

PRUEBAS DE OBTENCIÓN DE TÍTULO

ORDEN ECD/460/2021, de 3 de mayo, por la que se convocan las pruebas para la obtención directa de los títulos de Técnico y Técnico Superior de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Aragón correspondientes al año 2021.

**TODAS LAS PRUEBAS SERÁN PRESENCIALES, TAL COMO SE INDICA EN DICHA ORDEN.
TENDRÁN LUGAR EN LA ESCUELA DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE TERUEL
C/Mariano Muñoz Nogués, 11-13, 44001 TERUEL**

● CALENDARIO DE PRUEBAS:

DÍA	PRUEBA	HORA (TARDE)	AULA
2 NOVIEMBRE 2021	Empresa e Iniciativa Emprendedora	16:00	Aula 7
3 NOVIEMBRE 2021	Técnicas De Comunicación	16.00	Aula 7
4 NOVIEMBRE 2021	Ofertas Gastronómicas	18:00	Aula 7
5 NOVIEMBRE 2021			Aula 7
8 NOVIEMBRE 2021	Formación y Orientación Laboral	18:00	Aula 7

PRUEBA DE FOL

- CARACTERÍSTICAS: (TIEMPO, Y ESPACIOS)

Prueba de Formación y Orientación Laboral (Relaciones laborales, Seguridad Social, Prevención de Riesgos y Orientación)

- ÚTILES O HERRAMIENTAS (SI LAS HUBIERA)

Calculadora para la realización de nómina, finiquito y prestaciones de la Seguridad Social

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN

BLOQUE TEMÁTICO I: BUSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO

Criterios de evaluación:

- Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.
- Se han identificado los itinerarios formativos-profesionales relacionados con el perfil profesional del Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración
- Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título.
- Se han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral para el Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración
- Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.
- Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.
- Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes, y formación propia para la toma de decisiones.

BLOQUE TEMÁTICO II: RELACIONES LABORALES

Criterios de evaluación:

- Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo.
- Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios y trabajadores.
- Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.
- Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.
- Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar.
- Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.
- Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran.

- Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.
- Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el título de Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración
- Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.

BLOQUE TEMÁTICO III: SEGURIDAD SOCIAL Y DESEMPLEO

Criterios de evaluación:

- Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.
- Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.
- Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de la Seguridad Social.
- Se han identificado las obligaciones de empresario y trabajador dentro del sistema de Seguridad Social.
- Se han identificado en un supuesto sencillo las bases de cotización de un trabajador y las cuotas correspondientes a trabajador y empresario.
- Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social identificando los requisitos.
- Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo.
- Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

BLOQUE TEMÁTICO IV: PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LA EMPRESA

Criterios de evaluación:

- Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.
- Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador.
- Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos.
- Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo del Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración
- Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.
- Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional del Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración

- Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración
- Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa, en función de los distintos criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- Se han determinado las formas de representación de los trabajadores en la empresa en materia de prevención de riesgos.
- Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa, que incluya la secuenciación de actuaciones a realizar en caso de emergencia.
- Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración
- Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación en una empresa del sector.
- Se han definido las técnicas de prevención y de protección individual y colectiva que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.
- Se ha analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.
- Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.
- Se han identificado las técnicas de clasificación de heridos en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.
- Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños y la composición y uso del botiquín.
- Se han determinado los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador y su importancia como medida de prevención.

PRUEBA DE EMPRESA E INICIATIVA EMPRENDEDORA

- CARACTERÍSTICAS: (TIEMPO, Y ESPACIOS)

Prueba de Empresa e Iniciativa Emprendedora (Iniciativa emprendedora, el mercado, marketing, recursos humanos, plan financiero, etc.)

- ÚTILES O HERRAMIENTAS (SI LAS HUBIERA)

Calculadora para la realización de ejercicios prácticos (balance, plan de tesorería, cuenta de resultados y ratios).

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se ha identificado el concepto de innovación y su relación con el progreso de la sociedad y el aumento en el bienestar de los individuos.
- Se ha analizado el concepto de cultura emprendedora y su importancia como fuente de creación de empleo y bienestar social.
- Se ha valorado la importancia de la iniciativa individual, la creatividad, la formación y la colaboración como requisitos indispensables para tener éxito en la actividad emprendedora.
- Se ha analizado la capacidad de iniciativa en el trabajo de una persona empleada en una pyme relacionada con la atención a personas en situación de dependencia.
- Se ha analizado el desarrollo de la actividad emprendedora de un empresario que se inicie en el sector de la atención a personas en situación de dependencia.
- Se ha analizado el concepto de riesgo como elemento inevitable de toda actividad emprendedora.
- Se ha analizado el concepto de empresario y los requisitos y actitudes necesarios para desarrollar la actividad empresarial.
- Se ha descrito la estrategia empresarial, relacionándola con los objetivos de la empresa.
- Se ha definido una determinada idea de negocio, en el ámbito de la atención de personas en situación de dependencia, que sirva de punto de partida para la elaboración de un plan de empresa
- Se han descrito las funciones básicas que se realizan en una empresa y se ha analizado el concepto de sistema aplicado a la empresa.
- Se han identificado los principales componentes del entorno general que rodea a la empresa, en especial el entorno económico, social, demográfico y cultural.
- Se ha analizado la influencia en la actividad empresarial de las relaciones con los clientes, con los proveedores y con la competencia como principales integrantes del entorno específico.
- Se han identificado los elementos del entorno de una pyme relacionada con la atención a personas en situación de dependencia.
- Se han analizado los conceptos de cultura empresarial e imagen corporativa, y su relación con los objetivos empresariales.
- Se ha analizado el fenómeno de la responsabilidad social de las empresas y su importancia como un elemento de la estrategia empresarial.
- Se ha elaborado el balance social de una empresa relacionada con la atención a personas en situación de dependencia y se han descrito los principales costes sociales en que incurren estas empresas, así como los beneficios sociales que producen.
- Se han identificado, en empresas relacionadas con la atención a personas en situación de dependencia, prácticas que incorporan valores éticos y sociales.
- Se ha llevado a cabo un estudio de viabilidad económica y financiera de una pyme relacionada con la atención a personas en situación de dependencia
- a) Se han analizado las diferentes formas jurídicas de la empresa.
- Se ha especificado el grado de responsabilidad legal de los propietarios de la empresa en función de la forma jurídica elegida.
- Se ha diferenciado el tratamiento fiscal establecido para las diferentes formas jurídicas de la empresa.
- Se han analizado los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución de una empresa.
- Se ha realizado una búsqueda exhaustiva de las diferentes ayudas para la creación de empresas relacionadas con la atención a personas en situación de dependencia, en la localidad de referencia.

- Se ha incluido en el plan de empresa todo lo relativo a la elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económico- financiera, trámites administrativos, ayudas y subvenciones.
- Se han identificado las vías de asesoramiento y gestión administrativa externas existentes a la hora de poner en marcha una pyme.
- Se han analizado los conceptos básicos de contabilidad, así como las técnicas de registro de la información contable.
- Se han descrito las técnicas básicas de análisis de la información contable, en especial en lo referente a la solvencia, liquidez y rentabilidad de la empresa.
- Se han definido las obligaciones fiscales de una empresa relacionada con la atención a personas en situación de dependencia.
- Se han diferenciado los tipos de impuestos en el calendario fiscal.
- Se ha cumplimentado la documentación básica de carácter comercial y contable (facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cheques y otros) para una pyme de atención a personas en situación de dependencia y se han descrito los circuitos que dicha documentación recorre en la empresa.
- Se han identificado los principales instrumentos de financiación bancaria.
- Se ha incluido la anterior documentación en el plan de empresa.

PRUEBA DE OFERTAS GASTRONÓMICAS.

ÚTILES O HERRAMIENTAS

Calculadora para la realización de ejercicios prácticos

CRITERIOS DE EVALUACION

- Se han descrito las diferentes fórmulas de restauración.
- Se han identificado las tendencias actuales en restauración.
- Se han identificado los distintos tipos de establecimientos.
- Se han descrito las diferentes fórmulas de restauración.
- Se han identificado las tendencias actuales en restauración.
- Se han caracterizado los diferentes departamentos, funciones y
 - puestos.
- Se han reconocido las relaciones interdepartamentales.
- Se han identificado los documentos asociados a los diferentes departamentos y puestos.
- Se han caracterizado los grupos de alimentos.
- Se han identificado los principios inmediatos y otros nutrientes.
- Se han reconocido las necesidades nutricionales del organismo humano.
- Se han descrito las dietas tipo.
- Se han reconocido los valores para la salud de la dieta mediterránea.
- Se han caracterizado las dietas para posibles necesidades alimenticias
 - específicas
- Se han relacionado las ofertas con las diferentes fórmulas de
 - restauración.
- Se han caracterizado las principales clases de ofertas.
- Se han tenido en cuenta las características y necesidades de la clientela.
- Se han valorado los recursos humanos y materiales disponibles.
 - - Se han aplicado criterios de equilibrio nutricional.
- Se ha considerado la estacionalidad y ubicación del establecimiento.

- - Se ha comprobado y valorado el equilibrio interno de la oferta.
- Se han definido las necesidades de variación y rotación de la oferta.
- Se han seleccionado los productos culinarios y/o de pastelería/repostería reconociendo su adecuación al tipo de oferta.
- Se ha identificado la documentación asociada al cálculo de costes.
- Se han identificado las variables implicadas en el coste de la oferta.
- Se ha interpretado correctamente la documentación relativa al rendimiento y
 - escandallo de materias primas y a la valoración de elaboraciones culinarias.
- Se han valorado y determinado los costes de las elaboraciones de cocina y/o pastelería/repostería.
- Se ha cumplimentado la documentación específica.
 - - Se han reconocido los métodos de fijación de precios.
- Se han distinguido los costes fijos de los variables.
- Se han realizado las operaciones de fijación de precios de la oferta gastronómica.
- Se han utilizado correctamente los medios ofimáticos disponibles.

PRUEBA DE TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN Y MATERIALES PERMITIDOS

Tómese su tiempo para leer y comprender bien el texto.

En la redacción, puede serle útil dedicar unos minutos a pensar qué es lo que va a decir y planificar cómo decirlo.

Para ello puede usar un borrador.

No se permite material de apoyo.

2 bolígrafos azules.

La prueba consiste en preguntas tipo test y un caso práctico.

En la prueba se indica la calificación de cada pregunta.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- 1. Proporciona información requerida por el cliente, reconociendo y aplicando las diferentes técnicas de comunicación y de habilidades sociales.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito y valorado las normas de cortesía en las relaciones interpersonales.
- b) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal como elementos clave en la atención al cliente.

- c) Se ha analizado el comportamiento del cliente potencial.
- d) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- e) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente para proporcionar la información con inmediatez, otorgando las explicaciones precisas para la interpretación correcta del mensaje.
- f) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- g) Se han producido e interpretado mensajes escritos relacionados con la actividad profesional de modo claro y correcto
- h) Se ha atendido al tratamiento protocolario y a las normas internas de atención al cliente.
- i) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- j) Se ha valorado la comunicación con el cliente como medio de fidelización del mismo.

2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.
- b) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- c) Se han diferenciado clientes de proveedores y éstos del público en general.
- d) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación propia del servicio.
- e) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- f) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- g) Se han distinguido los tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de consumo de alimentos y bebidas.

3 .Aplica el protocolo en restauración, relacionando el tipo de servicio prestado con el diseño y organización del mismo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo en restauración.
- b) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.

- c) Se ha reconocido el programa del acto relacionándolo con el servicio que se va a desarrollar.
- d) Se ha establecido protocolariamente la presidencia en los actos.
- e) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los clientes en función del tipo de acto desarrollar.
- f) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

4. Aplica técnicas de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes potenciales, reconociendo y aplicando el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las alternativas de solución de la objeción o sugerencia previas a la reclamación formal.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesarias al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han reconocido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha trasladado la información sobre la reclamación según el orden jerárquico preestablecido
- f) Se ha simulado la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.

LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES PARA OBTENER LA EVALUACIÓN POSITIVA EN EL MÓDULO.

1. La descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación y las técnicas de protocolo e imagen personal
2. La caracterización de los actos protocolarios y los sistemas de organización de invitados.
3. Los procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados a la prestación de servicios.
4. La identificación, análisis y procedimientos de actuación ante quejas y/o reclamaciones de los clientes