



PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

CURSO ACADÉMICO: 2023/2024

MÓDULO: PROCESOS DE SERVICIOS EN RESTAURACIÓN

DEPARTAMENTO: HOSTELERÍA Y TURISMO

PROFESOR/A: ANA GEMA MOLINA MORENO

CICLO MEDIO: DIRECCIÓN DE SERVICIOS EN RESTAURACIÓN

CURSO: PRIMERO

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.	3
2. AULAS BILINGÜES	
3. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO A LOS QUE CONTRIBUYE A ALCANZAR EL MÓDULO	4
4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL CICLO A LAS QUE CONTRIBUYE A ALCANZAR EL MÓDULO.	4
5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE: OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MÓDULO.	5
6. CONTENIDOS DEL MÓDULO.	6
7. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS.	6
7.1. TEMPORALIDAD DE LOS CONTENIDOS POR TRIMESTRES.	7
7.2. UNIDADES DIDÁCTICAS.	7
8. CONTENIDOS TRANSVERSALES.	16
9. METODOLOGÍA.	18
10. EVALUACIÓN.	19
11. PLAN DE RECUPERACIÓN DE APRENDIZAJES NO ADQUIRIDOS.	22
12. MATERIALES Y RECURSOS DIDACTICOS.	23
13. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.	24
14. LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD: ALUMNADO CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO.	25

1. INTRODUCCIÓN.

El módulo titulado PROCESOS DE SERVICIOS EN RESTAURACIÓN , forma parte del currículo del Ciclo Formativo de Grado Superior de DIRECCIÓN DE SERVICIOS EN RESTAURACIÓN que se encuentra integrado en la familia profesional de **Hostelería y Turismo** y que se establece en el R.D. 688/2010, de 20 de mayo.

LA RESTAURACIÓN EN ESPAÑA

Sin duda, nuestro país es uno de los paradigmas de la restauración cuya representación genuina son los miles de establecimientos, más de trescientos mil (aportando un porcentaje más que significativo al PIB de nuestro país), que se dedican al noble arte de dar de comer y beber a propios y extraños con una variedad y calidad que es por todos conocida.

Los españoles y los turistas que acuden a nuestra región, vivimos con verdadera pasión esta cultura de la comida y bebida y hemos ido adaptándonos en los últimos años a las novedades o innovaciones que han llegado de más allá de nuestras fronteras.

El negocio de restaurantes, bares, cafeterías y similares de estructura familiar va poco a poco remodelándose y adquiriendo un nuevo carácter, más empresarial, donde ya no se trata de garantizar un salario a la familia, sino de una inversión de capital que hay que rentabilizar.

La Neo-restauración está ya consolidada y en plena expansión, abarcando cada vez mayor cota de mercado.

2. AULAS BILINGÜES

Las aulas bilingües consisten en la transformación de la oferta de ciertos ciclos formativos, a través de la incorporación de idiomas extranjeros. Por un lado, un módulo asociado a unidades de competencia en primero, y otro en segundo, serán impartidos en idioma extranjero por el profesorado de formación Profesional; y por otro, el profesorado de idiomas del centro impartirá dos horas en primero y otras dos en segundo del idioma elegido. Ambos docentes contribuirán así al aumento de la competencia lingüística del alumnado.

En nuestro ciclo formativo el programa aulas bilingües está asociado al modulo Proceso de Servicio en restaurante. De las 7 horas semanales que contiene este módulo 2 serán asociadas al idioma extranjero elegido, en este caso el alemán, dichas horas serán impartidas por la profesora de lengua extranjera Mirian Torres Biter.

Durante estas horas el grupo dara clases de alemán, Martes a cuarta y quinta hora. Estas horas de idioma extranjero en Alemán contarán un 20% de la nota del módulo al que está asociado, en este caso PSR.

3. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO A LOS QUE CONTRIBUYE A ALCANZAR EL MÓDULO.

1º Identificar los productos y servicios que ofrece la empresa reconociendo sus características para diseñar los procesos de producción.

2º Analizar instalaciones, maquinaria, útiles y herramientas, reconociendo sus características, aplicaciones y principios de funcionamiento para realizar y supervisar la puesta a punto del trabajo.

3º Identificar los procedimientos adecuados en la organización de servicios, analizando y relacionando tipos, fases y métodos para realizar o supervisar los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas

4º Controlar los datos originados por la producción y/o servicio, reconociendo su naturaleza para cumplimentar la documentación administrativa relacionada.

5º Analizar protocolos de actuación ante posibles demandas de los clientes, identificando las características de cada caso para dar respuesta a posibles solicitudes, sugerencias y reclamaciones, pudiendo utilizar al menos dos lenguas extranjeras.

6º Aplicar estrategias de dirección y desarrollo del personal, identificando las actitudes, aptitudes y necesidades del equipo de trabajo para motivar al personal a su cargo.

7º Aplicar estrategias y técnicas de comunicación adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, la finalidad y las características de los receptores, para asegurar la eficacia en el proceso de comunicación.

8º Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales, y de protección ambiental proponiendo y aplicando medidas de prevención personales y colectivas de acuerdo con la norma aplicable en los procesos de trabajo que garantizan entornos seguros.

4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL CICLO A LAS QUE CONTRIBUYE A ALCANZAR EL MÓDULO.

A) Diseñar los procesos de producción y servicio, determinar su estructura organizativa y los recursos necesarios, teniendo en cuenta los objetivos de la empresa.

- B) Determinar la oferta de servicios de alimentos y bebidas, realizando las fichas técnicas de producción, para fijar precios y estandarizar procesos.
- C) Programar actividades y organizar recursos, teniendo en cuenta las necesidades de producción y los objetivos prefijados.
- D) Realizar o supervisar la preparación de espacios, maquinaria, útiles y herramientas para poner a punto el lugar de trabajo.
- E) Realizar o supervisar los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas, coordinando la prestación de los mismos, teniendo en cuenta el ámbito de su ejecución y los protocolos establecidos.
- F) Cumplimentar la documentación administrativa relacionada con las unidades de producción y/o servicio, para realizar controles presupuestarios, informes o cualquier actividad que pueda derivarse, utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.
- G) Dar respuesta a posibles solicitudes, sugerencias y reclamaciones de los clientes, para cumplir con sus expectativas y lograr su satisfacción.
- H) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.
- I) Organizar y coordinar equipos de trabajo, supervisando el desarrollo del mismo, con responsabilidad, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como, aportando soluciones a los conflictos grupales que se presentan.
- J) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados, y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- La organización secuenciada de todas las fases que configuran los procesos de servicios en restaurante.
- La determinación de recursos y necesidades de coordinación.
- La identificación y aplicación de técnicas de servicios en restaurante.
- El desarrollo de las operaciones de preservicio, servicio y postservicio.

5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE: OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MÓDULO.

- A) Diseñar los procesos de producción y servicio, determinar su estructura organizativa y los recursos necesarios, teniendo en cuenta los objetivos de la empresa.
- B) Determinar la oferta de servicios de alimentos y bebidas, realizando las fichas técnicas de producción, para fijar precios y estandarizar procesos.
- C) Programar actividades y organizar recursos, teniendo en cuenta las necesidades de producción y los objetivos prefijados.
- D) Realizar o supervisar la preparación de espacios, maquinaria, útiles y herramientas para poner a punto el lugar de trabajo.
- E) Realizar o supervisar los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas, coordinando la prestación de los mismos, teniendo en cuenta el ámbito de su ejecución y los protocolos establecidos.
- F) Cumplimentar la documentación administrativa relacionada con las unidades de producción y/o servicio, para realizar controles presupuestarios, informes o cualquier actividad que pueda derivarse, utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.
- G) Dar respuesta a posibles solicitudes, sugerencias y reclamaciones de los clientes, para cumplir con sus expectativas y lograr su satisfacción.

6. CONTENIDOS DEL MÓDULO.

Los contenidos del módulo profesional quedarán estructurados de la siguiente forma para que el alumno pueda ir adquiriendo los conocimientos necesarios en cada unidad didáctica de forma que asimile mejor los contenidos del módulo. Esta secuenciación, partirá del grado de dificultad y de los conocimientos base necesarios para seguir desarrollando los contenidos.

7. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS.

1.-SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

- La restauración
- Establecimientos de restauración.
- Estructuras organizativas de los servicios.
- Tipos de servicios.
- Organigrama y funciones del personal de restaurante
- Vocabulario y deontología profesional.

2.-PUESTA A PUNTO Y MONTAJE DE SERVICIOS.

- Equipo, útiles y materiales. Descripción, clasificación y características.
- Operaciones de aprovisionamiento interno.
- Tipología de montajes de servicios.
- Operaciones de montaje. Análisis de la información.
- Ejecución de las operaciones de montaje.
- Valoración de los resultados.

3.-TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y VENTA.

- El proceso de comunicación.
- Comunicación verbal en la restauración.
- Documentación vinculada a la prestación de servicios.
- Empatía, receptividad, asertividad.
- Roles, objetivos y relación cliente profesional.
- Técnicas de venta.
- Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias.

4.-ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO.

- Fases del servicio.
- La comanda.
- Técnicas de servicio.
- Tipología de clientes y su tratamiento.
- La atención al cliente.
- Control y valoración de los resultados.

5.-ELABORACIÓN DE PLATOS A LA VISTA DEL CLIENTE.

- Fundamentos culinarios.
- Elaboraciones y manipulaciones a la vista del cliente.
- Operaciones de puesta a punto.
- Técnicas de elaboración, corte, trinchado, desespinado, decoración, presentación y conservación de alimentos a la vista del cliente.

6.-FACTURACIÓN Y COBRO.

- La facturación y cobro.
- Sistemas de facturación tipos y características.
- La factura y el ticket. Tipos, datos y características.
- Sistemas de cobro. Contado, crédito y otros.
- Documentos de control asociados a la facturación y cobro. Flujos.
- Aplicaciones informáticas relacionadas.

7.1. TEMPORALIDAD DE LOS CONTENIDOS POR TRIMESTRE

UNIDAD 1: CLASIFICACIÓN Y TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS EN RESTAURACIÓN, ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS DE SERVICIOS EN DISTINTAS TIPOLOGÍA.

COMPETENCIAS PROFESIONALES

- **Describir los diferentes tipos de establecimientos de restauración**
Restauración colectiva o social
Restauración comercial
- **Conocer sus estructuras organizativas tanto en la restauración tradicional como la nueva restauración.**
- **Hacer distintos estudios de la restauración tradicional y la neo restauración.**
- **Desarrollar distintos análisis según los tipos de establecimientos.**
- **Hacer un estudio de mercado de las tendencias actuales dentro del mundo de la restauración.**

Competencias sociales

-Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento para resolver problemas.

-Colaborar y trabajar en equipo de forma comunicativa y con iniciativa.

Competencias personales

- Uniformidad
- Trae el material
- Puntualidad
- Respeto a las instalaciones
- Respeto a las normas de Seguridad e Higiene

Temporalización: 12 horas teoría
2 horas prácticas. (1º PARCIAL)

UNIDAD 2: TIPOLOGÍAS DE SERVICIOS Y APLICACIONES DE LOS ORGANIGRAMAS Y FUNCIONES DEL PERSONAL. DEONTOLOGÍA PROFESIONAL.

COMPETENCIAS PROFESIONALES

- **Conocer los distintos tipos de servicios:**

Menú.

Carta.

Menú degustación.

Menú concertado.

Menú de buffet y otros tipos

- Saber los distintos organigramas y funciones del personal según el tipo de establecimiento de restauración.
- Deontología profesional.
- Vocabulario técnico
- Desarrollar los distintos tipos de servicios con diversas ejemplificaciones.
- Aplicar las distintas brigadas de servicio según los eventos que vayamos a realizar.
- Aplicar las normas deontológicas correspondientes en todo momento.

Competencias sociales

-Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento para resolver problemas.

-Colaborar y trabajar en equipo de forma comunicativa y con iniciativa.

Competencias personales

-Uniformidad

-Trae el material

-Puntualidad

-Respeto a las instalaciones

-Respeto a las normas de Seguridad e Higiene

Temporalización: 11 horas teoría
 10 horas prácticas. (1º PARCIAL)

UNIDAD 3: EQUIPOS, ÚTILES Y MATERIALES. DESCRIPCIÓN, CLASIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS, OPERACIONES DE APROVISIONAMIENTO INTERNO.

COMPETENCIAS PROFESIONALES

- Descripción de los equipos que se utilizarán.
- Funciones del mobiliario dentro del área de consumo.
- Normas de utilización de la maquinaria.
- Operaciones de aprovisionamiento interno.
- La seguridad e higiene en restauración.
- Análisis de los equipos.

- Manejo del mobiliario y equipos del área de consumo.
- Manipulación de la maquinaria.

Competencias sociales

-Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento para resolver problemas.

-Colaborar y trabajar en equipo de forma comunicativa y con iniciativa.

Competencias personales

-Uniformidad

-Trae el material

-Puntualidad

-Respeto a las instalaciones

-Respeto a las normas de Seguridad e Higiene

Temporalización: 11 horas teoría
11 horas prácticas (1 PARCIAL)

UNIDAD 4 : FASES DEL SERVICIO (PRE SERVICIO, SERVICIO Y POST SERVICIO) Y TIPOS DE SERVICIOS.

COMPETENCIAS PROFESIONALES

- **Conocer las fases de servicio (pre servicio, servicio y post servicio)**
Secuenciación, características y control.
- **La comanda.**
Definición, tipos y características.
Formalización.
Aplicaciones informáticas.
- **Técnicas de servicio.**
Servicio de alimentos.
Servicio de vinos y otras bebidas
Servicio de otros elementos.
- **Tipología del servicio**
Servicio emplatado
Servicio a la inglesa
Servicio a la francesa

Servicio a la rusa, Gueridón o dos manos.

- Ejecutar las fases del servicio entre todos los alumnos
- Tomar la comanda con distintas situaciones
- Practicar las técnicas y tipología del servicio.

Competencias sociales

-Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento para resolver problemas.

-Colaborar y trabajar en equipo de forma comunicativa y con iniciativa.

Competencias personales

- Uniformidad
- Trae el material
- Puntualidad
- Respeto a las instalaciones
- Respeto a las normas de Seguridad e Higiene

**Temporalización: 10 horas teóricas
10 horas prácticas. (1º PARCIAL)**

UNIDAD 5: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, DOCUMENTACIÓN VINCULADA.

COMPETENCIAS PROFESIONALES

- **El proceso de comunicación**
- **Comunicación verbal en la restauración.**
 - Oral.
 - Escrita.
- **Comunicación no verbal en la restauración.**
 - Imagen personal.
 - Gestos, movimientos etc..
- **Empatía, receptividad, roles, objetivos y relación cliente profesional.**
- **Conocimiento de la documentación vinculada a la prestación de servicios.**
 - Estilos, formatos utilizados, nuevas tendencias.
- **Aplicación de los conocimientos adquiridos.**
- **Desarrollar ejemplificaciones de las técnicas de comunicación en todos sus niveles.**

Competencias sociales

-Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento para resolver problemas.

-Colaborar y trabajar en equipo de forma comunicativa y con iniciativa.

Competencias personales

- Uniformidad
- Trae el material
- Puntualidad
- Respeto a las instalaciones
- Respeto a las normas de Seguridad e Higiene

Temporalización: 11 horas teóricas
11 horas prácticas. (2 PARCIAL)

UNIDAD 6: TÉCNICAS DE VENTAS EN RESTAURACIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS.

COMPETENCIAS PROFESIONALES

- **Técnicas de venta en restauración.**
 - Exposición de las cualidades de los productos y servicios.**
 - Modelos de actuación en el proceso de venta en restauración.**
 - Relación con los clientes**
 - Atención personalizada como base de fidelización.**
- **Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias.**
 - Objeciones de los clientes y su tratamiento**
 - Técnicas y gestión utilizadas en la actuación ante reclamaciones.**
 - Norma aplicable en Andalucía. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.**
 - La protección del consumidor y el usuario en España y Europa.**
- **Ejecución entre todo el alumnado para el desarrollo de unas buenas técnicas de ventas**
- **Simulacros de las diferentes situaciones ante reclamaciones y quejas**
- **Aplicar la legislación vigente en los modelos de actuación ante una reclamación o queja.**

Competencias sociales

- Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento para resolver problemas.
- Colaborar y trabajar en equipo de forma comunicativa y con iniciativa.

Competencias personales

- Uniformidad
- Trae el material
- Puntualidad

- Respeto a las instalaciones
- Respeto a las normas de Seguridad e Higiene

Temporalización: 11 horas teóricas
11 horas prácticas (2 PARCIAL)

UNIDAD 7: CONOCIMIENTOS CULINARIOS. ELABORACIÓN DE PLATOS A LA VISTA DEL CLIENTE. FICHAS TÉCNICAS Y ESCANDALLOS.

COMPETENCIAS PROFESIONALES

- **Fundamentos culinarios**
- **Conocer elaboraciones y manipulaciones a la vista del cliente.**

Definición, características y tipos.
Fichas técnicas, escandallos y otros productos.

- **Conocer los equipos maquinaria y mobiliario necesario para su realización.**
Géneros y materias primas.
- **Técnicas de elaboración, corte, trinchado, desespinado, decoración, presentación y conservación de platos a la vista del cliente.**
- **Llevar a cabo los conocimientos adquiridos para la realización de platos a la vista del cliente**
- **Desarrollar las técnicas necesarias para la correcta manipulación de alimentos.**

Competencias sociales

-Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento para resolver problemas.

-Colaborar y trabajar en equipo de forma comunicativa y con iniciativa.

Competencias personales

- Uniformidad
- Trae el material
- Puntualidad
- Respeto a las instalaciones
- Respeto a las normas de Seguridad e Higiene

Temporalización: 7 horas teóricas
26 horas prácticas (2 PARCIAL)

UNIDAD 8: ATENCIÓN AL CLIENTE COMPETENCIAS PROFESIONALES

- **Concepto de servicio.**
 - Definición**
 - El cliente**
 - Deseos y expectativas**
 - Normas básicas de actuación**
 - Conocer la servucción.**
- **Aplicación de los conocimientos adquiridos.**
- **Utilización de los servicios de venta y servicios de restauración.**

Competencias sociales

-Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento para resolver problemas.

-Colaborar y trabajar en equipo de forma comunicativa y con iniciativa.

Competencias personales

- Uniformidad
- Trae el material
- Puntualidad
- Respeto a las instalaciones
- Respeto a las normas de Seguridad e Higiene

**Temporalización: 17 horas teóricas
7 horas prácticas. (3 PARCIAL)**

UNIDAD 9: MONTAJE DE SERVICIOS SEGÚN LAS NECESIDADES DEL ESTABLECIMIENTO. (PLAN DE TRABAJO)

COMPETENCIAS PROFESIONALES

- **Conocer las distintas tipologías de montajes de servicios en relación con los eventos a realizar.**

Montajes de restaurantes.

Montajes de catering.

- Conocer las operaciones a realizar de montaje según el análisis de información.
- Operaciones previas de montaje.

Control de áreas

Control de equipos, útiles y materiales.

Distribución de funciones.

- Elaborar planes de trabajo en distintos tipos de montajes.
- Ejecutar las operaciones de montaje según su tipología.
- Valoración de resultados de montaje

Competencias sociales

-Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento para resolver problemas.

-Colaborar y trabajar en equipo de forma comunicativa y con iniciativa.

Competencias personales

-Uniformidad

-Trae el material

-Puntualidad

-Respeto a las instalaciones

-Respeto a las normas de Seguridad e Higiene

-Valoración de resultados de montaje.

Temporalización: 14 horas teóricas
11 horas prácticas. (3ºPARCIAL)

UNIDAD 10: FACTURACIÓN Y COBRO

COMPETENCIAS PROFESIONALES

- La facturación y el cobro
- Sistemas de facturación. Tipos y características.

Definición de los procesos

- **Sistemas de cobro. Contado, crédito y otros.**
- **Documentos de control asociados.**
- **Elaboración de facturación y cobro.**
- **Utilización de los sistemas de cobro.**

Competencias sociales

-Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento para resolver problemas.

-Colaborar y trabajar en equipo de forma comunicativa y con iniciativa.

Competencias personales

-Uniformidad

-Trae el material

-Puntualidad

-Respeto a las instalaciones

-Respeto a las normas de Seguridad e Higiene

**Temporalización: 14 horas teóricas.
 7 horas prácticas. (3º PARCIAL)**

8. CONTENIDOS TRANSVERSALES.

En la Orden de 17 de diciembre de 1995 sobre Educación en Valores en los centros docentes de **Andalucía**, se insta a los centros y profesores a incluir en sus proyectos y programaciones la Educación en Valores, a través de los **contenidos transversales**.

Teniendo en cuenta que los contenidos transversales, son aquella serie de **diferentes saberes actualmente demandados por la sociedad**, los cuales deberán estar presentes en los diferentes **Módulos** a lo largo del **Ciclo Formativo**:



EDUCACIÓN MORAL Y CÍVICA, EDUCACIÓN PARA LA PAZ, EDUCACIÓN PARA LA CONVIVENCIA: Se trata de fomentar un clima de cooperación que favorezca las relaciones entre

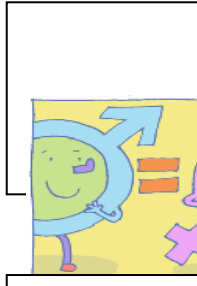
iguales, el trabajo en equipo, el respeto, la superación de cualquier discriminación, etc.

EDUCACIÓN PARA LA SALUD: Se trata de adquirir nociones y conocimientos en nutrición y dieta equilibrada, hábitos alimentarios y enfermedades alimentarias producidas por una mala manipulación de los alimentos. Todo esto es fundamental para ofrecer un servicio de comidas y bebidas de calidad.



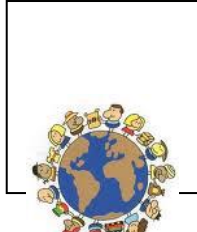
EDUCACIÓN PARA LA IGUALDAD ENTRE LOS SEXOS:

Se trata de defender la igualdad de derechos entre hombres y mujeres, y hemos de partir del siguiente principio; “que las mujeres como ciudadanas deben ser tan libres como los hombres a la hora de ejercer sus roles sociales, políticos y educativos”. Así, el ofrecer la misma educación a los dos sexos, es una condición necesaria para que las potencialidades individuales de hombres y mujeres, puedan estimularse y desarrollarse.



EDUCACIÓN AMBIENTAL Y EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR:

Se trata de abordar contenidos y metodologías para un consumo responsable y desarrollo sostenible, en una Sociedad de Hiperconsumo. El profesional que formemos, tiene la posibilidad de influir muy negativamente o muy positivamente, sobre el medio ambiente.



EDUCACIÓN VIAL: El conocimiento y utilización de la vía pública debe ser adecuado por el Técnico Superior de Dirección de Servicios en Restauración, que con frecuencia invaden la vía pública con terrazas para el servicio. Y de su adecuada actuación se podrán prevenir accidentes.



ÁREAS PRIORITARIAS Y COMPETENCIAS BÁSICAS:

“Son áreas prioritarias que se incorporarán a las ofertas formativas financiadas con cargo a recursos públicos las relativas a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, idiomas de los países de la Unión Europea, trabajo en equipo, prevención de riesgos laborales, así como aquellas que se contemplan dentro de las directrices marcadas por la Unión Europea”.



Estos temas, que atienden al valor integral del alumnado, se tendrán programados en los diferentes desarrollos de las unidades de trabajo.

MENCIÓN ESPECIAL A LA COEDUCACIÓN.-

La importancia de la **igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en la Educación**, radica en la necesidad de conseguir una sociedad sin discriminación por razón de sexo. Por ello, una educación que se base en la igualdad de derechos y oportunidades, debe fomentar no sólo mejores oportunidades de trabajo y formación, a través de planes de desarrollo; sino también un cambio cultural en todas sus dimensiones.

Y nosotros como **docentes**, debemos fomentar unas **actitudes positivas** que promuevan la igualdad de género, tales como:

- Compromiso por el cambio social.
- Dinamismo.
- Motivación.
- Adaptación del lenguaje al alumnado
- Escucha.
- Sensibilización.
- Metodología participativa igualitaria.
- Analizar más lo que está pasando desde la perspectiva de género y aplicarla en el trabajo.
- Ser críticos y constructivos para la **No discriminación**.
- Fomento de la reflexión y la actitud crítica.



9. METODOLOGÍA.

La Formación Profesional requiere una metodología didáctica que se adapte a los fines de adquisición de capacidades y competencias, a las características de los alumnos y a la naturaleza del Ciclo Formativo que se aprende, para que el alumno pueda construir su propio aprendizaje.

La metodología didáctica de la formación profesional promoverá en el alumnado, mediante la necesaria integración de los contenidos científicos, tecnológicos y organizativos de esta enseñanza, una visión global y coordinada de los procesos productivos en los que debe intervenir .

Por otra parte, del estudio de los resultados de aprendizaje y de sus correspondientes criterios de evaluación, contrastados con la observación de los elementos de capacidad profesional descritos para este Título Profesional, se deduce que el aprendizaje debe basarse en “ **saber hacer** “, y que el contenido organizador del mismo debe, por lo tanto, definirse en torno a los procesos reales de trabajo.

Se emplearán diferentes métodos que ayuden y contribuyan al aprendizaje, de acuerdo con los principios del nuevo sistema educativo. Se fomentará una metodología creativa, teniendo en cuenta los planteamientos de los alumnos; una metodología activa y participativa en donde el alumno sea el eje de su propio proceso de enseñanza-aprendizaje.

Primará una metodología activa, basada en los procesos de creatividad y análisis. A partir de ellos se motiva la asimilación conceptual, procedimental, y por ende la actitudinal.

La orientación por la que se ha optado para este módulo, requiere la utilización de recursos educativos basados en la relación entre la escuela y el entorno socioeconómico que permitan la integración de la actividad económica y profesional en la práctica educativa, mediante la investigación de aquella con finalidades comprensivas, orientadoras y procedimentales.

La aproximación a los contenidos del módulo es deseable que se realice partiendo de hechos concretos, observaciones, experiencias y vivencias personales sobre realidades próximas. Este enfoque

facilita en primer lugar la motivación e interés por los contenidos y actividades propuestas. Además, el análisis concreto de una realidad (ej. la presentación comercial de los productos alimenticios) y su aprendizaje significativo posibilitarán la abstracción de conceptos y las generalizaciones a las que se pretende llegar, superando las actitudes de distanciamiento que el alumno pudiera presentar previamente.

Esta metodología se varia, en caso de que tengamos que pasarnos al modo on-line, por el covid-19.

10. EVALUACIÓN.

El objetivo de la evaluación es valorar las capacidades obtenidas por los alumnos durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, recogiendo la información necesaria para realizar las consideraciones precisas de orientación y toma de decisiones.

¿Qué se evalúa?

Se evalúan los resultados de aprendizaje, expresados en forma de objetivos. Se toman como referentes los criterios de evaluación y los contenidos.

En el desarrollo del módulo se irá evaluando en cada una de las Unidades de Trabajo, el aprendizaje de los alumnos, tomando como referencia los criterios de evaluación y los contenidos de dicha unidad.

¿Cuándo se evalúa?

Evaluación Inicial.

Realizaremos una serie de pruebas de nivel al alumnado perteneciente al ciclo formativo, en las que se determinará los conocimientos, actitudes y capacidades del alumno en relación con la materia.

Evaluación parcial

Día a día, se valorará la asistencia, la participación y el interés del alumno por alcanzar los objetivos propuestos para el módulo. Habrá 3 parciales siendo el último a finales del mes de mayo.

Evaluación final.

Será una media de los parciales que se realicen anteriormente. Coincidirá con el final de periodo lectivo ordinario.

En las sesiones de evaluación se informará sobre la evolución positiva o negativa del aprendizaje de cada alumno/a.

Crterios de evaluación y Criterios de calificación

1. TÉCNICAS
 - Observación participación en clase.
 - Observación de la actitud del alumno.
 - Observación de trabajos para casa: Presentación de trabajos, cumplimiento de los plazos de entrega. De modo que los alumnos aprendan a ser formales en sus entregas tal como se lo exige su profesión para presupuestos u otros documentos con los clientes.
 - Observación de desarrollo de actividades prácticas en el aula.

- Observación de la realización de actividades de servicio de restaurante, bar y cafetería, llevadas a cabo los miércoles para la Comunidad Educativa.
- Corrección de tareas.
- Cuestionarios.
- Pruebas orales.
- Pruebas escritas.
- Autoevaluación.
- Valoración de la expresión oral y escrita.
- Valoración de participación en actividades extraescolares.

2. INSTRUMENTOS.

- Prueba de evaluación inicial.
- Actividades previas de indagación: Test de Ideas previas.
- Hoja de seguimiento del alumno.
- Diarios de clase.
- Actividades de clase.
- Trabajos de casa.
- Trabajos de ampliación.
- Actividades de refuerzo.
- Exámenes conceptuales y procedimentales a lo largo de cada trimestre.

*Tipo de contenido a evaluar:	*Procedimientos e instrumentos:	*Ponderación en la calificación:
a. Competencias profesionales	Calificados a través de pruebas prácticas, orales y escritas, y diversos trabajos puntuándose de 1 a 10, y para superarla es necesario una puntuación mínima de un <u>5</u> .	Supondrán un valor en la calificación final de un 90% .
b. Competencias personales	Se calificarán a través de observación diaria.	Supondrá un valor en la calificación final de un 5% .

c. Competencias sociales	Se calificará la actitud del alumno en clase, valorando una serie de actitudes de comportamiento, respeto por los materiales y socialización.	Supondrá un valor en la calificación final de un 5% .
---------------------------------	---	--

Para aplicar estos criterios el alumnado deberá obtener una calificación para cada tipo de contenidos de al menos un 4 numéricamente o un 40% superado.

APERTURA DEL COMEDOR PEDAGÓGICO.

En este capítulo tratamos de acercar la realidad del mundo laboral y el entorno a nuestros alumnos así como desarrollar diferentes actividades que de no existir el restaurante serían de difícil desarrollo a lo largo del curso escolar. Se consolidarán y ampliarán los conocimientos y las destrezas derivadas de las actividades propias del preservicio, servicio y postservicio en el ámbito del comedor.

ACTIVIDADES A REALIZAR PARA ALCAZAR LOS OBJETIVOS.

El módulo presenta diferentes tipos de contenidos, para poder desarrollarlos convenientemente necesitamos el apoyo de una variedad de actividades, cuya tipología plasmamos a continuación:

A.- ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR CONTENIDOS DE CARÁCTER CONCEPTUAL

ACTIVIDADES DE PRESENTACIÓN/MOTIVACIÓN

Lectura de un artículo relacionado con el tema
 Presentación de la clase mediante un vídeo, transparencia con imágenes etc.
 Trabajo con material gráfico: catálogos, revistas, fotografías etc
 Introducción por parte del profesor, conectando el tema en cuestión, con los intereses **personales de los alumnos**

ACTIVIDADES DE CONOCIMIENTOS PREVIOS

Comentario sobre el artículo leído en la actividad anterior
 Torbellinos de ideas, alrededor de cuestiones planteadas por el profesor
 Preguntas directas a los alumnos por parte del profesor
 Debates sobre un tema surgido de las actividades anteriores
 Cuestionario de ideas previas.

ACTIVIDADES DE DESARROLLO DE CONTENIDOS

Presentación del tema a través de esquemas, diagramas de flujo, diagramas conceptuales, etc.
 Clase expositiva por parte del profesor: “Clase Magistral”

Trabajos de investigación y puesta en común por los propios alumnos guiados por el profesor
Actividades de consolidación
Pruebas objetivas no calificables de conocimientos adquiridos
Identificación en el taller de las herramientas, útiles, maquinaria, materias primas, etc.

ACTIVIDADES DE SÍNTESIS/RESUMEN

Elaboración de esquemas o diagramas donde reflejar los contenidos desarrollados.
Actividades de Ampliación
Visitas formativas
Charlas y coloquios con expertos en determinadas materias
Consulta de bibliografía específica para ampliación de nuevos conocimientos.

B.- ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR CONTENIDOS PROCEDIMENTALES.

ACTIVIDADES PRESENTACIÓN / MOTIVACIÓN

Introducción del tema por parte del profesor, conectándolo con los intereses del alumno
Muestreo de imágenes, donde el alumno capte la finalización del trabajo que va a desarrollar.
Actividades de conocimientos previos
Preguntas directas del profesor
Aportaciones de los alumnos acerca de los posibles tratamientos de los contenidos a desarrollar
Actividades de desarrollo de los contenidos
Introducción por parte del profesor de las tareas a desarrollar
Exposición de los contenidos
Demostración práctica de la tarea por parte del profesor
Simulación de los ejercicios por parte de los alumnos
Desarrollo de las tareas por parte de los alumnos guiados por el profesor

ACTIVIDADES DE CONSOLIDACIÓN

Desarrollar, por repetición de tareas específicas, diferentes ejercicios.
Pruebas prácticas objetivas no calificables
Actividad de apertura del taller-comedor a “clientes reales”, donde el alumno contrasta los conocimientos y procedimientos adquiridos

ACTIVIDADES DE SÍNTESIS/ RESUMEN

Elaboración de Fichas Técnicas
Desglose de las justificaciones de las fichas técnicas.

ACTIVIDADES DE AMPLIACIÓN

Actividad de apertura del comedor
Visitas formativas
Demostraciones prácticas de expertos de la Familia de Hostelería y Turismo

2º.- Actividad de apertura del Restaurante: Es una actividad que engloba otras muchas actividades en ella misma, no sólo se trata del servicio en el restaurante con clientes reales sino que es todo un proceso de planificación, previsión, realización y finalización previa al servicio. Es utilizada como actividad de ampliación, consolidación, refuerzo así como de síntesis y de evaluación de las otras U.D.

11. PLAN DE RECUPERACIÓN DE APRENDIZAJES NO ADQUIRIDOS.

Aquellos alumnos que pierdan el derecho a la **evaluación continua**, por el motivo que sea, pasarán a ser evaluados en junio, tratará aspectos de competencias profesionales.

Los alumnos que no superen el módulo profesional en la convocatoria ordinaria, tendrán que seguir asistiendo a clase hasta la finalización del periodo lectivo realizando actividades de refuerzo.

HAY QUE DESTACAR LO SIGUIENTE PARA LOS ALUMNOS QUE NO SUPEREN LOS MÓDULOS. Con los alumnos y alumnas que no hayan superado la totalidad de los módulos profesionales de primer curso, se procederá del modo siguiente:

a) Si la carga horaria de los módulos profesionales no superados es superior al 50% de las horas totales del primer curso, el alumno o alumna deberá repetir sólo los módulos profesionales no superados y no podrá matricularse de ningún módulo profesional de segundo curso.

b) Si la carga horaria de los módulos profesionales no superados de primer curso es igual o inferior al 50% de las horas totales, el alumno o alumna podrá optar por repetir sólo los módulos profesionales no superados, o matricularse de éstos y de módulos profesionales de segundo curso, utilizando la oferta parcial, siempre que la carga horaria que se curse no sea superior a 1.000 horas lectivas en ese curso escolar y el horario lectivo de dichos módulos profesionales sea compatible, permitiendo la asistencia y evaluación continua en todos

Para la aplicación de estos criterios y adaptar diversas situaciones al proceso de aprendizaje y evaluación del alumnado estableciendo las actuaciones y fechas de recuperación, nos basaremos en la **Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación de formación profesional**

12. MATERIALES Y RECURSOS DIDACTICOS.

Materiales Didácticos Aportados por el Centro:

- Aulas provistas de todo el material necesario para ejecutar las realizaciones prácticas relacionadas con el ciclo formativo.
- Medios audiovisuales (video, cañón , etc.)

- Medios escritos.
- Periódicos y revistas del sector de la hostelería y el turismo.
- Cartas impresas de diferentes establecimientos (vinos, comida, postres, otras.)
- Documentación específica.
- Televisión, Ordenador y equipo, etc...

Materiales Aportados por los Alumnos/as.

Los alumnos/as deberán llevar consigo en cada una de las prácticas que se realicen en el centro o departamento el siguiente material:

- Uniforme completo de camarero (Pantalón negro, camisa blanca, calzado adecuado, mandil negro)
- Bolígrafo.
- Sacacorchos.
- Encendedor.
- Litos: comida y bebida.
- Libro de Texto: Procesos de servicios en restaurant Ed. Paraninfo

La bibliografía en la que nos basaremos es.

Libro de texto Procesos de servicios en restaurant Ed. Paraninfo.

Además, diversos apuntes y temarios confeccionados por el profesor.

13. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.

Se **programará una serie de viajes y visitas para** fomentar e integrar al alumno, que le ayudará para realizarse como persona dentro de la sociedad. Fomentara de igual modo la formación en convivencia y profesión.

Esta actividades se realizarán si la situación del covid-19 nos la permite.

VISITAS:

-Visita a Málaga (San Miguel, Bodega y escuela de hostelería) mes de enero

-Visita a la localidad de Marbella: mercados, restaurantes, hoteles, empresas del sector y culturales, durante todo el curso

-Participación con la Asociación de cocineros de la Costa del Sol en concurso de cocina que se celebrará en Hotel Puente Romano. Primera semana de marzo.

-Visita a la feria de hotelería de Málaga 6 y 7 de febrero, (día que nos asignen)

Actividades de evaluación:

Después de cada actividad se realizará una prueba escrita u oral, sobre los conocimientos obtenidos en la actividad extraescolar.

El alumnado no participante en la actividad deberá realizar la misma actividad que los asistentes, Se le dará información previa para que busquen la información durante la actividad extraescolar.

14. LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD: ALUMNADO CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO.

Con la denominación: **Necesidades Específicas de Apoyo Educativo**, la **L.O.E. 2/2006** en su **Título II** denominado **Equidad en la Educación** y en **Andalucía** la **Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación en Andalucía** (L.E.A), en su **artículo 113**, regulan que el alumnado que requiera una atención educativa diferente a la ordinaria, es el que presenta:

- *Necesidades Educativas de Apoyo Educativo.*
- *Dificultades específicas de aprendizaje.*
- *Altas capacidades intelectuales.*
- *Incorporación tardía al sistema educativo español.*
- *Alumnado que precise de acciones de carácter compensatorio.*

A partir de aquí, podemos entender este apartado como una **“Atención a la Diversidad”**, diversidad que viene dada por el ***grupo tan heterogéneo de alumnos que nos encontramos en el aula.***

Y para dar respuesta a esta diversidad, en el desarrollo de la programación **tendré en cuenta:**

- a) La capacidad para aprender**, con esto me refiero a la potencialidad que tiene el alumnado para conseguir ciertos aprendizajes.
- b) La motivación por aprender**, por lo que debemos tener en cuenta el valor práctico e incentivador de los contenidos y métodos de aprendizaje.
- c) Los intereses personales**, los cuales se relacionan con el futuro académico y profesional del alumnado.
- d) Los diferentes estilos de aprendizaje**, ya que:

-Cada alumno aprende mejor con diversos métodos (leyendo, escuchando, escribiendo...)

-No todo el alumnado tiene la misma capacidad de atención, los hay que se distraen más o menos.

e) **Las dificultades de ciertos alumnos.** Tanto si son necesidades educativas puntuales o temporales, debemos prestar a los alumnos afectados una **ayuda pedagógica especial** que dé respuesta a sus necesidades educativas.

A continuación señalo las **distintas vías de Atención a la Diversidad del alumnado** que aplicaré con la intención de ajustar la acción educativa a la realidad concreta de cada alumno:

1- METODOLOGÍAS DIVERSAS. Las actividades planificadas serán diversas para que se adapten a la singularidad, estilo y ritmo de aprendizaje del alumnado: *actividades individuales, actividades de grupo monitorizadas por los alumnos más aventajados actividades de apoyo y refuerzo para alumnos con déficit, dificultades o retraso actividades de proacción para los de mayor nivel, etc.*

2- AGRUPAMIENTOS FLEXIBLES. La flexibilidad de los grupos de trabajo (en el grupo clase), hace posible que el alumnado pueda realizar al mismo tiempo diferentes tareas según su nivel, intereses u otros criterios. Pudiendo trabajarse los mismos contenidos con distinto nivel de profundidad, mediante las mencionadas *actividades de refuerzo, de apoyo y de ampliación.*

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:

El Sector de la Hostelería, uno de los más importantes de nuestro país, representa también toda una serie de riesgos laborales para los trabajadores como cocineros, camareros y personal de Hotelería en general, en sus tareas de manejar y colocar vajilla, cristalería, cubertería, bandejas y utensilios de maquinaria, así como manipular alimentos, bebidas y licores, desarrollar técnicas de atención al cliente, tomar notas y hacer pedidos, preparar y montar el comedor, recibir a los clientes, servir todo tipo de platos y por todo ello hay que:

Se pueden producir caídas en los desplazamientos a causa de **irregularidades del suelo** (baldosas rotas, grietas), por superficies deslizantes (agua, encerados..) o por tropiezo con obstáculos (mobiliario,

etc..) En particular, los frecuentes y rápidos desplazamientos del personal dedicado a la hostelería favorecen que se produzcan **resbalones** en suelos mojados, **caídas** y **tropiezos** con el mobiliario.

Para evitar la caída deben colocarse **carteles indicativos de “suelo mojado”** para avisar que está recién lavado o encerado, se deberá **caminar despacio**, con pasos cortos y con **calzado antideslizante**.

Hay que recoger los líquidos que puedan haberse derramado.

Nunca hay que subir en elementos que sean inestables como sillas giratorias, cajas, etc.

Deberán emplearse escaleras convenientemente apoyadas y alejadas de lugares de paso como puertas que puedan abrirse por otra persona y golpear la escalera. Debe moverse la escalera cuantas veces sea necesario para acceder con comodidad a todos los puntos.

La subida y bajada deben hacerse **de frente a la escalera**, nunca de espaldas y siempre con calzado

adecuado y antideslizante. No se debe transportar cargas al utilizar las escaleras de mano, pues su peso o dimensión pueden hacer que tenga que usar las dos manos sin posibilidad de agarrarse a la escalera. Si se tienen dudas sobre el **estado de conservación de la escalera** hay que comunicarlo al supervisor o a mantenimiento.

Los objetos se deben manipular con las manos **limpias y secas**, asiéndolos con firmeza. En las zonas de almacenamiento se debe **evitar sobrecargar los estantes** y procurar apilar los **materiales más pesados en los estantes inferiores**. Las estanterías deberán estar bien sujetas.

La utilización de los **útiles de cocina y menaje** como ollas, sartenes, etc... y **herramientas de corte** como cuchillos, máquina de cortar fiambre, picadora de carne, sierra sin fin, mezcladoras, peladora de patatas, lavadora de hortalizas, *turmix*, centrifugadora de hortalizas, robot de cortar, etc., puede ocasionar un riesgo de golpes o cortes por un **uso incorrecto** o por encontrarse **deteriorados**. También las puertas transparentes o de vaivén pueden originar golpes. Es especialmente peligroso el riesgo de cortarse con cristales, cuchillos u otros elementos afilados y cortantes.

- Utilizar los cuchillos con mango antideslizante.
- Transportar y guardar los cuchillos adecuadamente enfundados, ordenándolos después de su uso.
- Mantener los cuchillos bien afilados.
- Utilizar los cuchillos adecuados a cada tarea.
- Cortar utilizando las superficies destinadas para ello.
- Utilizar en la preparación de los alimentos utensilios con el tamaño adecuado.
- Usar los equipos de protección individual que sean necesarios en cada operación.

Es importante **no comprimir las bolsas de basura**, ya que pueden contener objetos punzantes.

El personal de hostelería debe **manipular los desechos de forma segura**, disponiendo de recipientes especiales para ello y de guantes de protección adaptados, para lo cual debe verificarse que tienen el marcado CE que garantiza su eficacia frente al riesgo.

Las puertas de vaivén típicas en cocinas deben tener un “ojo de buey” para ver si hay alguien detrás al abrirla y cada una de las hojas debe utilizarse en un solo sentido.

Asegurarse de que las máquinas y utensilios son seguros y de que tienen marcado CE.

- No anular ni poner fuera de funcionamiento los resguardos de seguridad.
- Asegurarse de disponer del manual de instrucciones de cada equipo y consultarlo cada vez que sea necesario.
- Realizar la limpieza y mantenimiento con los equipos apagados.

El trabajo del personal de hostelería conlleva la realización de esfuerzos tales como levantar o movilizar pesos. Las bandejas, cajas de alimentos, botellas, bolsas de basura, cubos, etc., pueden ser pesados o tener un volumen que dificulte su manipulación, por lo que su manejo puede provocar la adopción de posturas incorrectas durante su manipulación o transporte.

Los mayores problemas provienen de las operaciones que requieren inclinarse y agacharse para manipular mercancías y almacenarlas. También en el servicio de mesas mediante bandejas, tanto en la entrega de platos y bebidas como en su recogida y limpieza.

Antes de utilizar cualquier producto de limpieza, leer detenidamente **su ficha de seguridad** y la **etiqueta**

donde se indican los peligros de ese producto. Para identificar un producto nunca se ha de probar o inhalar. Durante su manipulación utiliza los **equipos de protección individual** adecuados a

la operación que estés realizando, guantes de protección, gafas de seguridad y/o mascarilla.

No se debe usar ningún producto químico sin saber sus características y riesgos, es decir, sin conocer su etiqueta, preguntando aquello que no comprendamos. Además, para evitar confusiones que puedan dar lugar a intoxicaciones por ingestión, no cambiar nunca un producto químico de su envase original y, en caso de ser necesario el trasvase, nunca emplear envases que hayan contenido alimentos o bebidas. El nuevo envase debe ser adecuadamente etiquetado.

La absorción de las sustancias tóxicas por el organismo se efectúa principalmente a través de una o varias de estas tres vías: por inhalación, ingestión y por la piel. Utiliza protecciones.

No almacenar conjuntamente productos químicos con alimentos y bebidas.

Existe un riesgo de contacto eléctrico con equipos o máquinas defectuosas: máquina de cortar fiambre, picadora de carne, sierra sin fin, mezcladoras, peladora de patatas, lavadora de hortalizas, turmix, centrifugadora de hortalizas, robot de cortar, luces u otros equipos conectados. Para evitar riesgos, los enchufes y cables deben conservarse en perfecto estado.

Evita que agua y electricidad entren en contacto. No utilices aparatos mojados. No desconectes los aparatos tirando del cable sino de la clavija. Se deben realizar inspecciones periódicas de los equipos por personal cualificado, utilizar equipos con marcado CE, comprobar los aparatos antes de su uso, evitar limpiar equipos conectados con “sprays” o líquidos, a menos que sea apropiado. Cubrir los equipos antes de las operaciones de limpieza.

Las consecuencias de un incendio pueden ser especialmente importantes en los establecimientos hoteleros debido a la gran concentración de personas cuyos comportamientos no siempre pueden ser controlados (colillas dejadas en cualquier lugar, etc..) y por la acumulación de fuentes de ignición (cocinas, calderas, etc.) y de materiales inflamables (telas, papeles, grasas, etc.).

Sólo deberás intervenir si tienes la formación adecuada. Cuando se trate de fuegos pequeños y localizados que puedas controlar, deberás utilizar un extintor.

• **Nunca utilices una manguera sin la formación previa.** Son muy peligrosas por la fuerza de salida del agua.