

CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN
DEL SERVICIO DE ACCIONES FORMATIVAS PARA LA
REALIZACIÓN DE ACTUACIONES PARA EL SECTOR
HOSTELERÍA Y TURISMO, FINANCIADO A CARGO DE
LOS FONDOS DEL PLAN DE RECUPERACIÓN,
TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA (NEXT
GENERATION EU)



1.	OBJETO DEL SERVICIO	3
2.	ALCANCE	3
3.	CONTENIDO Y DURACIÓN DE CADA ACCIÓN FORMATIVA.....	6
4.	MODALIDAD DE LA IMPARTICIÓN	14
5.	ALUMNADO.....	14
6.	CELEBRACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS	15
7.	EQUIPO FORMADOR	15
8.	MEDIOS PARA LA PRESTACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS	16
9.	MATERIAL DIDÁCTICO	17
10.	MEMORIA DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA.....	17

1. OBJETO DEL SERVICIO

La realización de acciones formativas para el sector de hostelería y turismo financiado a cargo de los fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (Next Generation EU), enmarcado en el componente 20.

2. ALCANCE

Por cada acción formativa, el servicio a prestar incluirá los trabajos necesarios para la captación y selección del alumnado, organización e impartición de la acción formativa establecida y la evaluación final del aprendizaje, hasta la entrega a CNAI de la memoria final de ejecución, todo ello en los términos establecidos en las presentes Condiciones Técnicas.

Las acciones formativas incluidas en cada lote son las siguientes:

1. Lote 1: Operaciones básicas de restaurante y bar. Pamplona y Comarca.

- ✓ Acción formativa 1: El restaurante como establecimiento y como departamento. Operaciones de preservicio “mise en place” en el área de consumo de alimentos y bebidas 60. Horas.
- ✓ Acción formativa 2: El servicio de comidas y bebidas y la atención al cliente. Operaciones de post servicio. Seguridad e higiene alimentaria en el servicio de comidas y bebidas. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 3: El bar como establecimiento y como departamento. Máquinas y equipos básicos del área de producción y servicio de bebidas y comidas rápidas. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 4: Bebidas sencillas y comidas rápidas sencillas. Limpieza de instalaciones y equipos en la zona de preparación de bebidas y de la zona de producción culinaria. Seguridad e higiene alimentaria en operaciones básicas de aprovisionamiento y preparación de bebidas y comidas rápidas sencillas. 60 horas.

2. Lote 2: Operaciones básicas de restaurante y bar Zona Sur. Ribera de Navarra.

- ✓ Acción formativa 1: El restaurante como establecimiento y como departamento. Operaciones de preservicio “mise en place” en el área de consumo de alimentos y bebidas 60. Horas.
- ✓ Acción formativa 2: El servicio de comidas y bebidas y la atención al cliente. Operaciones de post servicio. Seguridad e higiene alimentaria en el servicio de comidas y bebidas. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 3: El bar como establecimiento y como departamento. Máquinas y equipos básicos del área de producción y servicio de bebidas y comidas rápidas. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 4: Bebidas sencillas y comidas rápidas sencillas. Limpieza de instalaciones y equipos en la zona de preparación de bebidas y de la zona de producción culinaria. Seguridad e higiene alimentaria en operaciones básicas de aprovisionamiento y preparación de bebidas y comidas rápidas sencillas. 60 horas.

3. Lote 3: Operaciones básicas de restaurante y bar. Zona Media.

- ✓ Acción formativa 1: El restaurante como establecimiento y como departamento. Operaciones de preservicio “mise en place” en el área de consumo de alimentos y bebidas 60. Horas.
- ✓ Acción formativa 2: El servicio de comidas y bebidas y la atención al cliente. Operaciones de post servicio. Seguridad e higiene alimentaria en el servicio de comidas y bebidas. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 3: El bar como establecimiento y como departamento. Máquinas y equipos básicos del área de producción y servicio de bebidas y comidas rápidas. 60 horas.

- ✓ Acción formativa 4: Bebidas sencillas y comidas rápidas sencillas. Limpieza de instalaciones y equipos en la zona de preparación de bebidas y de la zona de producción culinaria. Seguridad e higiene alimentaria en operaciones básicas de aprovisionamiento y preparación de bebidas y comidas rápidas sencillas. 60 horas.

4. Lote 4: Operaciones básicas de restaurante y bar. Zona Norte

- ✓ Acción formativa 1: El restaurante como establecimiento y como departamento. Operaciones de preservicio “mise en place” en el área de consumo de alimentos y bebidas 60. Horas.
- ✓ Acción formativa 2: El servicio de comidas y bebidas y la atención al cliente. Operaciones de post servicio. Seguridad e higiene alimentaria en el servicio de comidas y bebidas. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 3: El bar como establecimiento y como departamento. Máquinas y equipos básicos del área de producción y servicio de bebidas y comidas rápidas. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 4: Bebidas sencillas y comidas rápidas sencillas. Limpieza de instalaciones y equipos en la zona de preparación de bebidas y de la zona de producción culinaria. Seguridad e higiene alimentaria en operaciones básicas de aprovisionamiento y preparación de bebidas y comidas rápidas sencillas. 60 horas.

Lote 5: Servicios de restaurante bar y cafetería. Pamplona y Comarca.

- ✓ Acción formativa 1: Bar, cafetería y restaurante Fases del servicio de alimentos y bebidas. 60 horas
- ✓ Acción formativa 2: Atención al cliente en el servicio de alimentos y bebidas en restauración. Venta y facturación de servicios en restauración. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 3: Bebidas distintas a vinos. Cartas de bebidas distintas a vino. 45 horas.
- ✓ Acción formativa 4: Preparación y servicio de bebidas distintas a vino. Atención al cliente en el servicio de bebidas distintas a vinos. 45 horas.
- ✓ Acción formativa 5: Ofertas gastronómicas propias de bar-cafetería. Equipos y útiles propios de la preparación, presentación y servicio de elaboraciones sencillas de cocina y platos a la vista del cliente. 30 horas.
- ✓ Acción formativa 6: Técnicas básicas de cocina. 30 horas.
- ✓ Acción formativa 7: Manipulación y elaboración culinaria a la vista del cliente. 30 horas.
- ✓ Acción formativa 8: Atención al cliente en el servicio de restauración. 30 horas.
- ✓ Acción formativa 9: Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería. 60 horas
- ✓ Acción formativa 10: El vino. Cata sencilla de vino. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 11: Servicio de vinos. Atención al cliente en el servicio de vinos. 30 horas.
- ✓ Acción formativa 12: Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico. Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 13: Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico. Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 14: Servicios especiales en restauración. 60 horas.

Lote 6: Servicios de restaurante bar y cafetería Zona Sur. Ribera de Navarra.

- ✓ Acción formativa 1: Bar, cafetería y restaurante Fases del servicio de alimentos y bebidas. 60 horas
- ✓ Acción formativa 2: Atención al cliente en el servicio de alimentos y bebidas en restauración. Venta y facturación de servicios en restauración. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 3: Bebidas distintas a vinos. Cartas de bebidas distintas a vino. 45 horas.

- ✓ Acción formativa 4: Preparación y servicio de bebidas distintas a vino. Atención al cliente en el servicio de bebidas distintas a vinos. 45 horas.
- ✓ Acción formativa 5: Ofertas gastronómicas propias de bar-cafetería. Equipos y útiles propios de la preparación, presentación y servicio de elaboraciones sencillas de cocina y platos a la vista del cliente. 30 horas.
- ✓ Acción formativa 6: Técnicas básicas de cocina. 30 horas.
- ✓ Acción formativa 7: Manipulación y elaboración culinaria a la vista del cliente. 30 horas.
- ✓ Acción formativa 8: Atención al cliente en el servicio de restauración. 30 horas.
- ✓ Acción formativa 9: Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería. 60 horas
- ✓ Acción formativa 10: El vino. Cata sencilla de vino. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 11: Servicio de vinos. Atención al cliente en el servicio de vinos. 30 horas.
- ✓ Acción formativa 12: Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico. Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 13: Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico. Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 14: Servicios especiales en restauración. 60 horas.

Lote 7: Servicios de restaurante bar y cafetería. Zona Media.

- ✓ Acción formativa 1: Bar, cafetería y restaurante Fases del servicio de alimentos y bebidas. 60 horas
- ✓ Acción formativa 2: Atención al cliente en el servicio de alimentos y bebidas en restauración. Venta y facturación de servicios en restauración. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 3: Bebidas distintas a vinos. Cartas de bebidas distintas a vino. 45 horas.
- ✓ Acción formativa 4: Preparación y servicio de bebidas distintas a vino. Atención al cliente en el servicio de bebidas distintas a vinos. 45 horas.
- ✓ Acción formativa 5: Ofertas gastronómicas propias de bar-cafetería. Equipos y útiles propios de la preparación, presentación y servicio de elaboraciones sencillas de cocina y platos a la vista del cliente. 30 horas.
- ✓ Acción formativa 6: Técnicas básicas de cocina. 30 horas.
- ✓ Acción formativa 7: Manipulación y elaboración culinaria a la vista del cliente. 30 horas.
- ✓ Acción formativa 8: Atención al cliente en el servicio de restauración. 30 horas.
- ✓ Acción formativa 9: Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería. 60 horas
- ✓ Acción formativa 10: El vino. Cata sencilla de vino. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 11: Servicio de vinos. Atención al cliente en el servicio de vinos. 30 horas.
- ✓ Acción formativa 12: Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico. Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 13: Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico. Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 14: Servicios especiales en restauración. 60 horas.

Lote 8: Servicios de restaurante bar y cafetería. Zona Norte.

- ✓ Acción formativa 1: Bar, cafetería y restaurante Fases del servicio de alimentos y bebidas. 60 horas
- ✓ Acción formativa 2: Atención al cliente en el servicio de alimentos y bebidas en restauración. Venta y facturación de servicios en restauración. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 3: Bebidas distintas a vinos. Cartas de bebidas distintas a vino. 45 horas.
- ✓ Acción formativa 4: Preparación y servicio de bebidas distintas a vino. Atención al cliente en el servicio de bebidas distintas a vinos. 45 horas.

- ✓ Acción formativa 5: Ofertas gastronómicas propias de bar-cafetería. Equipos y útiles propios de la preparación, presentación y servicio de elaboraciones sencillas de cocina y platos a la vista del cliente. 30 horas.
- ✓ Acción formativa 6: Técnicas básicas de cocina. 30 horas.
- ✓ Acción formativa 7: Manipulación y elaboración culinaria a la vista del cliente. 30 horas.
- ✓ Acción formativa 8: Atención al cliente en el servicio de restauración. 30 horas.
- ✓ Acción formativa 9: Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería. 60 horas
- ✓ Acción formativa 10: El vino. Cata sencilla de vino. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 11: Servicio de vinos. Atención al cliente en el servicio de vinos. 30 horas.
- ✓ Acción formativa 12: Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico. Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 13: Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico. Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico. 60 horas.
- ✓ Acción formativa 14: Servicios especiales en restauración. 60 horas.
- ✓ En todas las acciones formativas durante su desarrollo y ejecución se tendrán en cuenta los principios universales de sostenibilidad, así como las obligaciones derivadas de la Ley 26/2007 de 23 de octubre de Responsabilidad medioambiental y su normativa de desarrollo.

3. CONTENIDO Y DURACIÓN DE CADA ACCIÓN FORMATIVA

El contenido de las acciones formativas para todos los lotes será como sigue:

Para los lotes 1 a 4: Operaciones básicas de restaurante y bar.

Acción formativa 1: El restaurante como establecimiento y como departamento. Operaciones de preservicio “mise en place” en el área de consumo de alimentos y bebidas 60. Horas.

- Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos.
- Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento.
- Formalización y traslado de solicitudes sencillas de aprovisionamiento interno.
- Maquinaria y equipos básicos: identificación, clasificación, ubicación y distribución, mantenimiento y limpieza característicos.
- Proceso y secuencia de operaciones más importantes.
- Apertura del local: previsiones y actuación en caso de anomalías.
- Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno de géneros y de reposición de material:
- formalización de la documentación interna necesaria.
- Puesta a punto del área de servicio y consumo de alimentos y bebidas: repaso y preparación del
- material de servicio; montaje de aparadores y de otros elementos de apoyo; montaje y disposición
- de mesas y de elementos decorativos y de ambientación, otros.
- Montaje de servicios tipo bufé, autoservicio o análogos.

Acción formativa 2: El servicio de comidas y bebidas y la atención al cliente. Operaciones de post servicio. Seguridad e higiene alimentaria en el servicio de comidas y bebidas. 60 horas.

- Tipos de servicio según fórmula de restauración gastronómica.

- Funciones de la brigada.
- Organización y distribución de la zona: rangos, sectores.
- Desarrollo de las tareas propias de asistencia y colaboración: traslado de la comanda a la zona de producción culinaria, servicio de pan, servicio de agua, transporte de los platos de la cocina a la zona de consumo y servicio de comidas, desbarasado, otras.
- Características específicas de los servicios tipo bufé y de servicios a colectividades.
- Aplicación de técnicas básicas de atención al cliente: protocolo de servicio.
- Tipos y modalidades de post servicio.
- Secuencia y ejecución de operaciones de postservicio más habituales.
- Acondicionamiento y reposición de elementos auxiliares y decorativos (convoys, floreros, otros).
- Adecuación de la zona de servicio: ventilación, repaso de mobiliario, cambio de mantelería, otras.
- Limpieza de instalaciones y equipos de la zona de servicio de comidas y bebidas: productos de limpieza de uso común, sistemas y métodos de limpieza.
- Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de las unidades de servicio de alimentos y bebidas.
- Requisitos de los manipuladores de alimentos.
- Manejo de residuos y desperdicios.
- Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos, aplicaciones.
- Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria.
- Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.
- Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).

Acción formativa 3: Acción formativa 3: El bar como establecimiento y como departamento. Máquinas y equipos básicos del área de producción y servicio de bebidas y comidas rápidas. 60 horas.

- Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos.
- Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento.
- Materias primas de uso común en el bar: clasificación comercial.
- Recepción y almacenamiento de géneros culinarios y bebidas: métodos sencillos, documentación y aplicaciones.
- Formalización y traslado de solicitudes de aprovisionamiento interno.
- Identificación y clasificación según características fundamentales, funciones y aplicaciones más comunes.
- Especificidades en el bar-cafetería, en el restaurante y en la restauración colectiva.
- Ubicación y distribución de la maquinaria, equipos, útiles y menajes.
- Aplicación de técnicas, procedimientos, modos de operación, control, mantenimiento y limpieza
- Característicos de la maquinaria, equipos, útiles y menajes.

Acción formativa 4: Bebidas sencillas y comidas rápidas sencillas. Limpieza de instalaciones y equipos en la zona de preparación de bebidas y de la zona de producción culinaria. Seguridad e higiene alimentaria en operaciones básicas de aprovisionamiento y preparación de bebidas y comidas rápidas sencillas. 60 horas.

- Preparación y presentación de bebidas sencillas no alcohólicas: cafés, zumos de frutas, infusiones, copas de helados, batidos, bebidas refrescantes embotelladas y aperitivos no alcohólicos, entre otros.
- Preparación y presentación de bebidas sencillas alcohólicas: cervezas, aguardientes, licores.
- Preparación y presentación de comidas rápidas sencillas: canapés, bocadillos y sándwiches, platos combinados y aperitivos sencillos, entre otros.
- Servicio: en barra y en mesa.

- Conservación y regeneración de elaboraciones: equipos asociados, fases de los procesos, riesgos en la ejecución.
- Productos de limpieza de uso común: tipos, clasificación, características principales de uso, medidas de seguridad y normas de almacenaje.
- Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos, procedimientos y ejecución más habituales.
- Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de las unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas.
- Requisitos de los manipuladores de alimentos.
- Manejo de residuos y desperdicios.
- Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos, aplicaciones.
- Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria.
- Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.
- Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).

Lotes 5 a 8: Servicios de restaurante bar y cafetería 660 horas

Acción formativa 1: Bar, cafetería y restaurante Fases del servicio de alimentos y bebidas. 60 horas

- Establecimientos de restauración dedicados al servicio de alimentos y bebidas: definición, caracterización y modelos de organización.
- Competencias profesionales de los componentes de la brigada de servicios.
- Instalaciones, mobiliario y equipos básicos para el servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa: clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones.
- Cubertería, cristalería y vajilla: clasificación y descripción.
- Tipos de mantelería.
- Ubicación y distribución de mobiliario y maquinaria.
- Técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control del equipamiento específico del área.
- Introducción al sistema de producción de alimentos y vocabulario específico.
- Información gastronómica: cocina regional e internacional.
- El preservicio, proceso y secuencia de operaciones más importantes, descripción y ejecución: check list o lista de comprobación, cumplimentación de documentación, aprovisionamiento interno, limpieza y montaje de equipos y mobiliario, decoración y ambientación de la zona destinada al servicio, reunión operativa o briefing, operaciones de control inicial de caja y otras.
- El servicio: tipos de servicio, toma y tramitación de comandas, aplicación de técnicas de servicio de alimentos, bebidas y productos complementarios en barra y mesa (a la inglesa, a la francesa, asistencia de bufet, a la rusa, entre otros), desbarasado.
- El post servicio: secuencia y ejecución de operaciones, tratamiento de posibles excedentes, reposición de existencias mínimas, acondicionamiento y limpieza de instalaciones, equipos y mobiliario; montaje de mesas, aparadores y elementos auxiliares.
- Introducción al protocolo en restauración.

Acción formativa 2: Atención al cliente en el servicio de alimentos y bebidas en restauración. Venta y facturación de servicios en restauración. 60 horas.

- La comunicación interpersonal y el proceso de la comunicación: barreras, saber escuchar y saber preguntar.
- La comunicación no-verbal.
- La comunicación telefónica.
- Necesidades humanas y motivación: el proceso decisorio.
- Las expectativas de los clientes: técnicas para determinar las expectativas de los clientes con respecto a un servicio, la satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio.
- Tipología de clientes: análisis y comparación de las técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes.
- La atención al cliente: actitud positiva y actitud pro-activa, la empatía, los esfuerzos discrecionales.
- La negociación: la planificación de la negociación, estrategias y técnicas.
- Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.
- Técnicas, formas y procesos de venta directa de alimentos y bebidas en el establecimiento de restauración.
- La venta sugestiva: el merchandising.
- Facturación en restauración: sistemas y tipos de facturación, TPV (terminal de punto de venta).
- Sistemas de cobro: al contado, a crédito, tickets restaurante, bonos o cargo habitación, y otros.
- Operaciones de cálculo del cierre de caja.

Acción formativa 3: Bebidas distintas a vinos. Cartas de bebidas distintas a vino. 45 horas.

- Bebidas gasificadas alcohólicas y no alcohólicas: aguas y refrescos.
- Aperitivos, cervezas, aguardientes, licores.
- Cafés, infusiones, chocolates, batidos naturales y zumos naturales.
- Bebidas alcohólicas: whisky, ron, ginebra, vodka, brandy, y otras.
- Cócteles: tipos, preparación, densidades y medidas, características de las series y las medidas, nuevas técnicas de preparación.
- Principales marcas de bebidas de consumo internacional.
- Aplicación en la cocina actual de las bebidas distintas a vino.
- Cartas de bebidas: definición, tipos, estructura y elementos que la componen.
- Cartas de agua.
- Cartas de cafés e infusiones.
- Cartas de coctelería.
- Cartas temáticas.
- Otras cartas de bebidas.
- La estacionalidad: ventajas e inconvenientes.

Acción formativa 4: Preparación y servicio de bebidas distintas a vino. Atención al cliente en el servicio de bebidas distintas a vinos. 45 horas.

- Equipos y útiles: clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.
- Útiles de servicio: piezas de cristalería/loza, coctelera, pinzas, otros.
- La estación central: tipos, componentes y función.
- Proceso de aprovisionamiento interno: cálculo de necesidades, stocks, control de fecha de caducidad, rotación de productos, control de temperaturas.
- Elaboración y preparación de bebidas.
- Presentación y decoración: cortes de fruta, elementos decorativos, otros.
- Técnicas de servicio: normas y procedimientos.
- Servicio en barra.

- Servicio en mesa.
- La comunicación interpersonal y el proceso de la comunicación: barreras, saber escuchar y saber preguntar.
- La comunicación no-verbal.
- La comunicación telefónica.
- Necesidades humanas y motivación: el proceso decisorio.
- Las expectativas de los clientes: técnicas para determinar las expectativas de los clientes con respecto a un servicio, la satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio.
- Tipología de clientes: análisis y comparación de las técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes.
- La atención al cliente: actitud positiva y actitud pro-activa, la empatía, los esfuerzos discrecionales.
- La negociación: elementos básicos, la planificación de la negociación, estrategias y técnicas.
- Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.
- Normativa aplicable de protección al consumidor. La comunicación interpersonal y el proceso de la comunicación: barreras, saber escuchar y saber preguntar.

Acción formativa 5: Ofertas gastronómicas propias de bar-cafetería. Equipos y útiles propios de la preparación, presentación y servicio de elaboraciones sencillas de cocina y platos a la vista del cliente. 30 horas.

- Desayunos, aperitivos, canapés, bocadillos, sándwiches, platos combinados u otros.
- Esquemas de realización de elaboraciones tipo: fases, riesgos y control de resultados.
- Materias primas y productos culinarios: variedades más importantes, caracterización, cualidades y aplicaciones gastronómicas básicas.
- Clasificación comercial de géneros y productos culinarios: formas de comercialización y tratamientos que le son inherentes; necesidades de conservación y regeneración.
- Expositores de alimentos y barras de degustación en el bar-cafetería.
- Clasificación y descripción de equipos y utensilios según características, funciones y aplicaciones; aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.
- Equipos: rechaud, vitrocerámicas móviles, sifones, y otros.
- Útiles: sotés, pinzas, sartenes, cacillos, jarras, y otros.
- Otros: como mesa auxiliar/gueridón, aparador o piezas de lencería (litos, paños, manteles, cubres).

Acción formativa 6: Técnicas básicas de cocina. 30 horas.

- Terminología culinaria básica.
- Praelaboración y manipulación de géneros y productos culinarios propios de este tipo de ofertas gastronómicas.
- Técnicas culinarias elementales de cocinado, de conservación y de regeneración: clasificación, descripción y aplicaciones.
- Procesos de ejecución: fases, instrumentos, procedimientos, resultados y controles.

Acción formativa 7: Manipulación y elaboración culinaria a la vista del cliente. 30 horas.

- Identificación de equipos básicos.
- Técnicas de manipulación: pelado, fraccionado, desespinado y trinchado.
- Técnicas de elaboración: salteado, flambeado, asado en plancha, otras.
- Recetario clásico.
- Guarniciones: clases, aplicaciones y elaboración.
- Intolerancias alimentarias.
- Presentación y decoración.

- Técnicas de servicio.
- Nuevas técnicas para la elaboración de platos a la vista del cliente.

Acción formativa 8: Atención al cliente en el servicio de restauración. 30 horas.

- La comunicación interpersonal y el proceso de la comunicación: barreras, saber escuchar y saber preguntar.
- La comunicación no-verbal.
- La comunicación telefónica.
- Necesidades humanas y motivación: el proceso decisorio.
- Las expectativas de los clientes: técnicas para determinar las expectativas de los clientes con respecto a un servicio, la satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio.
- Tipología de clientes: análisis y comparación de las técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes.
- La atención al cliente: actitud positiva y actitud pro-activa, la empatía, los esfuerzos discrecionales.
- La negociación: elementos básicos, la planificación de la negociación, estrategias y técnicas.
- Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.
- Normativa aplicable de protección al consumidor.
- Normas deontológicas de conducta durante la confección de elaboraciones culinarias sencillas y la elaboración de platos a la vista del cliente.

Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería. 60 horas

- Higiene alimentaria y manipulación de alimentos
- Limpieza de instalaciones y equipos de hostelería
- Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de hostelería

Acción formativa 10: El vino. Cata sencilla de vino. 60 horas.

- Definición y composición del vino.
- Tipos de uva y sus características.
- Tipos de vinos y procesos de elaboración.
- Geografía vitivinícola española y mundial: el suelo y su influencia en la composición de los vinos.
- Presentación y etiquetado de las botellas.
- Componentes del vino y su influencia en la degustación.
- Metodología de la cata, técnicas y fases.
- Elementos importantes de la cata: copas, condiciones ambientales y temperaturas óptimas para la degustación.
- Tipos de cata: horizontal, vertical, a ciegas.
- Aspectos de la cata: la vista y el examen visual; el olfato y los olores del vino (el bouquet, aromas primarios, secundarios y terciarios en la cata; el gusto, localización de sabores (los cuatro sabores elementales)).
- Estímulos sensitivos: equilibrio entre aromas y sabores.
- Alteraciones y defectos de los vinos.
- Lenguaje de cata: vocabulario técnico y ficha de cata.

Acción formativa 11: Servicio de vinos. Atención al cliente en el servicio de vinos. 30 horas.

- Proceso de aprovisionamiento interno: cálculo de necesidades, stocks, control de fecha de caducidad, rotación de productos, control de temperaturas.

- La bodega o cava del día: inspección, control, distribución, compartimentación, almacenamiento y conservación de vinos.
- Registros documentales.
- Equipos y útiles propios de la preparación y servicio de bebidas distintas a vino.
- Carta de vinos.
- Tipos de servicio de vinos: características; ventajas e inconvenientes; procesos y secuencias de operaciones más importantes; puntos críticos, imprevistos y medidas correctoras.
- Protocolo vinícola y normas generales en el servicio de los distintos tipos de vinos: técnicas deservicio.
- La comunicación interpersonal y el proceso de la comunicación: barreras, saber escuchar y saber preguntar.
- La comunicación no-verbal.
- La comunicación telefónica.
- Necesidades humanas y motivación: el proceso decisorio.
- Las expectativas de los clientes: técnicas para determinar las expectativas de los clientes con respecto a un servicio, la satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio.
- Tipología de clientes: análisis y comparación de las técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes.
- La atención al cliente: actitud positiva y actitud pro-activa, la empatía, los esfuerzos discrecionales.
- La negociación: elementos básicos, la planificación de la negociación, estrategias y técnicas.
- Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.
- Normativa aplicable de protección al consumidor.
- Normas deontológicas de conducta durante el servicio de vinos.

Acción formativa 12: Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico.

Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico. 60 horas.

- Comprensión de textos orales: expresión e interacción.
- Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes.
- Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.
- Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción).
- Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.
- Producción de textos orales: expresión e interacción.
- Estrategias de producción.
- Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal.
- Ejecución: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos

previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales.

- Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente -gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal- y cualidades prosódicas convencionales.
- Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.
- Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción). Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal.
- Ejecución: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales.
- Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente -gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal- y cualidades prosódicas convencionales.
- Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.
- Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción)

Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico. Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico. 60 horas.

- Comprensión de textos escritos: expresión e interacción.
- Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente.
- Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.
- Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.
- Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).
- Patrones gráficos y convenciones ortográficas.
- Producción de textos escritos: expresión e interacción.
- Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos.
- Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.
- Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.
- Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.
- Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

Acción formativa 14: Servicios especiales en restauración. 60 horas.

- Servicios especiales y eventos en restauración
- servicios tipo bufé, autoservicio y análogos y nuevas tendencias.
- Caracterización y organización de los servicios especiales y eventos en restauración.
- La orden de servicio: circuitos internos y externos de información.
- Recursos: humanos y materiales.
- Montaje y decoración
- Operaciones de preservicio características: distribución de productos y montaje.
- Tipos de montaje: teatro, escuela, espiga, hollow square, imperial, u-shape, montaje de gala, y otros.
- Ambientación: lumínica, ambiental, musical.
- Técnicas sencillas de decoración.
- Normativa aplicable de prevención de riesgos laborales.
- Normativa aplicable de higiene y manipulación de alimentos.
- Técnicas específicas de servicio al comensal.
- Protocolo de servicio en los eventos especiales.
- Ejecución de operaciones de postservicio características.
- Limpieza: sistemas, métodos, procedimientos y productos.

4. MODALIDAD DE LA IMPARTICIÓN

Las acciones formativas deberán ser presenciales.

5. ALUMNADO

5.1 CAPTACIÓN Y SELECCIÓN

La entidad adjudicataria será la responsable de la publicidad, captación y selección del alumnado, de conformidad con las bases de los fondos Next Generation EU en las que se marca la iniciativa.

La entidad adjudicataria deberá informar, así como atender cualquier requerimiento en relación con las acciones realizadas, número de inscritos, etc., llevando a cabo las actuaciones con la intensidad necesaria (publicitarias y/o de difusión a través de canales de la entidad adjudicataria) para alcanzar el mayor número de alumnado inscrito.

En cualquier caso, CNAI podrá colaborar activamente con la entidad adjudicataria en las tareas de captación y selección del alumnado. En este sentido, será responsabilidad de la entidad adjudicataria liderar la coordinación necesaria con CNAI, para compartir y disponer con suficiente antelación toda la información relacionada con estas actuaciones, al objeto de integrarse en el proceso y evitar posible duplicidades o interferencias.

5.2 PERFIL DEL ALUMNADO

Se requiere competencia lingüística en castellano.

No se exige ningún requisito adicional (situación laboral, nivel de estudios, lugar de procedencia, etc).

5.3 NÚMERO DE ALUMNADO POR ACCIÓN FORMATIVA

La entidad adjudicataria estará obligada a impartir la acción formativa a partir de **8 alumnos**, sin perjuicio de impartirla con un número inferior.

El número máximo de alumnos por acción formativa será de 20. En el caso, de que la entidad adjudicataria supere este número de inscritos, podrá organizar previa comunicación a CNAI y autorización por parte de éste, una nueva edición de la acción formativa.

5.4 ASISTENCIA MÍNIMA OBLIGATORIA

Para considerar que la persona ha finalizado la acción formativa se requerirá una asistencia mínima del 80%.

6. CELEBRACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

Se establece como periodo para la realización de las acciones, tras la formalización del contrato, hasta el 5 de diciembre de 2024.

Durante este periodo, la entidad adjudicataria organizará y programará cada acción formativa en función del avance del proceso de inscripción, calendario, ocupación de las instalaciones, etc.

La entidad adjudicataria estará obligada a comunicar a CNAI la programación de estas acciones con una antelación mínima de 2 semanas respecto de su inicio, indicando fechas, lugar de impartición, relación preliminar de alumnos inscritos y personal formador, como mínimo.

Las acciones formativas deberán comenzar en el plazo máximo de un mes desde la firma del contrato.

7. EQUIPO FORMADOR

Cada acción formativa requerirá la presencia de un equipo formador.

En cualquier caso, la entidad adjudicataria de cada lota deberá poner a disposición un equipo docente formado, **como mínimo, por dos personas**. Este equipo podrá estar compuesto por personal adicional, según la oferta de la entidad licitadora.

Todo el profesorado incluido en el equipo formador deberá estar en posesión de los siguientes requisitos mínimos:

- Formación académica de Diplomado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 1 año en el campo de las competencias relacionadas con esta licitación.
- En caso de que no se disponga de la formación académica de nivel superior, todas ellas relacionadas la materia objeto del contrato, se exigirá tres años de experiencia profesional en el campo de las competencias relacionadas con esta licitación

8. MEDIOS PARA LA PRESTACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

8.1 INSTALACIONES

En todos los lotes se requiere:

- Aula polivalente, con espacio suficiente para impartir formación a un grupo de hasta 20 personas y el siguiente equipamiento mínimo:
 - Pizarra.
 - Equipo audiovisual (proyección/multimedia).
 - Mesas y sillas para formador y alumnos.
 - Equipos informáticos individuales con conexión a internet.
 - Manuales técnicos del fabricante
 - Manuales de manejo de distintos equipos
 - Manuales técnicos de los productos

Con carácter general para cada lote se utilizará el equipo necesario, suficiente y adecuado para el correcto desarrollo de cada una de las acciones formativas. A modo orientativo la entidad podrá contar con el siguiente equipamiento:

- Aula restaurante-barra:
 - Restaurante - Mesas de comedor. - Sillas. - Aparador de comedor. - Carros para llevar los platos (propios de comedor). - Chambres. - Calentador de platos. - Material para equipamientos de mesas de comedor - Vajilla y vasos de diferentes formas y tamaños característicos del restaurante - Cubertería de restaurante - Cristalería de restaurante - Utillaje de Restaurante (cubertería especial, platos decorativos, cestillas paneras, pinzas hielo, jarras, saleros y pimenteros, números de mesa, ceniceros, palilleros, molinillos de pimienta...) - Ropa de Restaurante (muletones, manteles, cubremanteles, servilletas, tiras, paños)
 - Bar: - Barra o mostrador con neveras (frigoríficos). - Congelador - Fregadero. - Sotobanco, con frigorífico que sirva para soporte de cafetera. - Estanterías para la colocación de bebidas. - Frigorífico botellero. - Cafetera express. - Molinillo y dosificador de café. - Termo para leche. - Licuadora. - Batidora. 4 - Exprimidor. - Productora de hielo. - Picadora de hielo. - Lavavajillas, lavavasos. - Microondas. - Mesas y sillas para salón. - Taburetes para barra de bar. - Vitrinas expositoras (material que sirva de ayuda pedagógica) - Bandejas de diferentes tamaños - Vasos y vajilla característicos del servicio en barra
- Almacén: -Estanterías para colocar los diferentes productos.

- EMPLAZAMIENTO DE LAS INSTALACIONES

Dado que la contratación se enmarca, según Resolución 157/2002 del director general de Formación Profesional del Gobierno de Navarra, en la Resolución del Ministerio de Educación y Formación Profesional por la que se concede, a la **Comunidad Foral de Navarra**, un importe para la financiación de la Formación modular destinada al reskilling y upskilling de ocupados y desempleados; **se requiere que las instalaciones se localicen dentro del ámbito del lote al que se presentan.**

Se prevé la realización de una edición de cada acción formativa,

No obstante, lo anterior, en fase de ejecución, la entidad adjudicataria podrá organizar la acción formativa en otro emplazamiento siempre que garantice que las instalaciones cumplen con las características de la estipulación 7.1., y, además, se requerirá, en todo caso, autorización previa y expresa de CNAI a dicho cambio.

9. MATERIAL DIDÁCTICO

La entidad adjudicataria será la responsable de elaborar y entregar, con carácter previo a su inicio, el manual técnico correspondiente a la acción formativa.

Se entregará un manual en formato pdf a cada alumno.

El manual deberá incluir todos los contenidos y cumplir con las exigencias y requisitos establecidos en la normativa y regulación que le resulte de aplicación.

Adicionalmente, la entidad adjudicataria asumirá el compromiso de:

- Incluir el emblema de la Unión Europea;
- Junto con el emblema de la Unión, incluir el texto: «Financiado por la Unión Europea – Next Generation EU»;
- Tener en cuenta las normas gráficas y los colores normalizados establecidos en el Anexo II del Reglamento de Ejecución 821/2014, por el que se establecen disposiciones de aplicación del Reglamento (UE) n.º 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que se refiere a las modalidades concretas de transferencia y gestión de las contribuciones del programa, la presentación de información sobre los instrumentos financieros, las características técnicas de las medidas de información y comunicación de las operaciones, y el sistema para el registro y el almacenamiento de datos. También se puede consultar la siguiente página web: <http://publications.europa.eu/code/es/es-5000100.htm> y descargar distintos ejemplos del emblema en: https://europa.eu/european-union/abouteu/symbols/flag_es#

10. MEMORIA DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA

La entidad adjudicataria deberá entregar, tras la finalización de cada acción formativa, una memoria con los siguientes contenidos:

1. Datos de identificación del contrato

1.1 Datos de la entidad adjudicataria:

- Razón social, NIF, domicilio fiscal, número de teléfono y correo electrónico.
- En caso de agrupaciones de empresas/entidades, razón social de cada una de las empresas que la integran.

1.2 Datos de la persona representante:

- Nombre y apellidos y DNI/NIE/NIF.

1.3 Datos del lote objeto de contrato:

- Nombre del lote, número de horas y número de personas alumnas/as.
- Fechas de ejecución del contrato.
- Fechas de inicio y fin de cada acción formativa.

2. Desarrollo de las acciones formativas

2.1 Formulación de objetivos para la ejecución del presente contrato

- Objetivo o competencias generales y relación de contenidos formativos.

2.2 Programación didáctica e impartición de la acción formativa:

- Breve informe descriptivo del contenido.
- Breve descripción de la programación didáctica: estrategias metodológicas
- procedimientos, temporalización, recursos didácticos, evaluación, etc.
- Control de asistencia y tratamiento.

2.3 Evaluación del aprendizaje

- Breve informe descriptivo del contenido aportado con relación a la evaluación del aprendizaje.
- Hitos de evaluación y metodología.
- Descripción de la programación y sistematización de la evaluación utilizada, actividades e instrumentos, evaluación.

2.4 Valoración del desarrollo de las acciones formativas.

3. Recursos humanos

3.1 Personal formador-personal tutor

- Relación del personal formador: Nombre y apellidos, DNI, centro(s) de formación acción formativa.
- Breve historial profesional de cada persona formadora.
- Principales funciones desarrolladas.
- Resultados obtenidos.

4. Publicidad, captación y selección del alumnado

4.1 Plan de difusión y captación del alumnado

En el caso que no haya habido un plan general, por cada acción formativa:

- Breve descripción del plan de difusión y captación
- Evidencias documentales y gráficas.

4.2 Plan de selección del alumnado.

- Breve descripción del plan de selección del alumnado.
- Acciones grupales realizadas (sesiones informativas, cuestionarios, pruebas de nivel, etc.) y/o acciones individuales.

5. Alumnado

- Identificación del perfil, edad y número de alumnos del curso (todo desagregado por sexo).
- Control de firmas diarias de las personas asistentes a la acción formativa.
- Número de alumnado detallando cada uno de los motivos: aptos y no aptos, excluidos, bajas y altas, renuncias al proceso formativo, abandonos (todo desagregado por sexo).
- Resultados y valoración.

6. Recursos para la formación.

6.1 Instalaciones y equipamiento

- 6.1.1 Datos y relación de cada centro de formación y sus instalaciones:

- Por cada uno de los centros de formación: nombre del centro, Localidad, horas de impartición, número de personas alumnas que han participado en las acciones formativas objeto de contrato.
- Por cada uno de los centros de formación, relación de espacios formativos.

6.1.2 Equipamiento:

- Descripción de la disposición, mejoras y actualización realizadas del equipamiento para la formación.

6.2 Medios didácticos y materiales

6.2.1 Medios didácticos

Por cada acción formativa:

- Descripción de los medios didácticos utilizados: manuales, libros, documentación, guías, plataformas online, aplicaciones informáticas, simuladores, etc.
- Resultados didácticos.

6.2.2 Materiales

Por cada acción formativa:

- Descripción de la disposición de los materiales más relevantes utilizados: duraderos, fungibles, didácticos.

7. Valoración Global.

De todos los resultados y valoraciones realizadas en la presente memoria, se requiere una valoración integral en las que se han de poner en juego los siguientes aspectos:

- Actuaciones realizadas en el ámbito de ejecución del presente contrato.
- Cuestionarios realizados para la mejora de la calidad de la formación y otros de satisfacción del alumnado y del personal docente.
- Incidencias detectadas y gestión o resolución de estas mediante análisis de causas, acciones correctoras y acciones correctivas.
- Otras.

8. Propuestas de mejora.

9. Conclusiones y recomendaciones.

Aclaraciones, conclusiones y recomendaciones que la entidad adjudicataria desee añadir a la presente Memoria.

Será responsabilidad de la entidad adjudicataria requerir a CNAI la información complementaria necesaria para la elaboración íntegra de la memoria, al objeto de garantizar la inclusión de todos los contenidos anteriormente reseñados en el documento final que se entregará a CNAI.