA (40 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Preparar y servir bebidas no alcohólicas, aperitivos, cervezas, aguardientes y licores, identificando el proceso de elaboración de las mismas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el proceso de elaboración de las bebidas no alcohólicas, aperitivos, cervezas, aguardientes y licores.
- Preparar y presentar los tipos de bebidas más habituales.
- Realizar el servicio de estas bebidas en el bar.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 Oferta de bebidas: evolución y tendencias actuales
- 3 Cartas de bebidas: clasificación y características de la oferta en barra

- 4 Asesorar sobre bebidas. Normas y procedimiento
- 5 Cafés, infusiones, chocolates: tipos y características de los diferentes productos
 - 5.1. Cafés: tipos y características
 - 5.2. El chocolate: tipos y características
 - 5.3. Infusiones: tipos y características
- 6 Géneros para decorar y aromatizar
- 7 El «post-mix», características y uso en el servicio de refrescos
- 8 Aguas minerales, refrescos y cervezas: tipos, características, origen y elaboración de los diferentes productos
- 9 Las bebidas-aperitivo: vermús, anisados y biters o amargos. Tipos, características y origen y elaboración de los diferentes productos
 - 9.1. Tipos
 - 9.2. Características
 - 9.3. Origen y elaboración
- 10 Aguardientes: origen, elaboración, tipos y características
 - 10.1. El coñac
 - 10.2. El armañac
 - 10.3. El brandi
 - 10.4. El güisqui
 - 10.5. La ginebra
- 11 Licores: origen y clasificación. Productos utilizados en la elaboración de los licores (raíces, hierbas, flores, semillas, frutos, frutas, etc.)
- 12 Técnicas y características del servicio de bebidas en barra (servir, reponer y retirar)
- 13 La oferta de servicios especiales (cócteles, vino español, etc.)
- 14 Tipos de cristalería utilizados en el servicio de bebidas

15 Control de calidad en el proceso de preparación de aperitivos y aguardientes

16 Normativa de seguridad higiénicosanitaria

Módulo V. **COCTELERÍA (30 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Analizar el proceso de elaboración de las series de coctelería y cócteles, preparar estas bebidas y servir las, utilizando los métodos, equipos y utensilios necesarios, y ajustándose a las normas de seguridad e higiene.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer los distintos tipos de cócteles y analizar sus procesos de elaboración.
- Preparar y presentar los cócteles más habituales.
- Elaborar nuevos tipos de cócteles, ensayando modificaciones en cuanto a las técnicas, combinaciones y formas de presentación y decoración.
- Realizar el servicio de estas bebidas en el bar.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 Elementos, útiles y menaje necesario para la coctelería
 - 2.1. Coctelera
 - 2.2. Vaso mezclador
 - 2.3. Goteros
- 3 La «estación central»; tipos, componentes y funciones
- 4 Tipos de cristalería que se usan en el servicio de cócteles
- 5 Asesorar sobre cócteles. Normas y procedimientos
 - 5.1. Normas
 - 5.2. Procedimientos

- 6 Normas para la preparación de los cócteles
 - 6.1. Medidas estándar
 - 6.2. Características básicas de un cóctel
 - 6.3. Normas básicas de elaboración
 - 6.4. Uso de la coctelera
 - 6.5. Uso del vaso mezclador
 - 6.6. Jarabe de azúcar
- 7 Tipos de cortes de fruta para complemento y decoración
- 8 La presentación de la bebida y decoración
 - 8.1. Hielo
 - 8.2. Adornos
 - 8.3. Escarcha con azúcar
 - 8.4. Escarcha con sal
 - 8.5. Aplicar color
- 9 Clasificación de cócteles
- 10 Las bebidas largas o longdrinks. Características y servicio
- 11 Las combinaciones. Características y servicio
- 12 Características y servicio de las series de coctelería
- 13 Control de calidad en el proceso de preparación y presentación de cócteles
- 14 Normas de seguridad e higiene en el servicio

Módulo VI. **LOS VINOS. SERVICIO DE VINOS Y CAVAS EN BARRA (21 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Conocer los vinos nacionales e internacionales más habituales en el restaurante, identificando el proceso de su elaboración así como conservarlos, prepararlos y servirlos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el proceso de elaboración y conservación de los diferentes tipos de vinos y cavas.
- Analizar el proceso previo al servicio de vinos.
- Realizar el servicio de vinos en bar.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 La uva: maduración y tipos
 - 2.1. Variedades de la uva
 - 2.2. Cultivo de la uva
 - 2.3. Composición de la uva
- 3 Origen del vino: composición y sustancias
- 4 La vendimia
- 5 Vinificación en tinto, blanco y rosado
 - 5.1. Vino tinto
 - 5.2. Vino blanco
 - 5.3. Vino rosado
- 6 Elaboración del «cava» y el «champán»
 - 6.1. Cava
 - 6.2. Champán
- 7 Elaboración de los vinos generosos y de licor
 - 7.1. Vinos de Jerez o generosos
 - 7.2. Vinos de licor
- 8 Vinos y frutas propias para la preparación de sangrías y cups
- 9 Tipos y características de los vinos
 - 9.1. Según la edad

- 9.2. Según el azúcar
- 9.3. Especiales

- 10 Zonas vinícolas de España. Las denominaciones de origen
 - 10.1. Andalucía
 - 10.2. Aragón
 - 10.3. Baleares
 - 10.4. Canarias
 - 10.5. Castilla y León
 - 10.6. Castilla-La Mancha
 - 10.7. Cataluña
 - 10.8. Extremadura
 - 10.9. Galicia
 - 10.10. Madrid
 - 10.11. Murcia
 - 10.12. Navarra
 - 10.13. País Vasco
 - 10.14. La Rioja
 - 10.15. Valencia

- 11 Temperatura de los vinos para el servicio

- 12 Conservación de vinos y cavas. Técnicas y procedimientos

- 13 La cata o degustación
 - 13.1. Las fases de la cata
 - 13.2. Catavinos utilizados en la cata

- 14 Tipos, características y función de: botellas, corchos, etiquetas y cápsulas.

- 15 Vocabulario del vino

- 16 El sumiller

- 17 Asociación entre manjares y vinos

- 18 Asesoramiento sobre vinos y cavas

19 Normas generales en el servicio de vinos y cavas/champán en barra

19.1. Servicio de un tinto joven

19.2. Servicio de un tinto reserva

19.3. Servicio de vino blanco y rosado

19.4. Servicio de cava

20 La decantación, objetivo y técnica. Frascas o jarras y otros útiles

21 Sacacorchos, termómetros y alcoholímetros; tipos y características

22 Normativa de seguridad higiénico sanitaria

Módulo VII. **PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE APERITIVOS Y CANAPÉS** (15 horas)

OBJETIVO GENERAL

Identificar los distintos tipos de aperitivos sencillos y canapés, analizar el proceso de elaboración, y conservación, elaborarlos y servirlos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer las materias primas más comunes para la elaboración de aperitivos y canapés y analizar su utilización para las diferentes elaboraciones.
- Poner a punto y realizar operaciones de preelaboración de géneros culinarios y elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones.
- Elaborar aperitivos y canapés.
- Elaborar nuevos tipos de aperitivos y canapés, ensayando modificaciones en cuanto a las técnicas, combinaciones y formas de presentación y decoración.
- Conservar y regenerar diversos preparados y preelaboraciones.
- Presentar y decorar aperitivos y canapés.

CONTENIDOS

1 Introducción

- 2 Concepto y preparaciones más frecuentes: banderillas (pinchos), tapas y canapés
- 3 Aperitivos y canapés. Tipos y características
- 4 Materias primas utilizadas en la confección de canapés: salazones, ahumados, fiambres, patés, quesos, vegetales, pan de molde, mantequilla en pomada y salsas
- 5 Elaboración de canapés. Normas generales para el corte, decoración y presentación
- 6 Elaboración de aperitivos de cocina
- 7 Características y tipos de frutos secos y encurtidos
- 8 Distribución de aperitivos en vitrinas de exposición frío/calor
- 9 Vajilla y utensilios para el servicio
- 10 Control de calidad en los procesos de preparación, conservación y presentación de aperitivos, canapés, etc.
- 11 Normativa de seguridad higiénico sanitaria

Módulo VIII. **SERVICIO DE PLANCHA: SANDWICHES, BOCADILLOS, TORTITAS Y TOSTADAS (15 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Identificar los distintos tipos de sandwiches, bocadillos, tostadas y tortitas, analizar el proceso de elaboración y conservación, elaborarlos y presentarlos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer las materias primas más comunes para la elaboración de sandwiches, bocadillos, tostadas y tortitas y analizar su utilización para las diferentes elaboraciones.

- Confeccionar sandwiches, bocadillos, tostadas y tortitas.
- Elaborar nuevas combinaciones de sandwiches, bocadillos, tostadas y tortitas, desarrollando la creatividad.
- Conservar y regenerar diversos preparados y preelaboraciones.
- Presentar y decorar sandwiches, bocadillos, tostadas y tortitas.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 Servicio de plancha
- 3 Sándwiches y bocadillos: concepto, tipos y características
- 4 Tortitas: concepto, tipos y características
- 5 Tostadas: concepto, tipos y características
- 6 Normas generales para trabajar en la plancha
- 7 Materias primas más utilizadas en la preparación de sándwiches, bocadillos, tostadas y tortitas: pan de molde, baguettes, fiambre, quesos, ahumados, patés, carnes, salsas, vegetales, mantequilla, mermelada y masa de tortitas
- 8 Confección, decoración y presentación de sándwiches y bocadillos
- 9 Vajilla y útiles para el servicio
- 10 Control de calidad en los procesos de preparación, conservación y presentación de sándwiches, bocadillos...
- 11 Normativa de seguridad e higiénicosanitaria

SEGUNDO SEMESTRE

Módulo IX. PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE PLATOS COMBINADOS (15 horas)

OBJETIVO GENERAL

Identificar los distintos tipos de platos combinados, analizar el proceso de elaboración y conservación; elaborarlos y presentarlos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer las materias primas más comunes para la elaboración de platos combinados y analizar su utilización para las diferentes elaboraciones.
- Confeccionar diferentes platos combinados.
- Elaborar platos combinados nuevos, desarrollando la creatividad.
- Conservar y regenerar diversos preparados y preelaboraciones.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 Concepto. Preparaciones más frecuentes en este tipo de servicio
- 3 Materias primas utilizadas en la elaboración de platos combinados: carnes, pescados, mariscos, arroces, pastas, huevos, hortalizas, vegetales y salsas
 - 3.1. La carne
 - 3.2. Los pescados y mariscos
 - 3.3. Arroces
 - 3.4. Pastas
 - 3.5. Los huevos
 - 3.6. Las hortalizas y vegetales
 - 3.7. Salsas
- 4 Propiedades nutritivas, factores organolépticos que determinan su calidad

- 5 Técnicas de elaboración
 - 5.1. Las frituras
 - 5.1.1. El aceite de oliva
 - 5.1.2. Procedimientos para freír
 - 5.2. Tipos de rebozado
- 6 La decoración y presentación según producto y servicio
- 7 Terminología culinaria básica aplicada
- 8 Conservación de las materias primas. Métodos y equipos
 - 8.1. Refrigeración
 - 8.2. Congelación
- 9 Máquinas, equipos y utensilios para la preparación
- 10 Vajilla y utensilios para el servicio
- 11 Limpieza de equipos y útiles de trabajo
- 12 Control de calidad en los procesos de manipulación, conservación y presentación
- 13 Normativa de seguridad, higiénicosanitaria

Módulo X. **LA FUENTE DE SODA (11 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Preparar, presentar, servir y conservar los productos propios la "fuente de soda", como zumos, batidos, helados y granizados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer las materias primas más comunes para la elaboración de zumos, batidos, granizados, cremas, etc.
- Preparar zumos, batidos y granizados y montar helados.

- Elaborar nuevas combinaciones de zumos, batidos y granizados, desarrollando la creatividad.
- Conservar y regenerar diversos preparados y preelaboraciones.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 Características de la fuente de soda: licuadora, batidora, exprimidora, picadora de hielo, etc.
- 3 Elementos para la presentación de las preparaciones de la fuente de soda y productos empleados y composición de batidos, limonadas y zumos naturales
 - 3.1. Cristalería
 - 3.2. Elementos decorativos
 - 3.3. Batidos
 - 3.4. Zumos naturales y limonadas
- 4 Características de los helados y composición
- 5 Copas heladas. Tipos y composición
- 6 Cremas y natas montadas; características
- 7 Características y servicio de los granizados, Mazagran, Blanco y Negro, etc.
- 8 Importancia de las frutas en la "fuente de soda"
- 9 Características de las salsas y siropes
- 10 Tartas heladas; tipos y características
- 11 Función de la "fuente de soda" en los acabados de tortitas, postres, etc.
- 12 Control de calidad en el proceso de preparación y presentación de batidos, limonadas, etc.

13 Normativa de seguridad, higiénicosanitaria

Módulo XI. **PREPARACIÓN DEL COMEDOR PARA EL SERVICIO (25 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Organizar y efectuar el montaje del comedor para diferentes situaciones, así como identificar y utilizar correctamente las instalaciones, equipamiento, dotaciones y mobiliario del mismo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar las relaciones internas de los establecimientos o áreas de alimentos y bebidas.
- Identificar las características que ha de reunir el restaurante y sus instalaciones, utilizando eficazmente el equipamiento, dotación y mobiliario.
- Organizar y efectuar el montaje de mesas y la puesta a punto de instalaciones y equipos.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 El comedor: características, ubicación, dimensiones, ambientación, ventilación, limpieza, iluminación, insonorización, etc.
- 3 Las instalaciones del comedor y de otros departamentos relacionados con los servicios de comidas y bebidas
- 4 Los equipos de restauración: tipos, características, calidades, función, mantenimiento y preparación o montaje para el servicio
- 5 Las dotaciones del restaurante (loza, cubertería, cristalería, mantelería, platería y otros): tipos, características, calidades, cantidades, uso y preparación o repaso/limpieza para el servicio
- 6 El mobiliario del restaurante: características, tipos, calidades, uso y distribución

- 6.1. Mise en place
 - 6.1.1. Limpieza de local y mobiliario
 - 6.1.2. Cambio de lencería
 - 6.1.3. Repaso de loza, cubertería y cristalería
 - 6.1.4. Petit menage
 - 6.1.5. Confección de muletas
 - 6.1.6. Montar el aparador y los gueridones

- 7 Normas generales para el montaje de mesas para todo tipo de servicio
 - 7.1. Montaje para carta o menú-carta
 - 7.2. Montaje para menú concertado
 - 7.3. Mesa para desayunos
 - 7.4. Operaciones previas al servicio

- 8 Decoración del comedor: objetos y flores, su uso, mantenimiento y aplicación según la ocasión

- 9 Control de calidad en el proceso de desespinado de pescados, preparación de mariscos y trinchado de aves y carnes

- 10 Normativa de seguridad, higiénicosanitaria

Módulo XII. **SERVICIO DE MESAS EN EL COMEDOR (30 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Recibir y acomodar a los clientes, tomar la comanda y efectuar el servicio de mesa de acuerdo con las normas de acogida y protocolo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Poner en práctica las técnicas de recepción y acomodo de clientes.
- Tomar la comanda y colocar los cubiertos apropiados para cada alimento.
- Efectuar el servicio de mesa, alimentos, vinos y guarniciones, según diferentes técnicas.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 Técnicas de recepción y acomodo de clientes en el restaurante
- 3 La comanda: concepto, tipos, características, función y forma de tomarla
 - 3.1. Tipos de comanda
- 4 Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento
- 5 Mise en place de la mesa
- 6 Normas generales para el servicio de vinos en mesa
- 7 Técnicas de servicio en la restauración
 - 7.1. A la inglesa
 - 7.2. A la francesa
 - 7.3. En guerdón
 - 7.4. Emplatado
- 8 Servicio de guarniciones, salsas y mostazas
- 9 Normas generales del servicio de mesa
 - 9.1. El pan
 - 9.2. Primer plato
 - 9.3. Segundo plato
 - 9.4. Postre
 - 9.5. El café
 - 9.6. Licores
 - 9.7. La entrega de factura y despedida del cliente
- 10 Normas generales para el desbarasado de mesas
- 11 Algunas técnicas básicas en el servicio de mesa
 - 11.1. Uso de la pinza
 - 11.2. Transporte de bandeja

- 11.3. Transporte de copas
- 11.4. Transporte de platos para servir
- 11.5. Desbarasado de platos
- 11.6. Solución de incidentes durante el servicio

Módulo XIII. **MONTAJE Y SERVICIO DE BANQUETES Y BUFFETS (15 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Montar y servir diferentes tipos de banquetes y buffets, utilizando el mobiliario auxiliar y los equipos y la decoración adecuada.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los diferentes tipos de banquetes y materiales especiales empleados para los mismos, instalándolos de forma que se optimice su uso.
- Recibir a los invitados de acuerdo a las normas de protocolo.
- Servir una mesa de banquete según las normas generales establecidas para esta clase de eventos.
- Analizar los diferentes tipos de buffets, los materiales y equipos empleados para los mismos, instalándolos de forma que se optimice su uso.
- Utilizar las técnicas de decoración y "vestido" del buffet.
- Presentar los alimentos en la mesa buffet.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 El banquete: concepto, tipos y características
 - 2.1. Gestión de banquetes
 - 2.2. Contratación de un banquete
 - 2.3. Tipos de banquete
- 3 Material especial empleado en el montaje y servicio de banquetes
- 4 Diferentes estructuras o formas de mesas para banquetes según: número de comensales y distribución dimensiones del espacio donde se monta

- 5 Órdenes de servicio de banquetes: impresos de contratación y partes de montaje
- 6 Normas generales de montaje de banquetes
 - 6.1. Servicio del banquete: ejemplo práctico
- 7 Organización para la recepción de invitados a un banquete
- 8 Protocolo y precedencia en el servicio
 - 8.1. La precedencia
 - 8.2. Peinado de mesas
 - 8.3. Tratamientos verbales
 - 8.4. Normas en la mesa
- 9 Normas generales para el servicio de banquetes
- 10 El buffet: concepto, tipos y características
 - 10.1. Tipos de buffets
- 11 Material empleado en el montaje de buffets: tableros, módulos, tiras de mantel, faldones/pliegues, equipos de frío/calor, espejos, tablas para trincar, recipientes de diferentes tamaños, formas y colores, utensilios para trincar y servir, elementos decorativos, etc.
- 12 Diferentes estructuras de buffet en función de: dimensiones y distribución del espacio donde se monta, número de clientes y tipo de buffet (sentado de pie, asistido o no)
 - 12.1. Distribución de alimentos en la mesa buffet
- 13 Técnicas para el vestido del buffet con manteles, cubres y faldones o pliegues
- 14 Distribución de equipos de frío/calor y utensilios de apoyo para el servicio
- 15 Distribución de alimentos en la mesa buffet
- 16 Normas sobre la manipulación y exposición de alimentos

17 Pautas para la decoración, teniendo en cuenta el tipo de buffet y el tema central del mismo

18 Normas generales para el servicio de buffet, tanto de asistencia en la línea buffet como en la mesa, desbarasado y bebidas en general

19 Normativa de seguridad, higiénico-sanitaria

Módulo XIV. **SERVICIO DE HABITACIONES (10 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Conocer el funcionamiento del servicio de habitaciones ("room service"), ponerlo a punto y prestar dicho servicio a satisfacción de los clientes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el funcionamiento del departamento de "room service", sus normas y relación con otros departamentos.
- Prestar el servicio a habitaciones (desayunos, almuerzos/cenas, bebidas), utilizando los materiales específicos del departamento.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 Departamento de "room service" o servicio de habitaciones
 - 2.1. Sistemas para solicitar el servicio de habitaciones
 - 2.2. Puesta a punto del departamento
 - 2.3. Material especial usado en el departamento
- 3 Normas generales del servicio. Desayunos, almuerzos/cenas
 - 3.1. Desayunos
 - 3.2. Almuerzos y cenas
- 4 Servicio de bebidas

5 Normativa de seguridad, higiénico sanitaria

Módulo XV. **FACTURACIÓN EN LA RESTAURACIÓN (10 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Facturar y cobrar los servicios a los clientes, a través de medios manuales o informáticos, aplicando los procedimientos de facturación en función del medio de pago.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los procesos de facturación y asumir la importancia de la facturación, correctamente realizada, como parte integrante del servicio.
- Confeccionar facturas por medios manuales e informáticos (TPV, terminal de punto de venta).
- Utilizar los diferentes medios de pago (contado, tarjetas de crédito, talones, cheques de viaje).

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 Importancia de la facturación como parte integrante del servicio
- 3 Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos
 - 3.1. Proceso informático de la facturación
- 4 Los medios de pago: tarjetas de crédito, talones, cheques de viaje, contado
 - 4.1. Tarjetas de crédito y débito
 - 4.2. Cheques de viaje
 - 4.3. Talón
 - 4.4. Contado
- 5 La facturación
 - 5.1. Contenido de una factura
 - 5.2. Emisión de tickets

- 5.3. Rectificado de facturas
- 5.4. Duplicado de facturas
- 5.5. Facturación electrónica
- 5.6. La confección de la factura y medios de apoyo
- 5.7. Arqueo de caja
- 5.8. La facturación como parte integrante del servicio
- 5.9. Cerrar las facturas
- 5.10. Entregar factura a clientes y cobrar
- 5.11. Apertura y cierre de caja

6 Normativa de seguridad, higiénicosanitaria

Módulo XVI. **OFERTA GASTRONÓMICA Y TÉCNICAS BÁSICAS CULINARIAS** (15 horas)

OBJETIVO GENERAL

Asesorar e informar al cliente sobre las ofertas gastronómicas, y las diferentes elaboraciones culinarias básicas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer los procedimientos culinarios principales y las preparaciones culinarias básicas, así como los términos más usuales del vocabulario gastronómico.
- Conocer los principales platos de la gastronomía española y su geografía.
- Conocer los principales platos de la cocina extranjera y comprender su influencia en la restauración española.
- Conocer las ofertas gastronómicas, su evolución, tipos y tendencias actuales.
- Asesorar e informar al cliente sobre la oferta gastronómica existente, de forma que se satisfagan las expectativas de éste y de la empresa.

CONTENIDOS

1 Introducción

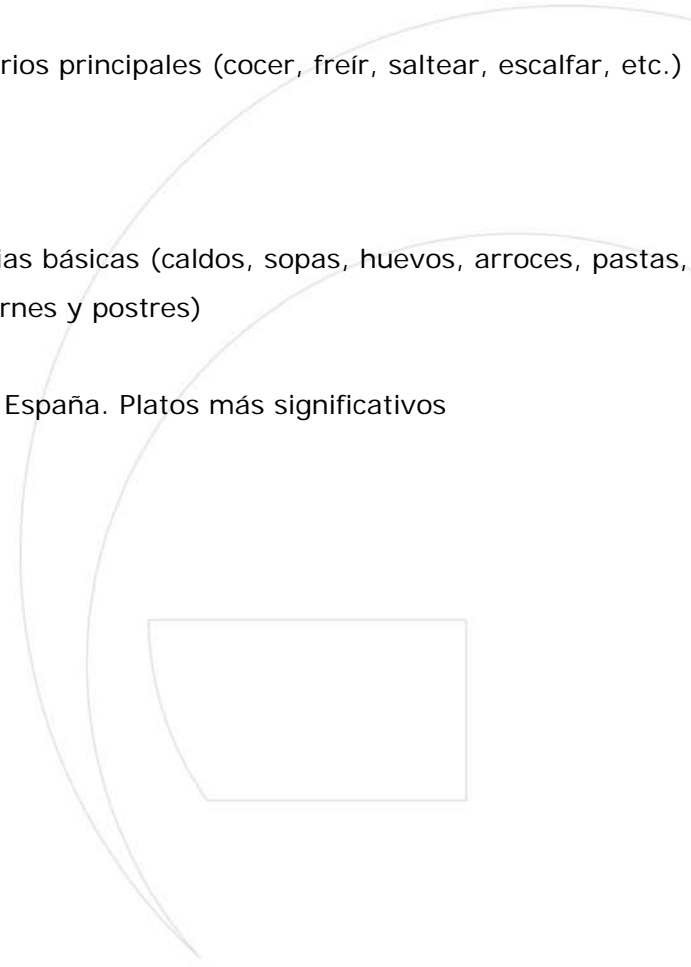
- 2 Organigrama profesional en la cocina
 - 2.1. Equipamiento de una cocina
 - 2.2. Evolución de las ofertas de cocina
 - 2.3. Las tendencias actuales de las ofertas de comida
 - 2.4. Cartas y menús: clasificación de las características de las ofertas
 - 2.5. Presentación de menús y cartas
 - 2.6. La materia prima en la cocina
 - 2.6.1. Arroz
 - 2.6.2. Carne
 - 2.6.3. Pescados
 - 2.6.4. Legumbres y hortalizas
 - 2.6.5. Las frutas

 - 3 La oferta de desayunos y sus diferentes productos

 - 4 Los procedimientos culinarios principales (cocer, freír, saltear, escalfar, etc.)

 - 5 Las bases de la cocina

 - 6 Las preparaciones culinarias básicas (caldos, sopas, huevos, arroces, pastas, pescados, mariscos, aves, carnes y postres)

 - 7 El mapa gastronómico en España. Platos más significativos
 - 7.1. Andalucía
 - 7.2. Aragón
 - 7.3. Asturias
 - 7.4. Baleares
 - 7.5. Cantabria
 - 7.6. Canarias
 - 7.7. Castilla-león
 - 7.8. Castilla-La Mancha
 - 7.9. Cataluña
 - 7.10. Extremadura
 - 7.11. Galicia
 7. 12. Madrid
 - 7.13. Murcia
 - 7.14. Navarra
- 

- 7.15. Rioja
- 7.16. Valencia
- 7.17. Vascongadas

8 Las cocinas extranjeras y su influencia en la restauración española: ofertas y platos más característicos

- 8.1. Cocina árabe
- 8.2. Cocina japonesa
- 8.3. Cocina mejicana
- 8.4. Cocina italiana
- 8.5. Cocina china

9 Vocabulario gastronómico

10 Normativa de seguridad, higiénicosanitaria

Módulo XVII. **DESESPINADO DE PESCADOS, PREPARACIÓN DE MARISCOS Y TRINCHADO DE AVES Y CARNES ANTE EL CLIENTE (25 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Realizar las operaciones necesarias para el desespinado de pescados, preparación de mariscos y trinchado de carnes y aves a la vista del comensal, de forma que su presentación y acabado cumplan los requisitos de calidad y normas establecidas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar procesos de acabado de preparaciones culinarias a la vista del comensal.
- Efectuar operaciones de acabado de preparaciones culinarias (desespinado de pescados, preparación de mariscos y trinchado de carnes y aves) a la vista del comensal.

CONTENIDOS

1 Introducción

- 2 El desespinado
 - 2.1. Generalidades a tener en cuenta al manipular alimentos a la vista del cliente
 - 2.1.1. Características de los principales pescados adecuados para su desespinado ante el comensal
 - 2.1.2. Normas generales sobre el desespinado, pelado y racionado de pescados
- 3 Características de los principales crustáceos adecuados para su racionado y preparación ante el comensal
- 4 Material necesario para el desespinado y el trinchado
- 5 Normas generales sobre el desespinado, pelado y racionado de pescados y crustáceos
- 6 El trinchado
 - 6.1. Características de las aves y piezas de carne más usadas en el trinchado ante el comensal
- 7 Normas generales sobre el trinchado de aves y carnes
- 8 Normativa de seguridad, higiénicosanitaria

TERCER SEMESTRE

Módulo XVIII. **PREPARACIÓN Y FLAMBEADO DE PLATOS ANTE EL CLIENTE** **(25 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Realizar las operaciones necesarias para la preparación y acabado de salsas, aderezos, ensaladas, frutas y flambeado de platos dulces o salados a la vista del comensal, de forma que su presentación y acabado cumplan los requisitos de calidad y normas establecidas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los procesos de preparación de salsas y aderezos.
- Preparar salsas, aderezos y acabar o aderezar ensaladas, y otros platos a la vista del comensal.
- Preparar y flambeo platos como Langostinos al curry, Entrecôte a la pimienta y Steak Diana a la vista del comensal.
- Preparar y flambeo postres como frutas, crêpes, soufflés, a la vista del comensal.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 Material especial empleado en la preparación y flambeado de platos
- 3 Normas generales para la preparación y/o flambeado de alimentos a la vista del comensal
- 4 Métodos de preparación de aderezos, salsas y ensaladas ante el comensal
- 5 Puesta a punto del carro de flambeo y otros útiles
- 6 Preparación y flambeado de los platos más comunes en la restauración
- 7 Preparación y flambeado o no de los postres más adecuados para su preparación ante el comensal
- 8 Control de calidad en el proceso de preparación y flambeado de platos
- 9 Normativa de seguridad higiénico sanitaria

Módulo XIX. **SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (11 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Aplicar las normas y medidas necesarias que se deben adoptar para evitar los riesgos laborales, y saber actuar ante situaciones de emergencia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar las técnicas de primeros auxilios.
- Aplicar las normas y procedimientos para la prevención y extinción de incendios y la evacuación del personal.
- Realizar el trabajo de forma segura, evitando los riesgos laborales.
- Aplicar los procedimientos habituales para la prevención de robos, hurtos y pérdidas.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 La seguridad e higiene en la hostelería y su importancia
 - 2.1. Accidentes laborales
 - 2.2. Manipulación de alimentos
 - 2.3. Reglamento sobre comedores colectivos
 - 2.4. Enfermedades de origen alimentario
- 3 Primeros auxilios. Botiquín
 - 3.1. Primeros auxilios ante un accidente
 - 3.2. Botiquín
- 4 Higiene personal y uniformidad
- 5 Descripción de las instalaciones y equipos básicos que afectan a la normativa sobre incendios
 - 5.1. Prevención de incendios
 - 5.2. Equipos e instalaciones contra incendios
 - 5.3. Vías de evacuación

- 6 Prevención de robos, hurtos y pérdidas
- 7 Desarrollo del trabajo: posturas y movimientos a evitar
- 8 Condiciones ambientales en el trabajo

Módulo XX. **CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE (20 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Aplicar las técnicas de comunicación y atención al cliente trabajando en equipo con el resto de empleados de la empresa orientadas a conseguir la máxima calidad de servicio y satisfacción del cliente desde su perspectiva.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Asumir los principios de la calidad del servicio hacia el cliente interno y externo.
- Comunicarse eficazmente, transmitiendo mensajes claros y que faciliten la relación, y captando las demandas y necesidades de los clientes.
- Valorar y asumir las ventajas del trabajo en equipo para el desarrollo de su actividad.
- Atender al cliente, consiguiendo su satisfacción y resolviendo reclamaciones y situaciones imprevistas.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 La calidad servicio
 - 2.1. ¿Qué es la calidad?
 - 2.2. Cliente interno y cliente externo
 - 2.3. La red cliente-proveedor
 - 2.4. La satisfacción del cliente desde su perspectiva
 - 2.5. Las necesidades y expectativas de los clientes
 - 2.6. Calidad total

- 2.7. Gestión de la calidad
- 2.8. Criterios de calidad para el establecimiento

- 3 Técnicas de comunicación
 - 3.1. La comunicación verbal: mensajes facilitadores
 - 3.2. La comunicación no verbal: los gestos, el contacto visual, el valor de la sonrisa
 - 3.3. La comunicación escrita
 - 3.4. Factores de influencia: actitudes y aptitudes
 - 3.5. La percepción y la comunicación. La empatía

- 4 Los grupos de trabajo
 - 4.1. Características del equipo de trabajo

- 5 Trabajo en equipo

- 6 La atención al cliente
 - 6.1. Actitudes positivas ante los clientes
 - 6.2. La acogida y despedida
 - 6.3. Atención de quejas y reclamaciones
 - 6.4. Clientes y situaciones difíciles
 - 6.5. La imagen personal
 - 6.6. Errores a evitar durante el servicio
 - 6.7. Tipos de clientes
 - 6.8. Recomendaciones en la atención al cliente

Módulo XXI. **INGLÉS PARA RESTAURANTE-BAR (40 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Adquirir los niveles de comprensión y expresión oral y escrita necesarios para comunicarse con clientes y proveedores, centrando el léxico y el comportamiento del lenguaje en torno a la actividad de la agencia de viajes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comunicarse oralmente en el idioma, alcanzando un nivel de comprensión y expresión que le permita relacionarse profesionalmente.
- Traducir textos escritos en lengua inglesa, tanto de carácter técnico de su sector, como de tipo sociocultural.
- Redactar textos y cumplimentar documentos específicos de su sector profesional.

CONTENIDOS

- 1 Introducción

- 2 Sonidos, fonemas y palabras
 - 2.1. Las letras en inglés
 - 2.2. Sonidos del inglés
 - 2.2.1. Vocales
 - 2.2.2. Grupos vocálicos
 - 2.2.3. Consonantes y grupos consonánticos
 - 2.3. Pronunciación correcta en la lectura

- 3 El verbo, consolidación de todos los tiempos y modos
 - 3.1. Las formas no personales del verbo
 - 3.1.1. Infinitivo
 - 3.1.2. Gerundio
 - 3.1.3. Participio
 - 3.2. Verbos regulares
 - 3.3. Verbos irregulares
 - 3.4. Los verbos de voluntad

- 4 Estudio complejo de adjetivos, adverbios, pronombres y conjunciones
 - 4.1. El artículo
 - 4.2. Sustantivos y pronombres
 - 4.2.1. Sustantivos contables
 - 4.2.2. Sustantivos incontables
 - 4.2.3. Sustantivos y posesión
 - 4.2.4. Pronombres

4.3. Adjetivos

- 4.3.1. Adjetivos calificativos
- 4.3.2. Adjetivos demostrativos
- 4.3.3. Adjetivos distributivos
- 4.3.4. Adjetivos de cantidad
- 4.3.5. Adjetivos interrogativos
- 4.3.6. Adjetivos posesivos
- 4.3.7. Adjetivos numerales

4.4. Adverbios

- 4.4.1. Adverbios de modo
- 4.4.2. Adverbios de lugar
- 4.4.3. Adverbios de tiempo
- 4.4.4. Adverbios de frecuencia
- 4.4.5. Adverbios de duración
- 4.4.6. Adverbios de cantidad
- 4.4.7. Adverbios interrogativos
- 4.4.8. Adverbios de intensidad
- 4.4.9. Adverbios de probabilidad
- 4.4.10. Adverbios afirmativos
- 4.4.11. Adverbios negativos
- 4.4.12. Adverbios comparativos y superlativos
- 4.4.13. Formación del adverbio
- 4.4.14. Posición del adverbio en la oración

4.5. Interjecciones y onomatopeyas

- 4.5.1. Interjecciones
- 4.5.2. Onomatopeyas

5 Locuciones adverbiales y expresiones preposicionales

- 5.1. Expresiones preposicionales
- 5.2. Locuciones adverbiales

6 Revisión de los verbos auxiliares

- 6.1. Verbos modales
 - 6.1.1. Can/Could
 - 6.1.2. May/Might
 - 6.1.3. Will/Would
 - 6.1.4. Shall/Should

6.1.5. Must

6.1.6. Ought (to)

7 Verbos y preposiciones

7.1. Las preposiciones

7.2. Los phrasal verbs

8 Giros y expresiones idiomáticas

8.1. Expresiones de cortesía y agradecimiento

8.2. Informar, proponer

8.3. Frases de bienvenida y despedida

8.4. Frases de duda y disculpa

8.5. Días de la semana. Meses del año. Fechas. Hora. Horarios de espectáculos, comidas, conferencias, salidas y llegadas de medios de transportes, precios, medidas

8.5.1. Los días de la semana, los meses del año y las fechas

8.5.2. La Hora

8.5.3. Las comidas

8.5.4. Medios de transportes: llegadas y salidas

8.5.5. Precios y medidas

8.5.6. Expresiones idiomáticas en general

9 Estudio completo de las oraciones simples, compuestas y subordinadas

9.1. Reglas de estructura oracionales simples

9.2. Oraciones compuestas y subordinadas

9.2.1. Oraciones relativas

9.2.2. Oraciones causales

9.2.3. Oraciones finales

9.2.4. Oraciones concesivas

9.2.5. Oraciones consecutivas

9.3. Oraciones de comparativo y superlativo

9.3.1. Comparativas de igualdad

9.3.2. Comparativas de inferioridad

9.3.3. Comparativas de superioridad

9.3.4. Superlativas

10 Estudio de las oraciones de infinitivo

- 11 Oraciones condicionales
- 12 Voz pasiva
- 13 Estilo indirecto
- 14 Diferencias entre inglés británico e inglés americano
- 15 Soporte para la utilización correcta del léxico específico de la ocupación de Jefe de Rango y Barman
 - 15.1. At the restaurant
 - 15.1.2. Things you find at a restaurant (Cosas que encuentras en un restaurante)
 - 15.2. Daily meals (las comidas del día)
 - 15.3. At the kitchen (en la cocina)
 - 15.3.1. *Ingredients* (ingredientes)
 - 15.3.2. *Cooking* (cocinar)
 - 15.3.3. *A recipe* (una receta)
 - 15.4. At the bar/At the pub/At the coffee house
- 16 Frases hechas. Terminología. Menús, cartas, cartas de bebidas, cartas de cafetería, etc
 - 16.1. Handling food and drink orders. (Atender pedidos)
 - 16.2. The menú. Food. Drinks. Cafeteria menu.

2) CONTENIDOS ADICIONALES

Módulo I. **CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD (60 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Obtener los conocimientos relacionados con las competencias de la ocupación, que posibiliten una mayor eficiencia y desenvolvimiento profesional en el trabajo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el concepto de calidad, sus exigencias y los factores que influyen en ella, determinando cómo se efectúa el control de la misma.
- Saber cuáles son los sistemas de gestión de calidad y la normativa en dicha materia, las herramientas básicas que se utilizan y emplean y, el proceso de certificación.
- Aportar las normas de seguridad y salud laboral, complementando la reglamentación en base a los derechos básicos de los trabajadores y las obligaciones tanto de los empresarios como de los trabajadores.
- Conocer los tipos de riesgos asociados a las condiciones de seguridad y ligados al medioambiente de trabajo, estableciendo los métodos y elementos de prevención y protección, incidiendo en la simbología normalizada y la adecuada organización para evitar accidentes.
- Proporcionar las pautas a seguir en caso de accidente laboral, introduciendo los conocimientos necesarios para ofrecer los primeros auxilios dependiendo del tipo de emergencia que se trate.
- Conocer la normativa relacionada con la protección medioambiental, esto es, la normativa de sus respectivas actividades: el agua, el suelo, la atmósfera, los espacios naturales, la energía, los residuos, los envases, los residuos, la evaluación del impacto ambiental y ecoetiquetado; determinando cuáles son los residuos generados y su tratamiento, métodos y medios más utilizados.
- Identificar las causas que dificultan el desarrollo normal del trabajo, estableciendo las técnicas de organización, con el fin de lograr una adecuada organización de la actividad del propio trabajo.
- Estudiar la organización del propio trabajo y de sus subalternos, la concepción del plan de trabajo y la optimización de los medios.
- Comprender cómo mejorar los métodos de trabajo, estableciendo sus técnicas de análisis, la elaboración e implantación del método y, la mejora de los tiempos en base a su relación con la productividad y la competitividad.
- Conocer las reglas básicas para lograr una comunicación eficaz, tomando como referencia el trabajo en equipo y la interacción del grupo en sí.
- Valorar las situaciones problemáticas que pueden originarse y presentarse en un momento dado dentro del grupo y, conocer las actitudes y respuestas más adecuadas por las que se debe optar.

- Comprender la incidencia de las innovaciones tecnológicas en el trabajo y su implicación sobre nuevos métodos y técnicas de trabajo, desencadenando alternativas como el teletrabajo.

CONTENIDOS

- 1 Calidad
 - 1.1. Introducción
 - 1.2. Concepto de calidad
 - 1.3. Exigencias de calidad
 - 1.4. Factores que influyen en la calidad
 - 1.5. Control de calidad
 - 1.6. Sistemas de gestión de calidad
 - 1.6.1. Normas ISO 9000
 - 1.6.2. Calidad total
 - 1.6.3. Modelo EFQM
 - 1.6.4. El ciclo PDCA
 - 1.7. Normativa de calidad (ISO 9000)
 - 1.8. Las siete herramientas básicas de la calidad
 - 1.8.1. Diagrama de causa-efecto
 - 1.8.2. Diagrama de Pareto
 - 1.8.3. Histograma
 - 1.8.4. Diagrama de dispersión
 - 1.8.5. Hoja de recogida de datos
 - 1.8.6. Gráfico de control
 - 1.8.7. Estratificación de datos
 - 1.9. El proceso de certificación
 - 1.10. Resumen de contenidos
- 2 Normas de seguridad y salud laboral
 - 2.1. Introducción
 - 2.2. Reglamentación
 - 2.2.1. Derechos básicos de los trabajadores
 - 2.2.2. Obligaciones del empresario
 - 2.2.3. Obligaciones de los trabajadores
 - 2.2.4. Comité de Seguridad y Salud
 - 2.3. Tipos de riesgos

- 2.3.1. Riesgos asociados a las condiciones de seguridad
 - 2.3.2. Riesgos ligados al medioambiente de trabajo
 - 2.4. Métodos y elementos de prevención y protección
 - 2.5. Prevención en desplazamientos: personal, materiales, elementos, etc.
 - 2.5.1. Prevención en desplazamientos de personas
 - 2.5.2. Prevención en la manipulación manual de cargas
 - 2.6. Incidencia de una buena organización en la evitación de accidentes
 - 2.7. Simbología normalizada
 - 2.8. Resumen de contenidos
- 3 Primeros auxilios
- 3.1. Introducción
 - 3.2. Actuación en caso de accidente laboral
 - 3.2.1. Activación del sistema de emergencia
 - 3.2.2. Valoración primaria
 - 3.2.3. Valoración secundaria
 - 3.3. Fracturas, luxaciones, esguinces y contusiones
 - 3.3.1. Fracturas
 - 3.3.2. Luxaciones o dislocaciones
 - 3.3.3. Esguinces
 - 3.3.4. Contusiones
 - 3.4. Heridas y tratamientos hemorrágicos
 - 3.5. Quemaduras
 - 3.6. Intoxicaciones
 - 3.7. Reanimación
 - 3.8. Traslado de accidentados
 - 3.9. Resumen de contenidos
- 4 Protección medioambiental
- 4.1. Introducción
 - 4.2. Normativa relacionada con la actividad
 - 4.2.1. Normativa relacionada con el agua
 - 4.2.2. Normativa relacionada con el suelo
 - 4.2.3. Normativa relacionada con la atmósfera
 - 4.2.4. Normativa relacionada con los espacios naturales
 - 4.2.5. Normativa relacionada con la energía
 - 4.2.6. Normativa relacionada con los residuos

- 4.2.7. Normativa relacionada con los envases
- 4.2.8. Normativa relacionada con los ruidos
- 4.2.9. Normativa relacionada con la evaluación del impacto ambiental
- 4.2.10. Normativa relacionada con el ecoetiquetado
- 4.3. Residuos generados
- 4.4. Tratamiento de residuos. Métodos y medios utilizados
- 4.5. Resumen de contenidos

- 5 Organización del trabajo
 - 5.1. Introducción
 - 5.2. Causas que dificultan el desarrollo normal de la actividad
 - 5.2.1. El contenido de trabajo suplementario debido a las deficiencias del diseño o especificación del producto
 - 5.2.2. El contenido de trabajo suplementario debido a métodos erróneos de producción
 - 5.2.3. Deficiencias en la dirección de la empresa
 - 5.2.4. Deficiencias debidas al trabajador
 - 5.3. Técnicas de organización
 - 5.3.1. Técnicas orientadas a reducir el contenido de trabajo asociado al producto
 - 5.3.2. Técnicas orientadas a reducir el contenido de trabajo asociado al proceso o método
 - 5.3.3. Técnicas orientadas a reducir el tiempo improductivo imputable a la dirección
 - 5.3.4. Técnicas orientadas a reducir el tiempo improductivo imputable al trabajador
 - 5.4. Organización del propio trabajo y de sus subalternos
 - 5.5. Responsabilidad sobre equipos, materiales y seguridad
 - 5.6. Concepción del plan de trabajo
 - 5.7. Optimización de los medios disponibles
 - 5.8. Resumen de contenidos

- 6 Mejora de métodos de trabajo
 - 6.1. Introducción
 - 6.2. Mejora de métodos
 - 6.2.1. Técnicas de análisis del trabajo
 - 6.2.2. Elaboración del método

- 6.2.3. Implantación del método
- 6.3. Mejora de tiempos
 - 6.3.1. Relación productividad-competitividad
 - 6.3.2. Finalidad del estudio de tiempos
 - 6.3.3. Técnicas de medición del trabajo
 - 6.3.4. Elaboración del estudio de tiempos
- 6.4. Resumen de contenidos

- 7. Desarrollo personal
 - 7.1. Introducción
 - 7.2. Exposición, argumentación, escucha y diálogo. Reglas básicas
 - 7.2.1. Reglas básicas para lograr una comunicación eficaz
 - 7.2.2. Exposición, argumentación, escucha y diálogo
 - 7.3. Relaciones con personas vinculadas con la actividad
 - 7.4. Trabajo en equipo. Interacción
 - 7.4.1. La interacción en el grupo
 - 7.4.2. El trabajo en equipo
 - 7.5. Deontología profesional
 - 7.6. Resumen de contenidos

- 8. Contingencias
 - 8.1. Introducción
 - 8.2. Situaciones problemáticas que se presentan
 - 8.3. Actitudes y respuestas adecuadas
 - 8.4. Resumen de contenidos

- 9. Innovaciones tecnológicas
 - 9.1. Introducción
 - 9.2. Introducción de nuevos métodos y técnicas de trabajo
 - 9.3. Incidencias de las técnicas de trabajo en los diferentes aspectos
 - 9.4. El teletrabajo
 - 9.5. Resumen de contenidos

CUARTO SEMESTRE

Módulo II. **INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL (40 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Obtener los conocimientos relacionados con las competencias de la ocupación, que posibiliten una mayor eficiencia y desenvolvimiento profesional en el trabajo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer la estructura, organización y sectores productivos del mercado laboral, las características y tipos de contratos de trabajo, así como los deberes y derechos de los trabajadores haciendo alusión al Estatuto de los trabajadores y a los convenios colectivos.
- Comprender el papel de los agentes sociales en el mercado de trabajo y las principales prestaciones que proporciona la Seguridad Social en materia laboral.
- Ofrecer las pautas para la búsqueda de empleo, apoyándonos en las técnicas más habituales como son la carta de presentación y el currículum vitae e integrar las directrices a seguir en una entrevista.
- Conocer las características y los tipos de servicios de empleo y, los distintos subsistemas de formación profesional, los organismos gestores y las ofertas formativas relacionadas con la ocupación.
- Informar acerca del autoempleo o trabajo por cuenta propia y trabajo en régimen asociado y, comprender las salidas profesionales de la ocupación en el mercado de trabajo.
- Proporcionar el perfil de los emprendedores, detallando la formación que deben recibir y, las entidades y lugares de asesoramiento a los que pueden recurrir para recibir apoyo e información.

CONTENIDOS

- 1 Información laboral
 - 1.1. Introducción
 - 1.2. Mercado laboral
 - 1.2.1. Estructura y organización del mercado de trabajo

- 1.2.2. Sectores productivos
 - 1.3. Contratos de trabajo
 - 1.3.1. Características
 - 1.3.2. Tipos de contratos
 - 1.4. Deberes y derechos de los trabajadores
 - 1.4.1. Estatuto de los trabajadores
 - 1.4.2. Convenios colectivos
 - 1.5. Los agentes sociales. Papel de los agentes sociales en el mercado de trabajo
 - 1.6. Seguridad Social: principales prestaciones
 - 1.7. Resumen de contenidos
- 2 Orientación laboral
- 2.1. Introducción
 - 2.2. Búsqueda de empleo. Técnicas de búsqueda
 - 2.2.1. Carta de presentación y currículum vitae
 - 2.2.2. Entrevista
 - 2.3. Servicios de empleo
 - 2.3.1. Características
 - 2.3.2. Tipos
 - 2.4. La formación profesional
 - 2.4.1. Los distintos subsistemas de formación profesional
 - 2.4.2. Organismos gestores
 - 2.4.3. Ofertas formativas relacionadas con la ocupación
 - 2.5. Autoempleo
 - 2.5.1. Trabajo por cuenta propia
 - 2.5.2. Trabajo en régimen asociado
 - 2.6. Salidas profesionales de la ocupación en el mercado de trabajo
 - 2.7. Resumen de contenidos
- 3 Emprendedores
- 3.1. Introducción
 - 3.2. Perfil del emprendedor
 - 3.3. Formación del emprendedor
 - 3.4. Entidades y lugares de asesoramiento
 - 3.5. Resumen de contenidos

3) CONTENIDOS COMPLEMENTARIOS

Módulo I. **MANIPULADOR DE ALIMENTOS (18 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Enriquecer el concepto de alimento y de manipulador de alimentos a través del estudio de: los riesgos que conlleva el consumo y manipulación de alimentos; los tipos de contaminación alimentaria y sus medidas de prevención; el sistema APPCC y la normativa relacionada con la higiene y la manipulación de los alimentos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar las características y funciones del manipulador de alimentos.
- Estudiar la composición, clasificación y características de los alimentos, así como la función del etiquetado.
- Distinguir las causas de aparición de brotes epidémicos, infecciones o intoxicaciones alimentarias.
- Diferenciar entre contaminación química, física, biológica, directa y cruzada.
- Establecer la relación entre la falta de higiene, temperaturas de conservación inadecuadas o insectos, y la contaminación de alimentos, con la finalidad de poder proponer medidas para su prevención.
- Profundizar en el estudio del origen y transmisión de los contaminantes en los alimentos según su clasificación.
- Ahondar en las condiciones que afectan al crecimiento y desarrollo de los microorganismos.
- Descubrir las ventajas, fundamentos, principios, etapas y medios de registro de un sistema APPCC.
- Estudiar la normativa que recoge las normas de higiene relativas a los productos alimentarios y a los manipuladores de alimentos.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 Calidad alimentaria
 - 2.1. Definición de alimentos

- 2.2. Clasificación de los alimentos
- 2.3. Criterios de calidad de los alimentos

- 3 Alteraciones de los alimentos
 - 3.1. Deterioro de los alimentos de origen animal y de origen vegetal

- 4 Manipulación higiénica de los alimentos
 - 4.1. Cadena alimentaria: origen, transformación, tratamientos, trazabilidad de los alimentos, almacenamiento, tiempo de permanencia, distribución y consumo
 - 4.2. El papel del manipulador de alimentos
 - 4.3. Manipulación de los alimentos específicos del curso

- 5 Locales e instalaciones: maquinaria, herramientas y utillaje, limpieza y desinfección. Distribución de las instalaciones, iluminación, ventilación
 - 5.1. Eliminación de basuras y residuos

- 6 Higiene personal: aseo, hábitos higiénicos, estado de salud y prevención de enfermedades transmisibles

- 7 Información de productos alimenticios: identificación, etiquetado, caducidad y composición

- 8 Higiene alimentaria: microorganismos en los alimentos, contaminaciones, infecciones e intoxicaciones alimentarias

- 9 Conservación de los alimentos
 - 9.1. Métodos físicos (frío, calor, desecación, liofilización, etc.)
 - 9.2. Métodos químicos (sal, azúcar, ahumado, etc.)
 - 9.3. Almacenamiento
 - 9.4. Envasado

- 10 Características específicas de los alimentos y productos alimenticios del sector concreto en el que se integra este módulo

- 11 Conocer el Plan de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos y la Guía de Prácticas Correctas de Higiene del sector o actividad en la que se integra el módulo de manipulador

12 Legislación aplicable al manipulador de alimentos relacionada con el sector concreto al que va dirigido el curso

Módulo II. **PREPARACIONES BÁSICAS DE REPOSTERÍA (39 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Confeccionar y presentar distintos productos de repostería confeccionados a base de masas o pastas y rellenos básicos, así como otros productos propios de esta especialidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el área de repostería describiendo sus principales características y funciones.
- Aplicar las técnicas de elaboración de distintas masas y pastas básicas de repostería, utilizando, herramientas, menaje y equipos adecuados.
- Aplicar las técnicas de elaboración de distintos rellenos, utilizando herramientas, menaje y equipos adecuados.
- Aplicar las técnicas de elaboración y decoración y presentación de distintos pasteles y tartas y otros productos, utilizando, herramientas, menaje y equipos adecuados.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 Repostería y pastelería: conceptos
- 3 Características del local, maquinaria, batería y herramientas
 - 3.1. Características del local
 - 3.2. Maquinaria
 - 3.3. Batería y herramientas
- 4 Personal: categorías profesionales y sus funciones
- 5 Materias primas empleadas en repostería

- 5.1. La harina
 - 5.1.1. La harina de trigo
 - 5.1.2. Otros tipos de harina
 - 5.1.3. Mejorantes y aditivos para la harina
- 5.2. El agua y el azúcar
- 5.3. La sal
- 5.4. La levadura

- 6 Pastas y masas básicas de repostería
 - 6.1. Pastas secas
 - 6.2. Masas blandas
 - 6.2.1. Función de los diferentes ingredientes en la masa
 - 6.2.2. Influencia de los distintos parámetros sobre el producto final
 - 6.3. Masas batidas o esponjosas
 - 6.3.1. Función de los diferentes ingredientes en la masa
 - 6.3.2. Influencia de los distintos parámetros sobre el producto final
 - 6.4. Masas escaldadas
 - 6.4.1. Proceso de elaboración de las masas escaldadas
 - 6.4.2. Influencia de los distintos parámetros sobre el producto final
 - 6.5. Masas leudadas o fermentadas
 - 6.5.1. Proceso general de elaboración de las masas leudadas
 - 6.5.2. Influencia de los distintos parámetros sobre el producto final

- 7 Características de las pastas: choux, brisa o quebrada, de buñuelos, hojaldre
 - 7.1. Pasta choux
 - 7.1.1. Elaboración
 - 7.1.2. Piezas elaboradas con pasta choux
 - 7.2. Pasta brisa o quebrada
 - 7.3. Pasta de buñuelos
 - 7.4. Pasta de hojaldre
 - 7.4.1. Proceso de elaboración y piezas más comunes

- 8 Distintos tipos de bizcocho, hojaldre, masas de levadura, magdalenas, plumcake, pastas de té
 - 8.1. Tipos de bizcocho
 - 8.2. Tipos de hojaldre
 - 8.3. Tipos de masas de levadura

- 8.4. Tipos de magdalenas
- 8.5. Tipos de plumcakes
- 8.6. Tipos de pastas de té

- 9 Rellenos
 - 9.1. Rellenos salados y dulces, ingredientes y proceso de elaboración, consistencia y características. Conservación
 - 9.2. Aplicación de rellenos dulces y salados

- 10 Características de las cremas: pastelera, de mantequilla
 - 10.1. Ingredientes, formulación y características de la crema pastelera y de mantequilla
 - 10.2. Procesos generales de elaboración
 - 10.3. Principales elaboraciones de las cremas
 - 10.4. Anomalías, causas y correcciones

- 11 Trufa, yema, confituras

- 12 Merengue: distintos tipos
 - 12.1. Elaboración del merengue
 - 12.2. Tipos de merengues

- 13 Preparaciones básicas: almíbar, granillo, glasa
 - 13.1. Almíbar
 - 13.2. Glasa
 - 13.3. Granillo

- 14 Pasteles y tartas: petit choux, eclaires, profiteroles, tartaletas, milhojas, etc.

- 15 Tartas: moka, de chocolate, yema, frutas variadas, de manzana, de limón, de fresas, de almendra, de queso, etc.

- 16 Técnicas de decoración. Utensilios, productos y preparaciones utilizados

- 17 Conservación de las masas, rellenos, etc.: condiciones de tiempo, temperatura y humedad

18 Equipos y medios utilizados en la elaboración y presentación

19 Limpieza de equipos y útiles de trabajo

20 Normativa de seguridad e higiénico-sanitaria

21 Terminología aplicada en repostería

Módulo III. **WINDOWS. INICIACIÓN A LA INFORMÁTICA (37 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Conocer los elementos y componentes necesarios para el uso y manejo de un ordenador con y sin conexión a la red.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer las funciones básicas de un ordenador, diferenciando entre los elementos físicos y el software, de forma que se puedan realizar tareas sencillas de procesamiento y obtención de información; así como discernir el tipo de aplicación a utilizar en cada caso.
- Conocer los componentes de la CPU y la memoria.
- Conocer y diferencia lo dispositivos de almacenamiento.
- Conocer las características de los monitores y las impresoras.
- Conocer los distintos tipos de aplicaciones que nos podemos encontrar en nuestro trabajo o uso diario del ordenador. Se centra en el sistema operativo y, especialmente, en Windows.
- Conocer las aplicaciones de gestión y ofimática, que son de las más utilizadas en las empresas.
- Introducir el mundo de las redes y de Internet, presentando las ventajas que ofrecen tanto en el mundo laboral como en el hogar. Manejar la presencia de virus.
- Aprender las nociones básicas para el manejo de Windows.
- Conocer los distintos elementos que componen el escritorio.
- Aprender a organizar archivos y carpetas.
- Aprender las nociones básicas para trabajar con archivos.

- Profundizar en el trabajo con archivos.
- Aprender a luchar contra los virus.
- Aprender a trabajar con aplicaciones.
- Aprender a gestionar la impresión.
- Utilizar las tecnologías de la información en nuestra vida cotidiana y cómo nos pueden ayudar en muchas tareas, como los servicios disponibles a través de Internet.
- Aprender a conectar a Internet un ordenador con el sistema operativo Windows XP, viendo la creación y configuración del acceso telefónico y presentando los principales servicios de Internet. Posteriormente se explica el acceso a la Web a través del navegador Internet Explorer 6.0.
- Aprender a buscar y discernir información en la web.
- Presentar algunas técnicas y conceptos necesarios para navegar con seguridad en Internet: marcadores o favoritos para acceder rápidamente; cómo gestionar las cookies; identificar los sitios seguros y la función de un cortafuegos o firewall.
- Introducir el servicio FTP para la transferencia de archivos en Internet. Explica cómo obtener archivos desde servidores que proporcionan este servicio o desde las propias páginas web. También estudia el tema de la impresión en Internet Explorer 6.
- Introducir la aplicación Outlook Express, que sirve para administrar el correo electrónico. Explica cómo obtener y enviar mensajes, el uso de la libreta de direcciones, etc.

CONTENIDOS

- 1 Sistemas informáticos
 - 1.1. Introducción
 - 1.2. Proceso de datos e informática
 - 1.2.1. Codificación binaria de la información
 - 1.3. Elementos físicos. Ratón, teclado y torre
 - 1.3.1. Unidad Central de Proceso (CPU)
 - 1.3.2. Periféricos de entrada
 - 1.3.3. Periféricos de salida
 - 1.4. Elementos del software
 - 1.5. La conexión de equipos periféricos
 - 1.6. Resumen de contenidos

2 Sistemas operativos

2.1. Introducción

2.2. Funciones básicas de un sistema operativo

2.2.1. El entorno gráfico de usuario

2.2.2. El portapapeles

2.2.3. La acción arrastrar y soltar

2.2.4. El asistente de búsqueda

2.2.5. Los asistentes de configuración

2.2.6. Protección de los archivos de sistema, diagnóstico y restauración del sistema

2.3. Estructura y componentes

2.3.1. El núcleo del sistema operativo

2.3.2. El gestor de E/S

2.3.3. El gestor de memoria principal

2.3.4. El sistema de ficheros

2.3.5. La línea de comandos

2.4. Tipos de sistemas operativos. Características básicas

2.5. Técnicas y procedimientos para la seguridad del sistema y de la información

2.5.1. Concepto de seguridad

2.5.2. Contraseñas e identificación de usuarios

2.5.3. Copias de seguridad en los dispositivos de almacenamiento extraíbles

2.5.4. Amenazas lógicas: concepto, tipos y modo de actuación

2.5.5. El cortafuegos

2.5.6. Actualizaciones del sistema operativo

2.5.7. Antivirus, limitaciones y proceso de desinfección

2.6. Sistemas operativos de uso más extendido: características

2.6.1. Familia Macintosh OS

2.6.2. Familia UNIX y GNU/Linux

2.6.3. Familia Windows

2.7. Resumen de contenidos

3 Presentación de Office

3.1. Introducción

3.2. Instalación y ejecución de Office. Ventanas de aplicaciones y cuadros de diálogo

3.3. Los archivos y las carpetas

3.4. Primeros pasos con Word. Ejecutar Word

- 3.4.1. Técnicas básicas con el texto
- 3.4.2. Dar formato a los caracteres y a los párrafos
- 3.4.3. Páginas, documentos y secciones
- 3.4.4. Herramientas de escritura
- 3.4.5. Las tablas, los estilos y las plantillas
- 3.5. Excel. Ejecutar Excel
 - 3.5.1. Hojas de cálculo y libros de trabajo
 - 3.5.2. Edición de la hoja de Excel. Configurar
 - 3.5.3. Estilos, listas y gráficos
- 3.6. Access y las bases de datos
 - 3.6.1. Ejecución y entorno de Access
 - 3.6.2. Crear tablas en Access
 - 3.6.3. Formularios, informes y consultas en Access
- 3.7. Introducción a PowerPoint
 - 3.7.1. Presentaciones
 - 3.7.2. Diapositivas
 - 3.7.3. Patrón de diapositiva
 - 3.7.4. Efectos de transición y animaciones en diapositivas
- 3.8. Resumen de contenidos
- 4 Introducción a Internet
 - 4.1. Introducción
 - 4.2. Tecnologías de la información y la comunicación
 - 4.3. Redes locales: del ordenador personal al sistema multiusuario
 - 4.4. Internet: qué es y qué utilidades tiene
 - 4.4.1. Correo electrónico (e-mail)
 - 4.4.2. Grupos de noticias (news)
 - 4.4.3. Listas de correo
 - 4.4.4. Canales temáticos
 - 4.4.5. Foros de debate
 - 4.4.6. Conversaciones (chat)
 - 4.4.7. Videoconferencias y NetMeeting
 - 4.4.8. Transferencia de archivos (FTP)
 - 4.4.9. Conexión remota (telnet)
 - 4.5. Acceso a Internet: conexión, requerimientos de hardware y tarifas
 - 4.5.1. Velocidad de la conexión
 - 4.5.2. Tipos de conexión: requerimientos de hardware

- 4.5.3. Otros aspectos a tener en cuenta de la conexión a Internet
- 4.6. Búsqueda en Internet: buscador y portales
- 4.7. El correo electrónico
 - 4.7.1. Terminología y conceptos básicos
 - 4.7.2. La seguridad del correo electrónico
 - 4.7.3. Primeros pasos con el correo electrónico
- 4.8. Resumen de contenidos

Módulo IV. **GESTIÓN DEL TIEMPO (22 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Conocer los pasos a seguir para planificar las actividades y las jornadas laborales teniendo en cuenta la incorporación de las nuevas tecnologías tanto en el proceso en sí como en su evaluación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprender el concepto de tiempo y sus peculiaridades a fin de identificar los principios y las fases del procedimiento para llevar a cabo una auditoría sobre la correcta gestión del mismo.
- Adquirir los conocimientos necesarios para priorizar actividades de forma correcta con la finalidad de obtener una gestión eficaz del tiempo sin desviarse de los objetivos establecidos.
- Conocer las pautas para modificar actitudes que permitan crear una estrategia de gestión eficaz del tiempo y superar los obstáculos provocados por una gestión ineficaz del mismo.
- Conocer cómo organizar los pasos necesarios para planificar un día concreto tras ser identificados con claridad los objetivos a conseguir y las tareas que se deben realizar.
- Identificar las directrices que son necesarias asumir para adoptar las decisiones más acertadas en relación con Internet, Correo electrónico y/o teléfono.
- Conocer e identificar las causas que provocan sobrecargas de/en el trabajo para evitarlas a través de una adecuada planificación del trabajo y una gestión eficaz del tiempo.

CONTENIDOS

- 1 Comprendiendo tu tiempo
 - 1.1. Introducción
 - 1.2. ¿Cómo gestiono mi tiempo?
 - 1.3. Alguien ha dicho sobre el tiempo que...
 - 1.4. Principios de la gestión del tiempo
 - 1.5. Los beneficios de una buena gestión del tiempo
 - 1.6. Características de una mala gestión del tiempo
 - 1.7. El principio de Pareto y otras leyes sobre el tiempo
 - 1.8. Resumen de contenidos

- 2 Identificar los objetivos y establecer prioridades
 - 2.1. Introducción
 - 2.2. Objetivos que se pretenden alcanzar
 - 2.3. Acciones concretas en el acrónimo objetivos
 - 2.4. Características de las prioridades
 - 2.5. Pasos necesarios para establecer prioridades
 - 2.6. Resumen de contenidos

- 3 Desarrollar un plan de gestión del tiempo
 - 3.1. Introducción
 - 3.2. Directrices para modificar el modo de emplear nuestro tiempo
 - 3.3. Modos de familiarizarnos con las prioridades de organización
 - 3.4. Obstáculos potenciales para crear una estrategia de gestión del tiempo
 - 3.5. Pasos necesarios para crear un plan de gestión del tiempo
 - 3.6. Resumen de contenidos

- 4 Desarrollo de un plan diario
 - 4.1. Introducción
 - 4.2. Los obstáculos para la planificación
 - 4.3. Pasos necesarios para planificar un día
 - 4.4. Directrices para crear un plan diario
 - 4.4.1. Un paso previo, la agenda de objetivos
 - 4.4.2. El programa diario
 - 4.5. Tareas que no se deben programar
 - 4.6. Ventajas de la planificación

- 4.7. Resumen de contenidos

 - 5 Gestión de la tecnología
 - 5.1. Introducción
 - 5.2. Directrices para no perder el tiempo en Internet
 - 5.3. Directrices para gestionar el correo electrónico
 - 5.4. Directrices para no perder el tiempo al teléfono
 - 5.5. Directrices para tomar decisiones acertadas en relación a la tecnología
 - 5.6. Resumen de contenidos

 - 6 Rechazo del exceso de trabajo
 - 6.1. Introducción
 - 6.2. Motivos del exceso de trabajo
 - 6.3. Pasos para evitar el exceso de trabajo. La delegación
 - 6.4. Aprender a decir "NO"
 - 6.5. Resumen de contenidos
- 