

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

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

ANEXO III

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: ALOJAMIENTO RURAL

Código: HOTU0109

Familia profesional: Hostelería y Turismo

Área profesional: Agroturismo

Nivel de cualificación profesional: 2

Cualificación profesional de referencia:

HOT326_2. Alojamiento Rural (RD 1700/2007 de 14 de diciembre)

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

UC1042_2: Gestionar y comercializar servicios propios del alojamiento rural.

UC1043_2: Gestionar y realizar el servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

UC1044_2: Preparar y servir desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona.

UC1045_2: Asegurar el mantenimiento y condiciones de uso de espacios, instalaciones y dotación en alojamientos rurales.

UC0711_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.

Competencia general:

Gestionar y comercializar alojamientos rurales, de modo que se consigan los objetivos económicos y de calidad establecidos, se presten los servicios básicos de alojamiento, restauración e información y se asegure el buen estado de las instalaciones, respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene y de protección ambiental

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad en alojamientos turísticos situados en entornos rurales, como casas o apartamentos, albergues y hoteles rurales, u otros establecimientos de semejante naturaleza, como propietario que gestiona, presta el servicio o asegura su prestación, o como empleado cualificado que realiza sus funciones bajo la dependencia del propietario o superior jerárquico correspondiente.

Sectores productivos:

Se sitúa en el sector de hostelería y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico en el medio rural, aunque también puede ubicarse en sectores tales como el educativo o el de servicios sociales, en cuyo marco se engloban determinados tipos de alojamientos rurales no turísticos.

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

Gestor de alojamientos rurales.

Empleado de hostelería rural.

Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:

Para ejercer las actividades relacionadas con el área de restauración es necesario poseer una certificación o documentación que acredite la formación sobre manipulación de alimentos.

Duración de la formación asociada: 580 horas.

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF1042_2: Gestión y comercialización de alojamientos rurales. (180 horas)

- UF0684: Proyecto de Implantación del alojamiento rural (50 horas)
- UF0685: Aprovisionamiento, control de costes y gestión del alojamiento rural (60 horas).
- UF0686: Promoción y comercialización del alojamiento rural (70 horas).

MF1043_2: Recepción y atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales. (90 horas)

MF1044_2: Restauración en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales. (120 horas)

- UF0687: Gestión gastronómica en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales (80 horas).
- UF0688: Servicio de restauración en alojamientos rurales ubicados en entornos rurales y/o naturales (40 horas).

MF1045_2: Mantenimiento y limpieza en alojamientos rurales. (90 horas)

MF0711_2: (Transversal) Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería. (60 horas)

MP0143: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Alojamiento rural. (40 horas)

Vinculación con capacitaciones profesionales

La formación establecida en el modulo formativo de "Seguridad e higiene y protección ambiental en hostelería" garantiza el nivel de conocimientos necesarios para la obtención de la acreditación de manipulación de alimentos

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: GESTIONAR Y COMERCIALIZAR SERVICIOS PROPIOS DEL ALOJAMIENTO RURAL

Nivel: 2

Código: UC1042_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Valorar la posibilidad de implantación de un pequeño establecimiento de alojamiento rural, estimando la potencialidad del proyecto de acuerdo con los medios disponibles y el volumen de negocio previsto.

CR1.1 La información sobre el mercado de la zona, las posibilidades de financiación y subvenciones y la legislación sobre los diferentes aspectos que inciden en la actividad de alojamiento en casas rurales se recaba, estableciendo las relaciones oportunas con las Administraciones locales y asociaciones de turismo rural de la zona

CR1.2 El análisis previo a la implantación del alojamiento rural se realiza valorando:

- Los objetivos previstos.
- La ubicación física y el ámbito de actuación.
- Los promotores del proyecto.
- El tiempo de ejecución.
- El tipo jurídico de empresa.
- La previsión de recursos humanos.
- La demanda potencial.
- La competencia.

CR1.3 Desde el punto de vista económico se tienen en cuenta, para la implantación, los siguientes aspectos:

- La previsión de gastos e ingresos.
- La estructura y composición del inmovilizado.
- La necesidad de inversión y su financiación.
- La rentabilidad del proyecto.
- La posibilidad de subvenciones y ayudas a la empresa o a la actividad, ofrecidas por las diferentes Administraciones Públicas

CR1.4 La composición de los recursos humanos necesarios se determina según las funciones y procesos propios de la actividad de alojamiento rural y de los objetivos establecidos, y atendiendo a necesidades de formación y a experiencia.

CR1.5 Se definen los servicios identificando sus características técnicas, los elementos innovadores y caracteres diferenciales frente a la competencia, las instalaciones y equipos, el proceso productivo y el sistema de calidad elegido que vaya a ser objeto de aplicación.

CR1.6 El sistema de seguridad del establecimiento y de protección de los clientes, así como las principales contingencias que puedan producirse, se prevén

RP2: Realizar los trámites para la puesta en marcha del proyecto empresarial de explotación del alojamiento rural como alojamiento turístico, cumpliendo las formalidades administrativas para la creación del establecimiento.

CR2.1 Las acciones derivadas de las obligaciones legales para la puesta en marcha y desarrollo de la actividad correspondiente a una pequeña empresa de alojamiento rural se identifican y llevan a cabo.

CR2.2 Las formas de contratación idóneas se eligen en función del tamaño, actividad y objetivos del alojamiento rural como empresa.

CR2.3 La documentación necesaria para la constitución de la pequeña empresa de alojamiento rural y la generada por el desarrollo de su actividad económica se identifica, tramita, gestiona, organiza y, en su caso, cumplimenta con rigor.

RP3: Participar en la elaboración del proyecto de diseño, restauración y decoración del alojamiento rural para su adaptación como alojamiento turístico.

CR3.1 Los criterios y estilos arquitectónicos se determinan teniendo en cuenta los propios del entorno.

CR3.2 Los criterios estéticos, ecológicos y ambientales se conjugan de forma que se adecuen al entorno.

CR3.4 La normativa sobre accesibilidad se tiene en cuenta y se aplica en el proyecto de diseño, restauración y decoración del alojamiento.

CR3.4 Los materiales básicos y los elementos decorativos tradicionales se reconocen para su preservación y puesta en valor en el alojamiento.

CR3.5 En la definición de la decoración exterior e interior se colabora para una mayor personalización y adecuación a la idea empresarial.

CR3.6 El equipamiento básico del alojamiento rural se determina conforme a la categoría del establecimiento, capacidad de alojamiento prevista y necesidades de los clientes.

RP4: Calcular la inversión en inmovilizado para la puesta en marcha del alojamiento rural y realizar las gestiones de compra correspondientes.

CR4.1 La identificación de necesidades de mobiliario y equipos y su compra se realiza en función del tipo, categoría y características del alojamiento rural que se vaya a poner en explotación, de los servicios objeto de prestación, y de la estructura y composición del inmovilizado y posibilidades de financiación.

CR4.2 La negociación con los proveedores para la compra inicial de mobiliario y equipos se realiza buscando las condiciones más ventajosas en las operaciones comerciales, y teniendo en cuenta:

- Precios del mercado.
- Plazos de entrega.
- Calidades.
- Condiciones de pago.
- Condiciones de transporte.
- Descuentos.
- Volumen de pedido.
- Liquidez de la empresa.
- Servicio posventa del proveedor.

RP5: Realizar la gestión de aprovisionamiento de las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias derivadas de la explotación del alojamiento rural y controlar los consumos.

CR5.1 El aprovisionamiento y reposición de enseres, productos para la limpieza, lencería de cama y baño y atenciones a clientes, que resulten idóneos para optimizar los recursos y prestar la atención adecuada, se realiza teniendo en cuenta el tamaño y categoría del establecimiento y las expectativas de ocupación.

CR5.2 El aprovisionamiento de materias primas o productos necesarios para la elaboración de desayunos y otras elaboraciones culinarias se realiza teniendo en cuenta la calidad predeterminada, las cantidades necesarias en función del número de clientes, su coste y el margen de beneficios.

CR5.3. La negociación con los proveedores para cubrir las exigencias derivadas de la explotación del establecimiento se realiza buscando las condiciones más ventajosas en las operaciones comerciales, y teniendo en cuenta:

- Precios del mercado.
- Plazos de entrega.
- Calidades.
- Condiciones de pago.
- Condiciones de transporte.
- Descuentos.
- Volumen de pedido.
- Liquidez actual de la empresa.

CR5.4 Las existencias de géneros culinarios, productos de limpieza y mantenimiento y otros que resulten necesarios para el servicio diario se prevé que se ajustan a las necesidades previstas, disponiendo de un stock suficiente para hacer frente a las eventualidades.

CR5.5 Se comprueba que los alimentos, bebidas y demás géneros alimentarios recibidos cumplen con la petición de compra, como unidades, pesos netos y nivel de calidad y que las condiciones establecidas en cuanto a fecha de caducidad, estado del embalaje, temperatura y registros sanitarios, se cumplen.

CR5.6 Los artículos se almacenan de acuerdo con criterios de racionalización y cumpliendo las medidas de seguridad e higiene.

CR5.7 Los consumos de mercancías y bienes en general necesarios para cubrir las exigencias de explotación son objeto de control, de modo que se puedan determinar los costes de producción de los distintos servicios prestados en el alojamiento rural.

RP6: Gestionar y controlar la actividad del alojamiento rural como alojamiento turístico de modo que se pueda hacer un seguimiento de los resultados de producción y económicos del establecimiento, así como de la calidad de los servicios, aplicando las medidas correctoras oportunas.

CR6.1 Los sistemas de organización de la información se aplican, seleccionando los adecuados para proporcionar información actualizada sobre la situación económica y financiera del alojamiento rural.

CR6.2 La cumplimentación de los documentos generados en la actividad, como comandas, vales, facturas, albaranes, letras de cambio, cheques, recibos y otros, se comprueba que se realiza en el formato establecido y con los datos necesarios en cada caso, de acuerdo con la legislación vigente.

CR6.3 El método de control que permite auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja se aplica, adoptando las medidas necesarias ante los desajustes o desviaciones ocurridos durante el proceso.

CR6.4 Los resultados de producción y económicos del establecimiento se evalúan aplicando el sistema adoptado.

CR6.5 El precio de los servicios y productos ofertados se fija a partir del cálculo de los costes y del conocimiento del mercado.

CR6.6 Los problemas ocasionados por los desajustes en el proceso general de producción y servicio se resuelven, tomando las medidas que se precisen.

CR6.7 Los métodos adoptados para la gestión y control de la calidad del servicio se aplican con rigor.

RP7: Comercializar la oferta de servicios del alojamiento rural entre sus clientes actuales y potenciales, despertando el interés de compra y procurando la fidelización de los clientes.

CR7.1 La información sobre los clientes actuales y potenciales se obtiene, creando los listados correspondientes en bases de datos e incorporando información sobre sus preferencias, demandas, niveles de gasto y otra de interés comercial.

CR7.2 La oferta de servicios y orientación comercial del alojamiento rural se delimita, en relación con los competidores, determinando sus diferenciales positivos y posición competitiva.

CR7.3 Las actividades para la desestacionalización de la oferta del alojamiento rural se definen y se dan a conocer en los ámbitos adecuados.

CR7.4 Los canales de distribución se identifican y seleccionan utilizando criterios de adecuación a la oferta, para la propuesta de actividades de comercialización.

CR7.5 Los recursos disponibles para llevar a cabo las acciones comerciales se fijan con criterios de racionalidad para los objetivos previstos.

CR7.6 Las técnicas y elementos para lograr la fidelización de los clientes se identifican y, en su caso, se incorporan al plan de comercialización del alojamiento rural.

CR7.7 Las acciones promocionales encaminadas a fidelizar a los clientes actuales y a captar nuevos clientes, y los elementos de soporte para las mismas, se proponen a las entidades externas de comercialización.

CR7.8 Los acuerdos de prestación de servicios se proponen y negocian con las agencias de viajes u otras entidades mediadoras.

CR7.9 La integración en asociaciones para la comercialización se realiza, y la asistencia a ferias, encuentros, bolsas de contratación y demás eventos de esta naturaleza se planifica para una óptima comercialización del proyecto.

CR7.10 En los actos de comercialización, los elementos de promoción se disponen convenientemente, organizando las zonas de exposición con criterios de dinamismo y de atracción para los viandantes y visitantes.

CR7.11 En la ejecución de las acciones de promoción se participa, efectuando un seguimiento de las mismas para evaluar su resultado.

RP8: Valorar la necesidad de medios informáticos para el funcionamiento del alojamiento rural como alojamiento turístico y utilizarlos.

CR8.1 Las nuevas tecnologías se incorporan, tanto para la gestión como para la comercialización del alojamiento rural.

CR8.2 El hardware y el software se propone o decide en función de su necesidad para la actividad del alojamiento rural.

CR8.3 Las aplicaciones informáticas se instalan y se utilizan de forma racional, segura y eficaz.

CR8.4 Internet y el correo electrónico se utilizan de forma segura como fuente de información para la actividad del alojamiento rural y como vía de comunicación para la gestión del establecimiento.

CR8.5 Las páginas web y los canales de reserva vía internet se utilizan como vía de comercialización del alojamiento rural.

Contexto profesional

Medios de producción

Ordenador con aplicaciones informáticas de gestión de alojamiento rural y con conexión a Internet. Impresora. Teléfono y telefax. Impresos y documentos comerciales y administrativos, tanto propios como de proveedores, habituales en la gestión y comercialización de alojamientos rurales. Documentación informativa. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Material de oficina diverso. Equipo e instrumentos de medida. Almacén. Equipos de refrigeración.

Productos y resultados

Viabilidad de implantación de un pequeño establecimiento de alojamiento rural estimada. Implementación del proyecto empresarial de explotación de la casa rural como alojamiento turístico. Gestión de aprovisionamiento realizada. Control de consumos efectuado. Oferta de servicios del alojamiento rural comercializada. Acuerdos con proveedores. Implantación de sistemas de gestión y comercialización informatizados.

Información utilizada o generada:

Información para la creación de pequeñas empresas. Documentación de organismos públicos relacionados con la actividad, como licencias de actividad, registros sanitarios y otros. Manuales de procesos normalizados. Documentos administrativos normalizados, como inventarios, notas de pedido, facturas, albaranes, letras de cambio,

cheques y fichas de control de consumos. Archivos de clientes y proveedores. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Información sobre recursos, servicios y productos turísticos de la zona. Información sobre proveedores y sobre la competencia. Manuales de equipos informáticos y software de gestión. Normativa sobre accesibilidad.

Unidad de competencia 2

Denominación: GESTIONAR Y REALIZAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS PROPIOS DE ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES.

Nivel: 2

Código: UC1043_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar las actividades habituales de la recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales, desde la reserva a la salida del cliente, tramitando y gestionando la documentación necesaria, de acuerdo con la normativa vigente.

CR1.1 La documentación propia del servicio de recepción y conserjería, como el registro de clientes, la ficha de cliente o los cuestionarios de satisfacción, se dispone, cumplimenta y gestiona para conseguir una adecuada prestación del servicio.

CR1.2 La verificación del estado de reservas de servicios y su disponibilidad se realiza previamente a la llegada de los clientes, utilizando, en su caso, aplicaciones informáticas.

CR1.3 La asignación de las habitaciones y/o camas se realiza con el fin de conseguir la satisfacción de las demandas, la accesibilidad y la optimización de las reservas y del espacio destinado a alojamiento.

CR1.4 En el proceso de recepción del cliente:

- La bienvenida se ofrece mostrando cortesía y amabilidad, comprobando, en caso necesario, la reserva efectuada.
- Los procedimientos de registro aplicados siguen los criterios establecidos.
- En el caso de un alojamiento de alquiler compartido, se muestra la habitación al cliente, explicándole todo lo relativo al funcionamiento de la casa, los horarios de comedor, instalaciones existentes y medios de seguridad.
- En el caso de un alojamiento de alquiler completo, se muestra la casa a los clientes, enseñándoles el mobiliario y aparatos existentes, como cocina, electrodomésticos, sistemas de calefacción y agua caliente, medios de seguridad y otros, facilitándoles por escrito las instrucciones de funcionamiento y las normas generales de uso.
- En el caso de alojamiento en refugio o albergue de montaña, el mobiliario, espacios comunes, sistemas de calefacción y agua caliente, si los hubiera, y medios de seguridad del alojamiento, se muestran a los clientes o usuarios, facilitándoles por escrito las instrucciones de funcionamiento y las normas generales de uso, así como otras de comportamiento ambiental.

CR1.5 La documentación generada se cumplimenta y archiva y se facilitan los servicios propios de recepción-conserjería del establecimiento durante la estancia del cliente en el establecimiento.

CR1.6 La confidencialidad se mantiene en todo momento y, ante cualquier demanda o atención prestada a un cliente, se actúa con diligencia y absoluta discreción.

CR1.7 En el proceso de salida del cliente:

- La facturación de todos los servicios se comprueba de manera eficaz.
- El sistema de pago convenido se aplica.

- La anotación en la ficha de cliente de las circunstancias de su estancia, días que estuvo, servicios que se le prestaron y otras de interés se realiza, en su caso, en forma y tiempo adecuados.
- El grado de satisfacción se comprueba mediante los métodos establecidos: cuestionarios escritos, charla y preguntas directas a los clientes y otros.
- En la despedida del cliente se actúa de forma cortés, potenciando la materialización de futuras estancias.

CR1.8 La ofimática y las aplicaciones informáticas elegidas para las actividades propias de la recepción se utilizan.

RP2: Utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación adecuados a las necesidades y características de clientes y proveedores.

CR2.1 Los medios técnicos de comunicación disponibles, como Internet, intranet, telefonía, megafonía, telefax y otros, se utilizan, en caso de que los hubiera, de forma responsable, seleccionando el más adecuado en función de la situación planteada.

CR2.2 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

CR2.3 Las comunicaciones, tanto externas como internas, llegan a los destinatarios adecuados, manteniéndose una absoluta reserva y asegurando así la confidencialidad de las mismas.

CR2.4 Las acciones comunicativas objeto de ejecución se realizan y, en su caso, se coordinan de forma que se obtenga la satisfacción de los deseos del cliente, actuando con la mayor celeridad posible, y se facilite y potencie la eficacia en la comunicación con el resto de personal y con las instancias externas con las que el establecimiento se relaciona.

CR2.5 La comunicación y coordinación, en caso de alojamientos en entornos naturales, se mantiene con los guías de montaña y responsables de los servicios encargados del desarrollo de actividades complementarias fuera del establecimiento.

RP3: Prestar información general sobre itinerarios, recursos naturales y culturales del entorno rural y/o natural, meteorología y servicios turísticos complementarios, sensibilizando a los clientes sobre la necesaria conservación de los espacios naturales.

CR3.1 La información general relativa a los recursos naturales, culturales y de ocio del entorno rural se identifica, selecciona e interpreta para poder transmitirla de manera fiable y actualizada, especialmente si se trata de un espacio protegido.

CR3.2 Los listados de recursos naturales o de patrimonio histórico o artístico de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas y de fiestas locales se elaboran especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.

CR3.4 La información sobre los servicios turísticos de la zona, tales como puntos de información, restaurantes, tiendas de artesanía y souvenir, se facilita, complementando la oferta propia del alojamiento rural.

CR3.4 La información sobre las medidas ambientales de aplicación en el entorno, en caso de alojamiento en refugios o albergues de montaña, se pone a disposición de los usuarios de la forma más conveniente y efectiva para sensibilizar sobre la necesaria conservación de los espacios naturales.

CR3.5 La normativa y procedimientos de autorización de accesos a espacios naturales se transmiten a los usuarios en los refugios o albergues ubicados en espacios protegidos o cercanos a ellos.

CR3.6 La legislación sobre medio ambiente se tiene en cuenta en todo tipo de información que se facilite acerca del entorno y de las actividades de ocio que en su marco se realicen, potenciando la toma de conciencia sobre la utilización y conservación de los recursos ambientales.

CR3.7 La propia conducta de respeto y protección ambiental se adecua en todo momento al entorno en el que trabaja para reforzar con el ejemplo los mensajes de sensibilización transmitidos a los clientes o usuarios.

CR3.8 Los diferentes soportes de información disponibles en el alojamiento, como listados de recursos naturales y culturales, guías de viaje, folletos turísticos, libros especializados, periódicos y revistas, relacionados con las diferentes actividades de ocio y tiempo libre que se puedan realizar en el entorno, se facilitan a los clientes, prestándoles la información complementaria que soliciten.

CR3.9 La comunicación y coordinación con los representantes y técnicos de los servicios encargados del desarrollo de las actividades de ocio complementarias fuera del establecimiento se facilita.

CR3.10 En la transmisión de información a los clientes se actúa en todo momento con respeto, amabilidad, expresándose de forma clara, con cordialidad y preocupándose por los intereses de los mismos.

RP4: Atender las peticiones y quejas planteadas por los clientes o usuarios, de forma que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.

CR4.1 Siempre que sea posible se satisfacen los deseos del cliente o usuario con la mayor celeridad, respetando, al mismo tiempo, las normas del establecimiento.

CR4.2 La atención directa al cliente o usuario ante sus peticiones y sugerencias se realiza adoptando una actitud amable y hospitalaria y siguiendo la política marcada por la dirección del establecimiento.

CR4.3 Las quejas o reclamaciones de los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, anotándolas por escrito, tomando las medidas oportunas para su resolución y cumpliendo la normativa vigente.

CR4.4 Las modificaciones que se producen en los servicios prestados se comunican, aportando las explicaciones necesarias, en forma y tiempo adecuados a los clientes o usuarios y, en caso de alojamientos en entornos naturales, al organismo, federación, club o asociación propietaria del establecimiento.

CR4.5 Las actuaciones que se adoptan ante situaciones adversas son las establecidas y adecuadas a cada situación.

CR4.6 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Internet e Intranet. Página web del establecimiento. Equipos y material de oficina. Instrumentos de telecomunicaciones. Equipos e instrumentos de seguridad y vigilancia. Materiales de ayuda para discapacitados. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento. Material promocional y de soporte a la documentación emitida.

Productos y resultados

Facilitación del servicio de alojamiento propio del entorno rural y/o natural requerido por el cliente o usuario. Atención a los clientes o usuarios. Facturación y cobro de los servicios. Control de los servicios. Atención y gestión de las comunicaciones internas y externas. Información y gestión para la dirección del establecimiento de alojamiento propio de entorno rural y/o natural. Documentaciones oficiales formalizadas, como ficha de policía, hoja de reclamaciones, informes estadísticos o cambios de divisa.

Documentos de control de caja formalizados. Documentación de control y reposición de materiales y de documentos tipo formalizada. Quejas y reclamaciones atendidas. Información a clientes o usuarios sobre el funcionamiento y los servicios del establecimiento de alojamiento propio de entorno rural y/o natural y sobre los servicios y recursos del entorno.

Información utilizada o generada:

Manuales de elaboración de informes y estadísticas. Manuales de técnicas de acogida y atención al cliente. Manual de archivo y gestión de la información. Manual de búsqueda y localización de fallos e incidencias. Manual de organización del trabajo en Recepción. Manual de control y mantenimiento de los equipos de seguridad. Información a clientes sobre el funcionamiento y los servicios del establecimiento de alojamiento propio de entorno rural y/o natural y sobre los servicios y recursos del entorno. Información interna referente a las políticas y programas de la empresa, a los procesos, procedimientos y métodos de operación y a los acuerdos y contratos con clientes. Información para las relaciones funcionales internas y jerárquicas. Documentación sobre servicios turísticos y recursos naturales y culturales del entorno. Cartografía de la zona, normas de autoprotección y seguridad en la montaña. Inventario de recursos, servicios y equipamientos de uso público y oferta turística especializada en montaña y turismo de naturaleza. En su caso, folletos del espacio natural protegido donde se ubique el establecimiento.

Unidad de competencia 3

Denominación: PREPARAR Y SERVIR DESAYUNOS, ELABORACIONES CULINARIAS SENCILLAS Y PLATOS SIGNIFICATIVOS DE LA ZONA.

Nivel: 2

Código: UC1044_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Definir ofertas gastronómicas sencillas propias de entornos rurales y naturales.

CR1.1 Las ofertas gastronómicas propias del alojamiento se definen teniendo en cuenta:

- Las necesidades y gustos de los clientes reales y potenciales.
- El patrimonio gastronómico de la zona.
- La dieta de montaña, si procede.
- Las posibilidades de abastecimiento de géneros y productos culinarios.
- Los medios físicos, humanos y económicos del alojamiento.
- Un buen equilibrio, tanto en la variedad como en el orden y los costes.
- El valor nutritivo de los alimentos.
- La estacionalidad de los productos.

CR1.2 La rueda de menús y las sugerencias se comprueba que se realizan teniendo en cuenta la rotación de artículos o productos de temporada.

CR1.3 El sistema de rotación de las ofertas gastronómicas del alojamiento se establece permitiendo cambiarlas según la evolución de los hábitos y gustos de la clientela.

CR1.4 Las normas de dietética y nutrición se aplican cuando es necesario.

CR1.5 La presentación impresa de las ofertas gastronómicas propias del alojamiento se formaliza teniendo en cuenta la categoría y tipo de alojamiento, los objetivos económicos y la imagen corporativa.

RP2: Informar a los clientes sobre la oferta gastronómica del establecimiento y sobre las características de la gastronomía local, potenciando su venta.

CR2.1 La información sobre la gastronomía local, platos objeto de elaboración en el establecimiento y bebidas, se facilita de forma que resulten atractivos para la clientela, se satisfaga su curiosidad y se materialice su venta.

CR2.2 La apariencia personal y la atención continua a las peticiones de la clientela permiten transmitir una buena imagen de la empresa, dar confianza a los clientes y facilitar la venta.

CR2.3 Al prestar la información se comprueba que los clientes tienen a su disposición la lista de precios.

CR2.4 Una o varias alternativas se presentan, en caso de no poder ofrecer el servicio gastronómico solicitado por el cliente, intentando que se adapten a los gustos del mismo.

CR2.5 La venta se concreta de acuerdo con los procedimientos establecidos, asegurándose verbalmente de los pedidos de los clientes.

CR2.6 La comunicación con los clientes es fluida y permite conseguir la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

RP3: Elaborar y presentar desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos poco complejos del entorno rural y natural, que respondan a las características de la zona, aplicando la normativa higiénico sanitaria.

CR3.1 El aprovisionamiento interno de géneros y utensilios, para su utilización posterior en la preparación y presentación de desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona, se realiza en función de las necesidades del servicio.

CR3.2 La preelaboración de las materias primas que se van a utilizar para la confección de las elaboraciones culinarias se realiza aplicando las técnicas apropiadas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo y de conservación.

CR3.4 La preparación y presentación de desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos del entorno rural y natural se realiza de acuerdo con la definición del producto, las técnicas sencillas de elaboración y la adaptación a peticiones específicas y sencillas de los clientes.

CR3.4 El envasado de productos gastronómicos artesanales se realiza, en su caso, aplicando las técnicas correspondientes de elaboración y conservación y cuidando su presentación comercial.

CR3.5 La normativa de seguridad e higiene para el manipulado y procesado de alimentos se cumple en todas las fases de los procesos.

CR3.6 La limpieza, mantenimiento y puesta a punto de los utensilios y equipos utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, los productos y los procedimientos establecidos.

CR3.7 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

RP4: Desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en alojamientos situados en entornos rurales y naturales, de acuerdo con normas sencillas de servicio y atendiendo las peticiones de los clientes para satisfacer sus deseos, necesidades y expectativas.

CR4.1 Las diferentes operaciones de limpieza y puesta a punto de equipos, útiles y menaje de trabajo necesarios para el servicio, se realizan respetando las normas higiénico-sanitarias.

CR4.2 El montaje de mesas y elementos de apoyo necesarios para el servicio de desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona, se realiza.

CR4.3 El servicio de alimentos y bebidas se realiza teniendo en cuenta su desarrollo lógico y las normas elementales de protocolo.

CR4.4 El servicio de alimentos y bebidas se realiza:

- Asegurándose de que los alimentos y bebidas servidos se corresponden con la solicitud del cliente.
- Manteniendo la actitud de servicio mediante la aplicación de técnicas simples.
- Transportando los alimentos de la cocina al comedor en la forma y momento establecidos.
- Transportando el material desbarasado a la cocina con rapidez y eficacia.

CR4.5 Las operaciones de postservicio se realizan conforme a los procedimientos establecidos.

CR4.6 Ante contingencias no previstas en el proceso se adoptan las medidas correctoras necesarias.

CR4.7 Las rupturas y anomalías generadas durante el proceso se solucionan con rapidez, minimizando en lo posible los costes y perjuicios que se deriven.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos de refrigeración. Equipos de cocción. Utensilios para la preparación de comidas sencillas. Menaje de servicio. Géneros culinarios, productos gastronómicos, bebidas y materiales de decoración. Vajillas, cuberterías y cristalerías. Material de acondicionamiento, como envases y etiquetas. Productos de limpieza. Combustibles. Uniformes y lencería apropiados. Extintores y sistemas de seguridad.

Productos y resultados

Definición de ofertas gastronómicas propias de entornos rurales y naturales. Preparación, presentación y servicio de desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos poco complejos significativos del entorno rural y natural.

Información utilizada o generada

Documentos normalizados, como inventarios, relevés, vales de pedidos y transferencias, comandas, fichas de especificación técnica o de control de consumos. Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Fichas técnicas de fabricación. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad, higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

Unidad de competencia 4

Denominación: ASEGURAR EL MANTENIMIENTO Y CONDICIONES DE USO DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y DOTACIÓN EN ALOJAMIENTOS RURALES

Nivel: 2

Código: UC1045_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Comprobar que las instalaciones auxiliares y de seguridad, mobiliario y equipos del establecimiento de alojamiento rural cumplen la normativa vigente, se encuentran en perfectas condiciones de uso y están convenientemente ubicados.

CR1.1 El estado y buen funcionamiento de las instalaciones de agua, iluminación, calefacción y gas del establecimiento y su adecuación a la normativa vigente se comprueba.

CR1.2 El mantenimiento de uso de las instalaciones auxiliares del establecimiento se efectúa o, en su caso, se verifica, con la periodicidad requerida, solventando los fallos detectados con la mayor rapidez posible.

CR1.3 El perfecto estado de uso de los sistemas de emergencia o contra incendios, como extintores, señalizaciones, botiquín y otros, su debida señalización, el fácil acceso para su utilización y demás aspectos exigidos por la normativa de seguridad vigente se asegura.

CR1.4 La accesibilidad al alojamiento se asegura y se comprueba su adecuada señalización.

CR1.5 El estado del mobiliario y su distribución adecuada se comprueba, adoptando las medidas oportunas para su reparación y permitiendo el acceso y movilidad cómodos de los huéspedes.

CR1.6 El estado y funcionamiento de los electrodomésticos y pequeña maquinaria de uso habitual, antes de la llegada de los clientes, se comprueban, asegurando su dotación y adecuado funcionamiento.

CR1.7 La rápida y efectiva reparación de los electrodomésticos o pequeña maquinaria para poder prestar un buen servicio durante la estancia de los clientes se asegura.

RP2: Coordinar y realizar las operaciones de limpieza y arreglo de las habitaciones, demás instalaciones, mobiliario y equipamiento en establecimientos de alojamiento rural, respetando las normas ambientales y de seguridad e higiene y comprobando los resultados.

CR2.1 Las prioridades en cuanto a limpieza y puesta a punto de áreas se establecen, adecuándose y adaptándose a cada tipo de situación, utilizando para ello los procedimientos fijados.

CR2.2 Los productos y materiales más adecuados en función de las superficies que se vayan a limpiar, del tipo de limpieza que se vaya a realizar y del respeto al medio ambiente se eligen para proporcionar al establecimiento el máximo grado de grado de conservación, limpieza y desinfección.

CR2.3 Las instrucciones para el desarrollo de las funciones de limpieza y puesta a punto de las instalaciones, en su caso por parte del personal colaborador, se transmiten de forma clara, asegurándose de su perfecta comprensión y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

CR2.4 La limpieza, desinfección y embellecimiento de superficies se realizan con la periodicidad requerida, utilizando los productos pertinentes según la naturaleza, características y acabado de las mismas, aplicando la proporción idónea en cada caso y teniendo en cuenta su posible toxicidad y la posibilidad de contaminación ambiental.

CR2.5 La maquinaria se utiliza cumpliendo las instrucciones de uso, aplicando criterios de racionalidad, normativa de seguridad y protección ambiental, y respetando el descanso de los clientes.

CR2.6 La limpieza y mantenimiento de los equipos y utillaje empleados se realizan cumpliendo las especificaciones técnicas y respetando la periodicidad requerida en cada caso para su conservación.

CR2.7 El cambio de la ropa de cama y baño se realiza siguiendo criterios de higiene y cuidando la presentación y el sentido estético.

CR2.8 El estado de limpieza y puesta a punto de las habitaciones se verifica para asegurar la prestación del servicio y la satisfacción del cliente.

RP3: Realizar, limpiar y mantener elementos decorativos sencillos en establecimientos de alojamiento rural, aplicando las técnicas y los criterios estéticos, con el fin de lograr que el cliente pueda disfrutar de un entorno confortable.

CR3.1 Los elementos decorativos sencillos y otras operaciones de embellecimiento de las instalaciones del alojamiento rural se realizan teniendo en cuenta, entre otros, los recursos decorativos del entorno, la estacionalidad, y las festividades y aplicando criterios estéticos con el fin de conseguir ambientes agradables para el cliente.

CR3.2 La limpieza y mantenimiento de elementos de decoración como cuadros, porcelanas, marfiles, bronce, tapices y otros, se realiza con la periodicidad adecuada, atendiendo a sus características y utilizando los productos idóneos en cada caso.

CR3.3 El regado, abonado y limpieza de plantas de interior y exterior, así como el mantenimiento de floreros, motivos decorativos o centros de mesa se realiza con la asiduidad y cuidado requeridos en cada caso y aplicando criterios estéticos.

CR3.4 Las composiciones florales o frutales se realizan teniendo en cuenta el color, las proporciones y el soporte, aplicando criterios estéticos y teniendo en cuenta la estacionalidad y las festividades.

RP4: Coordinar y realizar operaciones sencillas de lavado, planchado y presentación de ropas propias del establecimiento, teniendo en cuenta las indicaciones del etiquetado y respetando las normas de protección ambiental y de seguridad e higiene, así como asegurar y comprobar resultados y necesidades de reposición.

CR4.1 Las prioridades que se derivan de las necesidades correspondientes en materia de lencería-lavandería se determinan, coordinándose, en su caso, con las empresas externas de lavandería industrial, por medio de los procedimientos establecidos.

CR4.2 Las instrucciones para el desarrollo de operaciones sencillas de lavado y planchado, en su caso, por parte de personal colaborador, se transmiten de forma clara, asegurándose de su comprensión y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

CR4.3 Las máquinas que se utilicen en las operaciones de lavado, secado y planchado se preparan, programan, ajustan o reajustan para obtener óptimos resultados, minimizando los gastos y respetando el medio ambiente.

CR4.4 La dosificación de productos para el lavado y suavizado se efectúa teniendo en cuenta la técnica de lavado, especificaciones del etiquetado de las prendas y características de acabado requeridas.

CR4.5 Las distintas fases del proceso de lavado, secado y planchado se desarrollan y controlan de modo que se garantice un óptimo funcionamiento de los medios de producción y se le dé a las prendas o artículos la limpieza, higienización, aroma y aspecto requeridos en cada caso.

CR4.6 Las dudas sobre el tratamiento adecuado de lavado, secado o planchado de prendas delicadas o complejas, se solucionan remitiendo éstas a establecimientos especializados o se propone su remisión.

CR4.7 Las ropas en las que su etiquetado indica que deben ser lavadas a mano son objeto de tratamiento, respetando, en cada caso, las instrucciones técnicas del fabricante.

CR4.8 Las manchas simples identificadas sobre tejidos poco complejos se tratan teniendo en cuenta las limitaciones del etiquetado.

CR4.9 Las prendas y artículos que han sufrido los procesos de lavado, planchado y arreglos sencillos se revisan de manera rigurosa y eficaz, siguiendo criterios de calidad.

CR4.10 El estado de la ropa de habitaciones, como sábanas, toallas, colchas, cortinas y otras y de la ropa de restauración, como manteles, servilletas, faldones, fieltros y otras se controla, para conseguir el óptimo rendimiento y su reposición en caso de deterioro.

Contexto profesional**Medios de producción**

Equipos de limpieza y tratamiento de superficies. Maquinaria y equipos específicos para el lavado, secado y planchado de ropa. Productos de limpieza y de tratamiento de superficies. Productos para el lavado, limpieza y apresto de tejidos como detergentes, suavizantes, almidones, quitamanchas, blanqueadores y neutralizantes industriales. Útiles y herramientas, como carros, cubos, básculas, marcadores de ropa sucia y tablas de planchado. Máquinas de coser y accesorios. Elementos para costura como hilos y fornituras. Dotación de lencería y otra ropa. Productos y atenciones para clientes o usuarios. Instalaciones de office con estanterías. Mobiliario de habitaciones. Otros enseres como camas supletorias, cunas, tablas de cama, escaleras de mano y botiquín. Almacenes.

Productos y resultados

Instalaciones, maquinaria, equipos y productos dispuestos para su uso. Habitaciones, baños y dependencias comunes, limpias y arregladas. Ropa del establecimiento lavada, secada, planchada y almacenada. Aprovisionamiento interno y carro dispuesto para su uso. Office organizado, con la dotación establecida de enseres, ropas y materiales. Impresos y partes cumplimentados. Elementos decorativos limpios. Plantas y flores conservadas y cuidadas. Ornamentación floral. Aplicación de sistemas de organización óptimos y uso de la maquinaria bajo criterios de control de consumos, principalmente energéticos. Almacenes de lencería dispuestos y ordenados. Materiales de ayuda para discapacitados.

Información utilizada o generada

Información o manuales sobre el uso y conservación de equipos, mobiliario, utensilios y materiales. Manuales o instrucciones de funcionamiento, limpieza y conservación de la maquinaria. Manuales de técnicas de limpieza, lavado y planchado de ropa. Normas de uso, aplicación y toxicidad de los productos de limpieza de superficies. Normas de uso de los productos químicos utilizados en la limpieza, lavado y planchado de la ropa. Material documental, como órdenes de trabajo, hojas de pedido de material y control de consumos. Información interna referente a procesos, procedimientos, métodos y planes de calidad de la empresa. Planes de mantenimiento de maquinaria e instalaciones. Planes de emergencia. Impresos y documentación específicos. Órdenes de trabajo. Normativas higiénico-sanitarias y de seguridad referidas a locales, instalaciones y utillaje.

Unidad de competencia 5

Denominación: ACTUAR BAJO NORMAS DE SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA

Nivel: 2

Código: UC0711_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Aplicar y controlar las normas de higiene personal establecidas en la normativa vigente, garantizando la seguridad y salubridad de los productos alimentarios y de las actividades de hostelería.

CR1.1 La vestimenta y equipo reglamentarios se utilizan, conservándolos limpios y en buen estado y renovándolos con la periodicidad establecida.

CR1.2 El estado de limpieza y aseo personal requeridos se mantienen, en especial de aquellas partes del cuerpo que pudieran entrar en contacto con los alimentos.

CR1.3 Los procedimientos de aviso establecidos se siguen en caso de enfermedad que pueda transmitirse a través de los alimentos.

CR1.4 Las heridas o lesiones cutáneas que pudieran entrar en contacto con los alimentos se protegen con un vendaje o cubierta impermeable.

CR1.5 Los hábitos, gestos o prácticas que pudieran proyectar gérmenes o afectar negativamente a los productos alimentarios se evitan.

CR1.6 La legislación vigente sobre higiene y manipulación de productos alimentarios se comprueba que se cumple comunicando en su caso las deficiencias observadas.

RP2: Mantener y controlar las áreas de trabajo y las instalaciones del establecimiento de hostelería y en particular de preparación y servicio de alimentos y bebidas dentro de los estándares higiénicos requeridos por la producción y por la normativa vigente.

CR2.1 Las condiciones ambientales de luz, temperatura, ventilación y humedad se verifica que son las indicadas para llevar a cabo de modo higiénico las actividades del establecimiento y en particular la producción y servicio de alimentos y bebidas.

CR2.2 Las características higiénico-sanitarias de las superficies de los techos, paredes y suelos de las instalaciones y en especial, de aquellas que están en contacto con los alimentos, se comprueba que son las requeridas.

CR2.3 Los sistemas de desagüe, extracción y evacuación se mantienen en perfectas condiciones de uso y los derrames o pérdidas de productos en curso se limpian y eliminan en la forma y con la prontitud exigida.

CR2.4 Las puertas, ventanas y otras aberturas se mantienen, en caso necesario, cerradas o con los dispositivos protectores adecuados para evitar vías de comunicación con el exterior.

CR2.5 Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de locales y para el control de plagas se efectúan.

CR2.6 Los focos posibles de infección y los puntos de acumulación de suciedad se reconocen determinando su origen y tomando las medidas paliativas pertinentes.

CR2.7 La aplicación de los sistemas de control y prevención de animales, parásitos y transmisores de enfermedades se asegura.

CR2.8 Las operaciones de limpieza y desinfección se realizan siguiendo lo señalado en las instrucciones respecto a:

- Productos que se deben emplear y su dosificación.
- Condiciones de operación, tiempo, temperatura y presión.
- Preparación y regulación de los equipos.
- Controles que se deben efectuar.

CR2.9 Las áreas o zonas que se vayan a limpiar o desinfectar se aíslan y señalan hasta que estén en condiciones operativas.

CR2.10 Los productos y equipos de limpieza y desinfección se depositan en su lugar específico para evitar riesgos y confusiones.

RP3: Realizar la limpieza y controlar el buen estado de equipos, maquinaria y utillaje de hostelería de modo que se prolongue su vida útil, no se reduzca su rendimiento y su uso sea más seguro.

CR3.1 Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de equipos, máquinas y utillaje de la actividad de hostelería se efectúan.

CR3.2 Los equipos y las máquinas para la ejecución de las operaciones de limpieza, como parada, vaciado y protección, se comprueba que se encuentran en las condiciones requeridas.

CR3.3 Las operaciones de limpieza manual se comprueba que se ejecutan con los productos idóneos, en las condiciones fijadas y con los medios adecuados.

CR3.4 Las operaciones objeto de ejecución se controlan, manteniendo los parámetros dentro de los límites fijados por las especificaciones e instrucciones de trabajo.

CR3.5 Los niveles de limpieza, desinfección o esterilización alcanzados se comprueba que se corresponden con los exigidos por las especificaciones e instrucciones de trabajo.

CR3.6 Los equipos y las máquinas de la actividad de hostelería se verifica que quedan en condiciones operativas después de su limpieza.

CR3.7 Los productos y materiales de limpieza y desinfección, una vez finalizadas las operaciones, se depositan en su lugar específico, para evitar riesgos y confusiones.

CR3.8 El uso de los aparatos y equipos propios de los distintos procesos se realiza conforme a las indicaciones de uso, mantenimiento y seguridad del fabricante, resolviendo cualquier alteración en el funcionamiento, como calentamiento, chispas u otros, antes de reanudar el uso.

RP4: Conducir y realizar las operaciones de recogida, depuración y vertido de los residuos alimentarios y de otros materiales de hostelería, respetando las normas de protección ambiental.

CR4.1 La cantidad y el tipo de residuos generados por los procesos de hostelería se verifica que se corresponden con lo establecido en los manuales de procedimiento.

CR4.2 La recogida de los distintos tipos de residuos o desperdicios se realiza siguiendo los procedimientos establecidos para cada uno de ellos.

CR4.3 El almacenamiento de residuos se lleva a cabo en la forma y lugares específicos establecidos en las instrucciones, de acuerdo con la normativa vigente.

CR4.4 Las condiciones de depuración y eliminación de residuos se comprueba que son idóneas y que el funcionamiento de los equipos es correcto, regulándose éstos, si fuera preciso, de acuerdo con el tipo de residuo y los requerimientos establecidos en los manuales de procedimiento.

CR4.5 La reducción en la producción de desechos y en las cantidades de productos consumidos y la reutilización de estos últimos se procura, siempre que sea posible, durante el proceso de compra y aprovisionamiento.

RP5: Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y ambientales.

CR5.1 Los derechos y deberes del trabajador y de la empresa o entidad se reconocen en materia de seguridad.

CR5.2 Las normas vigentes en la materia y el plan de seguridad e higiene del que disponga, en su caso, el establecimiento, se respetan y aplican, realizando acciones preventivas, correctoras y de emergencia y aplicando las medidas establecidas.

CR5.3 Los riesgos primarios se conocen y se toman las medidas preventivas establecidas.

CR5.4 Los equipos de protección individual y los medios de seguridad general y de control se identifican para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta.

CR5.5 El área de trabajo, como el puesto, entorno o servidumbres, se mantiene libre de elementos que puedan resultar peligrosos y que puedan dificultar la realización de otros trabajos.

CR5.6 Los productos químicos se manipulan con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección ambiental, conforme a lo indicado en su etiqueta.

CR5.7 La recogida selectiva de residuos se realiza y las alteraciones detectadas en las condiciones ambientales o en el proceso de trabajo se notifican al responsable, proponiendo medidas para su corrección o mejora.

CR5.8 Las medidas de precaución y protección, recogidas en la normativa específica, e indicadas por las señales pertinentes, se cumplen durante la actividad de hostelería.

CR5.9 La actuación ante posibles situaciones de emergencia se efectúa siguiendo los procedimientos de control, aviso o alarma establecidos.

CR5.10 Los medios disponibles para el control de situaciones de emergencia dentro de su entorno de trabajo, se utilizan eficazmente comprobando que quedan en perfectas condiciones de uso.

CR5.11 La actuación en los ensayos de planes de emergencia y evacuación se realiza conforme a las pautas prescritas.

CR5.12 Las técnicas sanitarias básicas y los primeros auxilios se aplican en caso de accidentes.

RP6: Valorar la importancia del agua y de la energía y realizar un uso eficiente en las actividades de hostelería reduciendo su consumo siempre que sea posible.

CR6.1 El mejor aprovechamiento de la luz natural se procura con el fin de ahorrar energía.

CR6.2 La selección y adquisición de equipamientos y electrodomésticos se realiza teniendo en cuenta las normas de eficiencia energética y el consumo anual así como la adecuación de la capacidad al uso previsto.

CR6.3 El estado de las instalaciones eléctricas y de gas se verifica y se detectan posibles disfunciones.

CR6.4 El buen funcionamiento de los aparatos se verifica para detectar posibles disfunciones y asegurar su mantenimiento.

CR6.5 Las políticas, objetivos, métodos y registros relativos al uso eficiente del agua y la energía del establecimiento se identifican y aplican.

CR6.6 El consumo de agua y energía se controla y registra, detectando y analizando las áreas críticas de consumo y las posibles fugas.

CR6.7 Las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, se gestionan de manera que no contaminen el medio ni afecten a la salud pública y se reutilicen siempre que sea factible.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipo personal de higiene. Equipos de protección individual. Medios de limpieza y aseo personal. Equipos de limpieza, desinfección y desinsectación de instalaciones. Sistemas de limpieza, desinfección y esterilización de equipos. Elementos de aviso y señalización. Equipos de depuración y evacuación de residuos. Dispositivos y señalizaciones generales y equipos de emergencia. Legislación aplicada. Documentación de diferentes organismos y administraciones públicas. Protocolos de Sistema de Gestión Ambiental.

Productos y resultados

Garantía de seguridad y salubridad de las actividades de hostelería. Instalaciones y equipos limpios, desinfectados y en estado operativo. Residuos en condiciones de ser vertidos o evacuados. Medidas de protección ambiental aplicadas. Ahorro de energía, agua y reducción de consumos. Reciclaje, reutilización y reducción de residuos. Propuesta de medidas correctivas. Formación de personal. Información a clientes y proveedores.

Información utilizada o generada

Manuales de utilización de equipos. Manuales de procedimiento, permisos e instrucciones de trabajo. Señalizaciones de limpieza. Normativa higiénico-sanitaria. Normativa y planes de seguridad y emergencia. Registros de trabajo e incidencias. Registros del sistema APPCC. Descripción de los procesos productivos. Inventario y caracterización de las fuentes contaminantes. Información sobre los productos y materias primas de consumo habitual en hostelería. Instrucciones de operación de los tratamientos de residuos o emisiones a la atmósfera.

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD**MÓDULO FORMATIVO 1**

Denominación: GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ALOJAMIENTOS RURALES.

Código: MF1042_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC142_2: Gestionar y comercializar servicios propios del Alojamiento rural.

Duración: 180 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: PROYECTO DE IMPLANTACIÓN DEL ALOJAMIENTO RURAL.

Código: UF0684

Duración: 50 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP1, RP2, RP3 y RP4.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Definir las características del subsector de turismo rural en el marco del sistema turístico y, en particular, la actividad de alojamiento de esta naturaleza, considerando las relaciones de los respectivos establecimientos con otras empresas y los circuitos y tipos de información que se generan.

CE1.1 Explicar la evolución del concepto de turismo a lo largo del tiempo, identificando los elementos que componen el sistema turístico.

CE1.2 Interpretar las variables que configuran el mercado turístico, estimando su situación actual y tendencias que se detectan.

CE1.3 Explicar las peculiaridades del turismo rural dentro del mercado turístico.

CE1.4 Describir las características del turismo sostenible y sus factores determinantes.

CE1.5 Diferenciar los diferentes tipos de establecimientos de alojamiento rural, según la normativa autonómica que corresponda.

CE1.6 Describir las relaciones externas con otras empresas.

CE1.7 Describir los circuitos y tipos de información y documentación internos y externos que se producen en el desarrollo de la actividad de alojamiento rural.

C2: Definir proyectos de viabilidad sencillos para la constitución y puesta en marcha de pequeñas empresas de alojamiento rural, utilizando los canales de información correspondientes.

CE2.1 Diferenciar los conceptos de empresa, empresario y establecimiento mercantil.

CE2.2 Identificar los profesionales y entidades estatales, autonómicas y locales que prestan información sobre trámites relativos a constitución de pequeñas empresas y, en particular, las dedicadas a alojamientos rurales, ayudas y subvenciones para su creación, restauración o adecuación, fuentes de financiación, obligaciones fiscales y proyectos de viabilidad empresarial.

CE2.3 Esquematizar, en un cuadro comparativo, las características legales básicas identificadas para cada tipo jurídico de empresario.

CE2.4 Explicar los requisitos legales, trámites, documentos y organismos relacionados con la creación, constitución y puesta en marcha de pequeñas empresas, de acuerdo con la forma jurídica de la figura del empresario adoptada en función de la actividad económica y los recursos disponibles.

CE2.5 Elaborar documentos de proyectos que recojan la presentación y justificación de la idea de negocio, el estudio de mercado, el plan de marketing, la organización y recursos y la viabilidad económica y financiera del establecimiento.

CE2.6 En supuestos prácticos de proyectos de alojamiento rural, definir los servicios identificando sus características técnicas, los elementos innovadores y caracteres diferenciales frente a la competencia, las instalaciones y equipos, el proceso productivo, el sistema de calidad y el sistema de seguridad del establecimiento y de los clientes elegido.

C3: Formular propuestas de adaptación de alojamientos rurales como alojamientos turísticos, partiendo de proyectos-tipo ya realizados, justificando acciones y recursos que resulten viables para su diseño, rehabilitación y decoración.

CE3.1 Identificar los criterios y estilos arquitectónicos de diferentes entornos y aplicarlos a supuestos prácticos de adaptación de alojamientos rurales como alojamientos turísticos.

CE3.2 Conjugar criterios estéticos, ecológicos y ambientales para la adecuación al entorno en supuestos prácticos de adaptación de alojamientos rurales como alojamientos turísticos.

CE3.3 Describir la normativa sobre accesibilidad que afecta a los alojamientos rurales en su adaptación como alojamientos turísticos.

CE3.4 Reconocer los materiales básicos y los elementos decorativos tradicionales de diferentes entornos para su preservación y puesta en valor.

CE3.5 Argumentar ideas para la definición de la decoración exterior e interior para una mayor personalización y adecuación a la idea empresarial.

Contenidos

1. El sector turístico, el turismo rural y el alojamiento rural.

- El sector turístico.
 - Definiciones y terminología del turismo.
 - Diferentes formas de turismo.
 - El sector turístico en la economía española.
- El turismo rural.
 - Rasgos básicos y elementos específicos del turismo rural.
 - La demanda del turismo rural. Perfil y hábitos del cliente de turismo rural
 - Economía del turismo rural.
 - Colectivos sociales interesados:
 - Beneficios y riesgos del turismo rural.
 - El Turismo Rural en España.
- El alojamiento rural.
 - Tipos de alojamientos rurales.
 - Alojamientos más característicos.

- Planificación económica del alojamiento rural.
- Organización y personal.
- Dirección.
 - Administración.
 - Relaciones públicas.
 - Recepción.
 - Limpieza.
 - Mantenimiento.
 - Habitaciones.
 - Cocina.
 - Almacén.
 - Animación.
 - Publicidad.
- Tipos jurídicos de empresa, empresario y establecimiento mercantil.
- Materias que suelen necesitar asesoramiento y asesores:

2. Puesta en marcha de un alojamiento rural

- Estudio de Viabilidad.
 - La empresa: clasificación y características.
 - La microempresa: Características y diferenciación.
 - Diagnóstico de las capacidades del emprendedor/a:
 - Factores personales.
 - Factores financieros.
- Las ideas de negocio:
 - Fuentes de búsqueda de ideas.
 - Variables de estudio.
 - Factores directos e indirectos.
- Elección de la mejor idea de negocio. Cuadro de análisis DAFO: Utilidad, estructura, elaboración e interpretación.
- Normativa y trámites necesarios para la puesta en marcha de un alojamiento rural:
 - Normativa autonómica
 - Normativa autonómica de protección sectorial
 - Normativa urbanística municipal
- Condicionantes físico-territoriales que pueden influir en el atractivo y/o la fragilidad del lugar en donde se pretende implantar el alojamiento rural.
 - Condicionantes paisajísticos referidos a posibles riesgos visuales
 - Características del clima local.
 - Factores que pueden afectar negativamente a la calidad del aire.
- Medidas que favorecen la integración del alojamiento rural en un entorno natural durante la fase de construcción y/o explotación
 - Respeto del relieve de especial significación paisajística
 - Protección de los cauces naturales y de los recursos hidráulicos superficiales y subterráneos
 - Mantenimiento de las condiciones más favorables para la especie de fauna protegida
 - Conservación de zonas arboladas
 - Conservación de elementos significativos del patrimonio etnográfico de la zona (canales, puentes, lagares, molinos, etc.).
 - Adecuación de la construcción a las tipologías y sistemas constructivos tradicionales de la zona.
 - Estudio y disponibilidad de infraestructuras. Agua, energía eléctrica y saneamiento
 - Utilización de ecotécnicas en la explotación del alojamiento rural

- Condicionantes que pueden hacer más atractiva la oferta del alojamiento rural
 - Buena accesibilidad y comunicación
 - Disponibilidad de servicios y equipamientos de la zona.
 - Amplia oferta de recursos naturales y culturales de la zona.
 - Ausencia de barreras arquitectónicas
 - Control de calidad. Grado de satisfacción de los clientes.

3. Rehabilitación, restauración y decoración inicial del alojamiento rural.

- Rehabilitación arquitectónica.
 - Concepto de rehabilitación.
 - Tipos más frecuentes de construcciones rehabilitadas para el uso de alojamiento rural.
 - Modalidades de rehabilitación.
 - Elementos susceptibles de restauración.
- Restauración arquitectónica.
 - Concepto de restauración arquitectónica.
 - Tipos más frecuentes de de obras de restauración.
 - Modalidades de restauración.
 - Elementos susceptibles de restauración.
- Decoración inicial
 - Elementos de arquitectura interior.
 - Elementos de arquitectura exterior.
 - Elementos de carácter etnográfico.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: APROVISIONAMIENTO, CONTROL DE COSTES Y GESTIÓN DEL ALOJAMIENTO RURAL.

Código: UF0685

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP5, RP6 y con la RP8 en lo referido a la gestión del alojamiento

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Comparar y aplicar técnicas para la compra de mobiliario y equipos y para el aprovisionamiento y control de consumos de mercancías que resulten necesarios para la puesta en marcha de alojamientos rurales y para cubrir las exigencias derivadas de su explotación.

CE1.1 Estimar las técnicas de relación con proveedores más adecuadas para resolver situaciones comerciales tipo en pequeñas empresas dedicadas a la actividad de alojamiento rural.

CE1.2 Determinar el equipamiento básico del alojamiento rural conforme a la supuesta capacidad de alojamiento prevista y a las necesidades de los hipotéticos clientes

CE1.3 Identificar necesidades de mobiliario y equipos, en supuestos prácticos de compra, en función del tipo, categoría y características del alojamiento rural que se vaya a poner en explotación, servicios objeto de prestación, estructura y composición del inmovilizado y posibilidades de financiación.

CE1.4 Calcular necesidades de aprovisionamiento externo de mercancías para cubrir supuestas necesidades que se deriven de los servicios prestados, redactando las solicitudes correspondientes.

CE1.5 Efectuar o simular la recepción de las mercancías solicitadas y realizar o proponer su posterior ubicación, almacenaje o distribución.

CE1.6 Describir diversos sistemas de almacenamiento, indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación, ventajas comparativas y documentación asociada.

CE1.7 Identificar necesidades de almacenamiento de alimentos, bebidas, lencería, productos de limpieza y otros, en función de su naturaleza y clase.

CE1.8 En supuestos prácticos, efectuar operaciones de control, detectando posibles deterioros o pérdidas y desviaciones entre las cantidades y las calidades de las mercancías solicitadas y las recibidas, adoptando medidas para su resolución.

CE1.9 Efectuar operaciones de almacenamiento, manipulando de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, tanto los equipos de control como los propios géneros destinados a almacén o consumo inmediato.

CE1.10 Utilizar la documentación necesaria para el control del almacén.

CE1.11 En supuestos prácticos de control de consumos de mercancías y bienes en general necesarios para cubrir supuestas exigencias de explotación, determinar los costes de producción de los distintos servicios prestados en el alojamiento rural.

C2: Estimar posibles precios de ofertas de alojamiento y gastronómicas propias de alojamientos rurales, de acuerdo con planes de negocio.

CE2.1 Describir los métodos de presupuestar y fijar los precios de servicios en alojamientos rurales.

CE2.2 Partiendo de determinadas ofertas de alojamiento y gastronómicas, propias de alojamientos rurales:

- Obtener costes directos e indirectos de los servicios o productos ofrecidos, indicando los documentos consultados y realizando los cálculos pertinentes.
- Complimentar la documentación específica.
- Calcular precios de la oferta de alojamiento y gastronómica del alojamiento rural.

C3: Aplicar los sistemas y procesos de gestión y control necesarios para el ejercicio de la actividad de alojamiento rural.

CE3.1 Identificar los sistemas y procesos de gestión económica y financiera que mejor se adaptan a la actividad de alojamiento rural.

CE3.2 A partir de datos supuestos de actividades de alojamiento rural, realizar el diario de producción y cierre de caja.

CE3.3 Aplicar métodos sencillos para auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja.

CE3.4 Identificar los sistemas y procesos de gestión de la producción y del servicio que mejor se adaptan a la actividad de alojamiento rural y a distintos niveles de producción.

CE3.5 Identificar los sistemas y procesos de gestión comercial que mejor se adaptan a la actividad de alojamiento rural y a distintos niveles de producción.

CE3.6 Comparar y aplicar sistemas de organización de la información adecuados para proporcionar datos actualizados sobre la situación económico-financiera del alojamiento rural.

CE3.7 Aplicar métodos sencillos para la gestión y control de la calidad de los servicios prestados.

C4: Distinguir y utilizar los equipos y programas informáticos que pueden ser necesarios para la gestión y control administrativo contable del alojamiento rural.

CE4.1 Identificar las tareas de gestión y control administrativo propias de la actividad del alojamiento rural que pueden necesitar de medios informáticos.

CE4.2 Identificar las funciones y los procedimientos fundamentales de las aplicaciones de usuario en la gestión y control administrativo del alojamiento rural.

CE4.3 Instalar y utilizar las aplicaciones informáticas siguiendo las especificaciones establecidas.

CE4.4 Identificar las funciones de Internet como fuente de información y como vía de Gestión para la actividad de alojamiento rural.

CE4.5 Utilizar Internet y el correo electrónico como fuente de información para supuestas actividades de alojamiento rural y como vía de comunicación para la gestión y control administrativo de alojamientos de esta naturaleza.

CE4.6 Simular la utilización de páginas web y canales de reserva vía Internet como vía de gestión y control administrativo de alojamientos rurales.

Contenidos

1. Compra, aprovisionamiento y control de consumos y costes en alojamientos rurales.

- Compra y aprovisionamiento de:
 - Mobiliario y equipo necesario para el funcionamiento del alojamiento.
 - Productos necesarios para la oferta de alojamiento.
 - Productos necesarios para la oferta gastronómica.
 - Fichas de productos y de proveedores, identificando características del producto y datos del proveedor.
- Control de Consumos y costes de:
 - Energía y de agua.
 - Mantenimiento y reparación de las instalaciones.
 - Reposición de los elementos correspondientes en cada caso.
- Gastos relacionados con las materias primas y las preparaciones culinarias.

2. Gestión económica y administrativa de la actividad de alojamiento rural.

- Gestión de la producción de los servicios.
- Control, fomento y desarrollo de los servicios ofrecidos.
- Desarrollo de nuevos productos.
- Opciones para influir en el precio de los recursos.

3. Gestión del almacén.

- Sistema de recuento físico de existencias.
 - Detección de falta de existencias habitualmente necesarias.
 - Detección de exceso de existencias que dejan de usarse.
- Stock mínimo.
 - Cantidades necesarias de cada producto para garantizar la demanda en periodos de baja actividad.
 - Cantidades sobrantes de las que hay que reducir el pedido.
- Stock Máximo.
 - Cantidades necesarias de cada producto para garantizar la demanda en periodos de máxima actividad.
 - Cantidades escasas de productos especialmente solicitados.
- Adecuación de los niveles de stock al Plan de Operaciones y Previsiones de actividad.
- Valoración económica de las existencias.

4. Gestión financiera y fiscal.

- El equilibrio entre los gastos y los ingresos.
- El control del endeudamiento con terceros, y en especial con las entidades financieras.

- El control de los gastos financieros (negociación de préstamos).
- La optimización de ingresos financieros, derivados de inversiones.
- La actualización y veracidad del registro contable de la actividad que se realiza.
- Los Balances de situación (activo que se tiene y lo que se debe)
- Tributos, tasas e impuestos que se deben de pagar a las diferentes Administraciones Públicas.

5. Estimación de ofertas de alojamiento y gastronómicas propias de alojamientos rurales.

- Ofertas de alojamiento.
 - Tipos de alojamientos que se pueden ofertar.
 - Categoría de cada tipo de alojamiento.
 - Capacidad del alojamiento.
 - Precios del alojamiento.
 - «Ofertas y promociones» especiales.
 - Subproductos ligados a la oferta de alojamiento. (actividades complementarias).
- Ofertas gastronómicas.
 - Variedad de Primeros platos.
 - Variedad de segundos platos.
 - Postres (Productos singulares propios de la zona en la que se ubica el restaurante -frutas, dulces)
 - Jornadas Gastronómicas.

6. Aplicaciones informáticas para la gestión del alojamiento rural

- Elección y adquisición de elementos informáticos.
- Adquisición del equipo informático.
 - Elección del tipo de ordenador en función de las necesidades del negocio.
 - Elección de impresoras
 - Elección del scanner.
 - Elección del módem.
 - Elección de Fax.
- Elección de programas de gestión necesarios:
 - Programas de procesadores de texto.
 - Programas de hojas de cálculo.
 - Programas de Bases de datos.
 - Programas de gráficos.
 - Correo electrónico.
 - Antivirus
- Adquisición legal de los programas.
- Programas específicos para la gestión administrativa contable del alojamiento rural

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL ALOJAMIENTO RURAL.

Código: UF0686

Duración: 70 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP7 y con la RP8 en lo referido a promoción y comercialización del alojamiento rural.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas comerciales, de promoción de ventas y de negociación, adecuadas a los alojamientos rurales, estimando su importancia para el logro de los objetivos empresariales.

CE1.1 Definir segmentos de la demanda de alojamiento rural y reconocer fuentes de información que permitan identificar sus componentes.

CE1.2 En supuestos prácticos de comercialización, crear ficheros de clientes actuales y potenciales en los que se puedan incluir los datos relevantes para los objetivos de promoción de ventas y otras acciones de marketing.

CE1.3 En supuestos prácticos de comercialización, identificar los elementos caracterizadores de los servicios prestados por determinados alojamientos rurales, y efectuar comparaciones de las que se deduzcan diferenciales positivos o negativos con respecto a otras ofertas de la zona de semejante naturaleza.

CE1.4 Describir las técnicas de promoción de ventas y argumentar propuestas de acciones promocionales e ideas y conceptos para el desarrollo de los soportes correspondientes, como cronogramas, fichas de visitas, argumentarios y otros.

CE1.5 Identificar las técnicas y elementos para lograr la fidelización de los clientes de alojamientos rurales.

CE1.6 Explicar las funciones de los canales de distribución y diferenciar los tipos y formas de distribución del turismo rural.

CE1.7 Describir técnicas sencillas de negociación y aplicarlas en situaciones suficientemente caracterizadas.

CE1.8 Reconocer y describir las técnicas sencillas de merchandising aplicables en los alojamientos rurales.

CE1.9 Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de acciones promocionales.

C2: Distinguir y utilizar los equipos y programas informáticos que pueden ser necesarios para la promoción y comercialización de los alojamientos rurales.

CE2.1 Identificar las tareas de promoción y comercialización propias de la actividad del alojamiento rural que pueden necesitar de medios informáticos.

CE2.2 Identificar las funciones y los procedimientos fundamentales de las aplicaciones de usuario en la promoción y comercialización del alojamiento rural.

CE2.3 Instalar y utilizar las aplicaciones informáticas siguiendo las especificaciones establecidas.

CE2.4 Identificar las funciones de Internet como fuente de información y como vía de Gestión para la actividad de alojamiento rural.

CE2.5 Utilizar Internet y el correo electrónico como fuente de información para supuestas actividades de alojamiento rural y como vía de comunicación para la promoción y comercialización de alojamientos de esta naturaleza.

CE2.6 Simular la utilización de páginas web y canales de reserva vía Internet como vía de promoción y comercialización de alojamientos rurales.

Contenidos

1. Gestión comercial.

- Criterios básicos para una buena gestión comercial.
 - Analizar el mercado de forma regular.
 - Impedir cualquier rigidez en la política comercial de la empresa.
 - Rapidez de respuesta a las señales del mercado.
 - Elaboración de encuestas entre los clientes en las que se recoja: la caracterización del cliente, los puntos fuertes del servicio y las posibles mejoras.

- Gestión de políticas comerciales.
 - Política de precios adaptados a la calidad.
 - Política de producto o servicio que permita definir un producto de calidad.
 - Política de distribución del producto para fidelizar al cliente y a través de él llegar a nuevos clientes.
 - Política de comunicación: Organizar promociones, jornadas gastronómicas, concursos deportivos, etc. aprovechando fiestas populares o festejos culturales y religiosos de interés.

2. Comercialización del servicio de alojamiento rural.

- La oferta turística como servicio.
 - Definición.
 - Características que diferencian a un servicio de un producto:
 - Características del cliente del servicio.
 - Diseño y valoración del servicio de forma que el cliente perciba recibir un servicio mayor que el precio que paga.
- El Plan de Mercadotecnia. (Marketing)
 - Características.
 - Ventajas.
 - Etapas.
- La mercadotecnia mixta o conjunta (Marketing mix)
 - Definición de la Mercadotecnia conjunta.
 - Efectos que produce la aplicación conjunta de las políticas de mercadotecnia.
 - Valorar la importancia de cada una de las políticas que intervienen en la mercadotecnia conjunta.
- Comunicación y divulgación de la oferta del servicio
 - Publicidad.
 - Concepto.
 - Características.
 - Costo económico.
 - Medios publicitarios.
 - Soportes publicitarios.
 - Tipos de publicidad
 - Promoción de ventas.
 - Concepto.
 - Objetivos.
 - Técnicas.
 - Relaciones públicas.
 - Otros medios de divulgación.

3. Aplicaciones informáticas en la promoción y comercialización del alojamiento rural.

- Medios de información y difusión
 - Internet.
 - Correo electrónico.
- Contenidos de las páginas Web del alojamiento rural.
 - Servicios.
 - Precios.
 - Capacidad.
 - Periodo de apertura
 - Canales informatizados de reservas
 - Oferta de actividades complementarias del alojamiento.
 - Características del entorno.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Duración total en horas de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa – UF0684.	50	40
Unidad formativa – UF0685.	60	50
Unidad formativa – UF0686.	70	60

Secuencia:

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN ALOJAMIENTOS PROPIOS DE ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES.

Código: MF1043_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1043_2 Gestionar y realizar el servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Describir los procesos de reserva y recepción habituales en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su puesta en práctica.

CE1.1 Describir los objetivos, servicios, funciones y tareas habituales de una recepción en los alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

CE1.2 Identificar diferentes formas de organizar una recepción, según el tipo de alojamiento de entorno rural y/o natural.

CE1.3 Identificar las fuentes de reservas de alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales y describir sus procedimientos.

CE1.4 Identificar la documentación procedente de las reservas para su uso y archivo posterior.

CE1.5 Describir los métodos de obtención, archivo y difusión de la información generada en la recepción, justificando el grado de confidencialidad adecuado.

CE1.6 Distinguir los procedimientos aplicables a las fases de entrada, estancia y salida de un cliente en un alojamiento propio del entorno rural y/o natural.

CE1.7 Argumentar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes o usuarios.

CE1.8 En supuestos prácticos de desarrollo de procesos de reservas y recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales:

- Desarrollar las operaciones inherentes a las fases de reserva, entrada, estancia y salida de un cliente, según el tipo de alojamiento.
- Aplicar los procedimientos de gestión de la información en la recepción, explotando las aplicaciones informáticas específicas.

C2: Definir los procesos de gestión de cobros y facturación de servicios habituales en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su realización.

CE2.1 Explicar los diferentes medios de pago legales habituales en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

CE2.2 Identificar e interpretar la normativa vigente aplicable a los contratos de hospedaje y reserva.

CE2.3 Reconocer las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.

CE2.4 En supuestos prácticos de gestión cobros y facturación de servicios :

- Realizar las operaciones de facturación y cobro a partir de los datos de estancia y servicios consumidos.
- Presentar informes de gestión y justificar el origen de las desviaciones en los resultados esperados, argumentando las medidas correctoras propuestas.

CE2.5 Argumentar la necesidad de intervenir en los procesos de facturación y cobro con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C3: Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en alojamientos propios del entorno rural y/o natural, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.

CE3.1 Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en estos establecimientos.

CE3.2 Ejemplificar diversas situaciones de solución de conflictos ante la formulación de quejas y reclamaciones habituales en estos establecimientos.

CE3.3 Describir los procesos de acogida, despedida y atención al cliente o usuario, identificando las etapas y los factores clave para conseguir su satisfacción.

CE3.4 Identificar y describir los atributos de los servicios, recursos, meteorología, infraestructuras y productos turísticos del entorno rural y/o natural, para prestar información sobre ellos y para valorar el impacto que tienen sobre el desarrollo turístico de la zona.

CE3.5 En simulaciones prácticas, aplicar las técnicas y habilidades de comunicación apropiadas a cada situación que impliquen atención e información desde la recepción del establecimiento.

CE3.6 Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes o usuarios con cortesía y amabilidad, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen del establecimiento que presta el servicio.

CE3.7 Justificar la necesaria participación personal en la aplicación de la mejora de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios turísticos.

Contenidos

1. La comunicación aplicada a la hostelería y turismo

- La comunicación óptima en la atención al cliente.
 - Barreras que dificultan la comunicación.
 - Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
 - El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
 - El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
 - Actitudes ante las situaciones difíciles:
 - Autocontrol.
 - Empatía.
 - Asertividad.
 - Ejercicios y casos prácticos.
- Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
- Resolución de problemas de comunicación
- Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

2. Recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

- Departamento de recepción.
 - Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
 - Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
 - Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.
- Prestación de servicios de recepción.
 - Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes:
 - Identificación y diseño de documentación.
 - Operaciones con moneda extranjera.
 - Análisis del servicio de noche en la recepción.
 - Realización de operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así como actividades de preparación de la llegada.
 - Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

3. Gestión de reservas en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

- Aspectos generales:
 - Tratamiento y análisis del estado de las reservas.
 - Procedimiento de confirmación, modificación y cancelación de reservas.
 - Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de reservas.
 - Emisión de informes o listados. La «roomig list»
 - Legislación sobre reservas. La figura del «Overbookig».
- Técnicas de venta en las reservas
 - Tratamiento en el contacto inicial.
 - Sondeo de las necesidades del cliente.
 - Argumentación para exponer el producto de forma efectiva. En función de las motivaciones del cliente.
 - Cómo superar la resistencia del cliente.
 - El cierre de la operación: cómo conseguir el compromiso del cliente.
 - La venta personalizada.

4. Gestión de la información en el departamento de recepción.

- Circuitos internos.
 - Verificación de la legalidad e idoneidad de documentos propios de la recepción.

- Formalización y diseño de documentación específica del departamento de recepción.
- Realización de previsiones de ocupación mediante aplicaciones informáticas.
- Obtención del estado de las cuentas de los clientes mediante aplicaciones informáticas
- Circuitos externos.
 - Elaboración de informes para la tramitación y gestión de reclamaciones de clientes.
 - Introducción y registro de datos en aplicaciones informáticas específicas, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.
 - Solicitud de documentación exigible a los clientes del establecimiento de acuerdo con la legislación vigente.
- Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción.
 - Obtención, archivo y difusión de la información generada.
 - Realización de plannings de reservas mediante aplicaciones informáticas.

5. Facturación y cobro de servicios de alojamiento.

- Medios de pago y sus formas de aplicación.
- Operaciones de facturación y cobro de servicios a clientes (tanto contado como crédito) por procedimientos manuales e informatizados.
- Cierre diario.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo – MF1043 2.	90	70

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: RESTAURACIÓN EN ALOJAMIENTOS UBICADOS EN ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES

Código: MF1044_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1044_2 Preparar y servir desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona.

Duración: 120 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: GESTIÓN GASTRONÓMICA EN ALOJAMIENTOS UBICADOS EN ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES.

Código: UF0687

Duración: 80 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP1 y RP3.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Definir ofertas gastronómicas sencillas propias de alojamientos situados en entornos rurales y/o naturales.

CE1.1 Identificar los grupos de alimentos, explicando sus aportaciones nutritivas.

CE1.2 Describir ofertas gastronómicas propias de alojamientos situados en entornos rurales y/o naturales, indicando los elementos que las componen, características y categoría.

CE1.3 En supuestos prácticos de definición de ofertas gastronómicas sencillas para alojamientos situados en entornos rurales y/o naturales determinados:

- Identificar las variables derivadas de factores dietéticos, económicos, de variedad, gusto y otros, que se deben tener en cuenta para confeccionar ofertas gastronómicas sencillas.
- Componer ofertas gastronómicas sencillas que resulten equilibradas dietéticamente, variadas y de calidad, presentándolas en forma y términos adecuados y de acuerdo con los objetivos económicos establecidos.
- Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de presentación de ofertas gastronómicas del alojamiento.

C2: Caracterizar las materias primas alimentarias de uso común, describiendo variedades, cualidades y peculiaridades e identificando los factores culinarios que se deben tener en cuenta en el proceso de elaboración o conservación.

CE2.1 Identificar las materias primas alimentarias de uso común, describiendo sus características físicas, como forma, color y tamaño, sus cualidades gastronómicas o aplicaciones culinarias básicas y sus necesidades de preelaboración básica y de conservación.

CE2.2 Describir fórmulas usuales de presentación y comercialización de materias primas culinarias, indicando calidades, características y necesidades de regeneración y conservación.

CE2.3 Identificar lugares apropiados para la conservación y técnicas aplicables de regeneración de materias primas culinarias.

CE2.4 A partir de determinadas ofertas gastronómicas sencillas típicas de la zona y con los datos que fueran necesarios:

- Deducir necesidades cuantitativas y cualitativas de materias primas.
- Precisar niveles de calidad de los géneros que se vayan a utilizar.
- Formalizar fichas de especificación técnica para los géneros que se vayan a utilizar.

C3: Utilizar equipos, máquinas y útiles que conforman la dotación básica para la preparación de elaboraciones culinarias sencillas, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de un rendimiento óptimo.

CE3.1 Identificar los equipos, máquinas y útiles de uso común para la preparación de elaboraciones culinarias sencillas, explicando sus funciones, las normas de utilización, los resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen, los riesgos asociados a su manipulación y el mantenimiento de uso necesario.

CE3.2 Justificar la utilización de útiles, herramientas, equipos y maquinaria en función del tipo de género y elaboración, instrucciones recibidas y volumen de producción.

CE3.3 Efectuar mantenimientos de uso de diferentes equipos, máquinas y útiles de uso común para la preparación de elaboraciones culinarias sencillas, de acuerdo con instrucciones aportadas o recibidas.

CE3.4 Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas y útiles siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

CE3.5 Argumentar el compromiso de mantener y cuidar los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C4: Preparar y presentar desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona de acuerdo con la definición del producto y aplicando las respectivas normas de elaboración.

CE4.1 En un supuesto práctico de explotación de un alojamiento en un entorno rural y/o natural, realizar las operaciones de aprovisionamiento interno de géneros que resulten necesarias para poder ofrecer desayunos, elaboraciones sencillas y platos significativos de la zona.

CE4.2 Aplicar las técnicas correspondientes de elaboración y presentación de desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de una zona determinada, a partir de la información suministrada, siguiendo los procedimientos y cumpliendo las normas de manipulación de alimentos.

C5: Aplicar métodos de regeneración, conservación y envasado de alimentos.

CE5.1 Justificar los lugares y métodos de almacenamiento, regeneración, conservación o envasado de materias primas, preelaboraciones y elaboraciones culinarias en función del destino o consumo asignado, las características derivadas de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.

CE5.2 Efectuar las operaciones necesarias para los procesos de regeneración, conservación o envasado de materias primas, productos gastronómicos artesanales, preelaboraciones y elaboraciones culinarias, de acuerdo con su estado, métodos y equipos seleccionados y cumpliendo las instrucciones recibidas y la normativa higiénico-sanitaria.

C6: Diseñar y realizar decoraciones simples con géneros y productos gastronómicos, aplicando técnicas sencillas gráficas y de decoración.

CE6.1 A partir de motivos decorativos, idear formas de decoración y elegir la técnica adecuada en cada caso.

CE6.2 Aplicar técnicas gráficas sencillas para la realización de bocetos o modelos gráficos.

CE6.3 Deducir variaciones en el diseño realizado, conforme a criterios tales como tamaño, materias primas que se vayan a emplear, forma y color, entre otras.

CE6.4 Realizar los bocetos o modelos gráficos aplicando las técnicas necesarias.

CE6.5 Realizar las respectivas decoraciones sobre bocetos y modelos gráficos.

CE6.6 Mostrar sensibilidad y gusto artísticos al diseñar las decoraciones.

Contenidos

1. Materias primas alimentarias.

- Definición.
- Clases y tipos.
 - Carnes. (bobino, ovino-caprino, equino, de caza, conejo, cerdo, aves)
 - Pescados. (de mar, de lagos y ríos, de piscifactorías)
 - Mariscos (moluscos, crustáceos)
 - Hortalizas (de invierno, de verano)
 - Verduras (de invierno, de verano)
 - Frutas (de regadío, de secano)
 - Aceites (de oliva, de soja)
 - Vinagres (ácidos, balsámicos)
 - Sales (marinas, de manantiales salinos)
 - Sazonadores de plantas aromáticas.
 - Vinos (tintos, blancos, rosados).

2. Ofertas gastronómicas propias de entornos rurales y/o naturales.

- Definición de los elementos y variables de las ofertas gastronómicas.
- Ofertas gastronómicas hoteleras y no hoteleras.
- Planificación y diseño de ofertas:
 - El menú.
 - La carta.
 - Banquetes.
 - Otros eventos
- Cálculo de necesidades de aprovisionamiento para confección de ofertas.

3. Técnicas culinarias elementales.

- Fondos, bases, y preparaciones básicas de múltiples aplicaciones para hortalizas, legumbres secas, pastas, arroces y huevos.
- Técnicas de cocinados de hortalizas.
 - Asar al horno, a la parrilla, a la plancha.
 - Freir en aceite.
 - Saltear en aceite y en mantequilla.
 - Hervir y cocer al vapor.
 - Brasear.
- Técnicas de cocinados de legumbres secas.
 - Operaciones previas a la cocción.
 - Importancia del agua en la cocción de las legumbres.
 - Otros factores a tener en cuenta según la variedad de legumbre.
- Técnicas de cocinados de pasta y arroz.
 - Cocción de pasta. Punto de cocción. Duración en función del tipo de pasta y formato.
 - Cocción de arroz. Distintos procedimientos. Punto de cocción. Idoneidad del tipo de arroz y método de cocción.
 - Platos elementales a base de hortalizas, legumbres, pastas, arroces y huevos.
 - Platos y guarniciones frías y calientes que se elaboran con hortalizas. Salsas más indicadas para su acompañamiento.
 - Platos elementales de legumbres secas. Potajes, cremas y sopas de legumbres.
 - Platos elementales de pasta y de arroz más divulgados. Adecuación de pastas y salsas.
 - Platos elementales con huevos.
 - Preparaciones frías y ensaladas elementales a base de hortalizas, legumbres, pasta, arroz y huevos.

- Platos elementales con pescados, crustáceos y moluscos.
- Fondos, bases y preparaciones básicas elaboradas con pescados, crustáceos y moluscos.
- Técnicas de cocinado de pescados, crustáceos y moluscos.
 - Platos elementales con carnes, aves, caza y despojos.
- Fondos, bases y preparaciones básicas confeccionadas con carnes, aves y caza.
- Técnicas de cocinado de carnes, aves, caza y despojos.
- Elaboraciones básicas de repostería y postres elementales.
 - Materias primas.
 - Preparaciones básicas de múltiples operaciones propias de repostería.
 - Técnicas de cocinado, empleadas en la elaboración de preparaciones de múltiples aplicaciones de repostería y postres elementales.
 - Postres elementales.

4. Presentación y decoración de comidas.

- Platos a base de hortalizas, legumbres, pastas, arroces y huevos.
 - Factores a tener en cuenta.
 - Montaje en fuente y en plato. Otros recipientes.
 - Adornos y acompañamientos más representativos en estos platos.
- Platos a base de pescados, crustáceos y moluscos.
 - Factores a tener en cuenta.
 - Montaje en fuente y en plato. Otros recipientes.
 - Adornos y acompañamientos más representativos en estos platos.
- Platos a base de carnes, aves, caza y despojos.
 - Montaje y presentación en fuente o plato.
 - El color del plato en función de su contenido.
- Repostería y postres.
 - Técnicas de decoración y utensilios más adecuados.
 - Cremas chocolates y otros productos.
 - Presentación de frutas.

5. Preparación de desayunos.

- Tipos de café y formas de preparación.
- La leche y sus derivados.
- Tipos de infusiones y formas de preparación.
- Los edulcorantes.
- Frutas. Formas de presentación.
- Tipos de zumos.
- Tipos de pan y formas de presentación.
- La repostería.
- Los aceites y mantequillas o margarinas.

6. Equipos, máquinas y útiles.

- Utilizados en la preelaboración de vegetales y setas.
 - Clasificación y descripción, según características, funciones y aplicaciones.
 - Ubicación y distribución en las instalaciones de cocina.
- Utilizados en la preelaboración de pescados, crustáceos y moluscos.
 - Clasificación y descripción, según características, funciones y aplicaciones.
 - Ubicación y distribución en las instalaciones de cocina.
- Utilizados en la preelaboración de carnes, aves, caza y despojos.
 - Clasificación y descripción, según características, funciones y aplicaciones.
 - Ubicación y distribución en las instalaciones de cocina.

- Utilizados en la elaboraciones básicas y platos elementales con hortalizas, legumbres secas, pastas, arroces y huevos.
 - Clasificación y descripción, según características, funciones y aplicaciones.
 - Ubicación y distribución en las instalaciones de cocina.
- 7. Regeneración, conservación y presentación comercial de alimentos en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales.**
 - Regeneración y conservación.
 - Identificación de necesidades de regeneración y conservación.
 - Sistemas y métodos básicos:
 - Utilización de quipos de cocina adecuados para la regeneración y conservación de alimentos.
 - Presentación comercial de productos gastronómicos artesanales.
 - Identificación de necesidades de presentación comercial.
 - Promoción de productos de la agricultura y/o la ganadería utilizados en platos de la gastronomía local.
 - Promoción de Platos Típicos de la zona.
 - Promoción de la cocina de un alojamiento concreto situado en entornos rurales y/o naturales.
 - Promoción de productos de la zona con denominación de origen.
 - Tipos de presentación.
 - Degustación de un producto concreto.
 - Degustación de varios productos.
 - Jornadas y/o Semana de gastronomía (local o regional).
 - Expositores para venta de los productos promocionados.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: SERVICIO DE RESTAURACIÓN EN ALOJAMIENTOS UBICADOS EN ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES

Código: UF0688

Duración: 40 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP2 y RP4.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en el comedor, utilizando las técnicas idóneas según tipo y/o categoría del alojamiento.

CE1.1 Identificar las técnicas de servicio más utilizadas en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales, caracterizándolas, explicando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad según el tipo de alojamiento.

CE1.2 Describir los platos más significativos de diferentes entornos rurales y/o naturales.

CE1.3 De acuerdo con planes o necesidades de trabajo determinados:

- Describir y simular el proceso de acogida y atención al cliente.
- Describir y simular el proceso de venta de alimentos, bebidas y complementos en el alojamiento.
- Describir la composición de una oferta gastronómica determinada de forma que resulte atractiva.
- Seleccionar y usar los equipos y útiles necesarios para el servicio.

- Realizar el servicio de comidas, bebidas y complementos en sala, con la máxima rapidez y eficacia y con el estilo y elegancia que este proceso a la vista del cliente requiere.
- Despedir al cliente, o simular su despedida, de acuerdo con procedimientos definidos y aplicando las técnicas de comunicación adecuadas.

Contenidos

1. Atención al cliente en restauración

- La atención y el servicio:
 - Acogida y despedida del cliente.
 - La empatía.
- La importancia de nuestra apariencia personal.
- Importancia de la percepción del cliente.
- Finalidad de la calidad de servicio.
- La fidelización del cliente.
- Perfiles psicológicos de los clientes:
 - Cliente lento
 - Cliente indiferente o distraído
 - Cliente reservado
 - Cliente dominante
 - Cliente indeciso
 - Cliente vanidoso
 - Cliente desconfiado
 - Cliente preciso
 - Cliente locuaz
 - Cliente impulsivo
- Objeciones durante el proceso de atención.
- Reclamaciones y resoluciones.
- Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

2. La comunicación en restauración.

- La comunicación verbal: mensajes facilitados.
- La comunicación no verbal:
 - Gestos.
 - Contacto visual.
 - Valor de la sonrisa.
- La comunicación escrita.
- Barreras de la comunicación.
- La comunicación en la atención telefónica.

3. La venta en restauración

- Elementos claves en la venta:
 - Personal.
 - Producto.
 - Cliente.
- Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas
- Fases de la Venta.
 - Preventa.
 - Venta.
 - Postventa.

4. Servicio de alimentos y bebidas en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales.

- Montaje y adecuación de las instalaciones.
- Disposición de la decoración y ambientación.
- Puesta a punto de la maquinaria y equipos.
- Información gastronómica.
 - Terminología.
 - Cocina regional y de la zona donde se ubica el alojamiento.
 - Sugerencias.
- Servicio de alimentos y bebidas.
 - Tipos de servicio.
 - Procesos.
 - Normas generales de actuación.
 - Técnicas de servicio.
- Descripción, aplicación y formalización de las comandas.
- Seguimiento del servicio.
- Normas básicas de protocolo y comportamiento en la mesa.
- Postservicio de alimentos y bebidas.
 - Tipos de postservicios.
 - Procesos
 - Normas generales de actuación
 - Técnicas
- Supervisión de instalaciones y equipamiento.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Duración total en horas de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa – UF0687.	80	60
Unidad formativa – UF0688.	40	30

Secuencia:

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 4

Denominación: MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS RURALES

Código: MF1045_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1045_2. Asegurar el mantenimiento y condiciones de uso de espacios, instalaciones y dotaciones en alojamientos situados en entornos rurales y o naturales.

Duración: 90 horas.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Asociar necesidades de mantenimiento y condiciones de uso de instalaciones, habitaciones y demás dependencias a tipos de alojamientos rurales y servicios ofertados.

CE1.1 Identificar necesidades de mantenimiento en función del tipo, capacidad, categoría y ubicación del alojamiento rural y de los servicios ofertados.

CE1.2 Diferenciar las zonas que componen el establecimiento de alojamiento rural, indicando sus funciones y características.

CE1.3 Identificar las instalaciones, sistemas, máquinas y equipos propios de alojamientos rurales.

CE1.4 Identificar los muebles y enseres propios de los alojamientos rurales.

CE1.5 Argumentar las implicaciones de asumir o no, el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y de obtener el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C2: Verificar y asegurar el estado y condiciones de uso de los equipos, máquinas y útiles que conforman las dotaciones básicas de establecimientos de alojamiento rural, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.

CE2.1 Explicar los tipos, manejo y riesgos de los equipos, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en la limpieza y mantenimiento de habitaciones y demás dependencias de alojamientos rurales.

CE2.2 Explicar los tipos, manejo, limpieza, mantenimiento de uso y normas de seguridad de las máquinas, útiles y herramientas utilizados habitualmente en el lavado, secado y planchado de ropa.

CE2.3 Describir las aplicaciones, limpieza y mantenimiento de uso de equipos, maquinaria, herramientas y utensilios habituales en la dotación de alojamientos rurales de alquiler completo.

CE2.4 En casos prácticos de limpieza y mantenimiento de máquinas y útiles propios de alojamientos rurales:

- Seleccionar los productos y utensilios necesarios para su limpieza y mantenimiento.
- Realizar el mantenimiento de uso de las máquinas utilizadas habitualmente para la limpieza de establecimientos de alojamiento, como aspiradoras, máquinas de limpieza a vapor, abrillantadoras, enceradoras y pulidoras, entre otras.
- Realizar el mantenimiento de uso de las máquinas utilizadas habitualmente para el lavado, secado y planchado de ropa, como lavadoras, secadoras y planchas, entre otras.
- Efectuar la limpieza de otras máquinas, herramientas y utensilios.

C3: Aplicar técnicas de limpieza y puesta a punto de habitaciones y demás dependencias de establecimientos de alojamiento rural, utilizando la maquinaria y útiles adecuados.

CE3.1 Identificar pavimentos, elementos textiles, materiales y revestimientos utilizados habitualmente en los diferentes establecimientos de alojamiento, describiendo las características más importantes de cada uno de ellos.

CE3.2 Identificar los productos de limpieza, mantenimiento y conservación de superficies, desinfectantes, insecticidas y ambientadores, señalando sus principales componentes, la forma de uso y las aplicaciones más habituales.

CE3.3 Reconocer la lencería y los productos de acogida de uso habitual en establecimientos de alojamiento.

CE3.4 En casos prácticos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas nobles y comunes:

- Seleccionar los productos, utensilios y maquinaria necesarios.
- Seleccionar la técnica de limpieza más adecuada al caso planteado.
- Realizar la limpieza y puesta a punto de habitaciones y demás instalaciones, siguiendo los parámetros de orden y métodos estipulados e indicando los puntos clave que se deben tener en cuenta.
- Describir los trámites y la trayectoria que se deben realizar para recoger, enviar para su limpieza y reponer la ropa particular de los clientes.

CE3.5 Especificar la forma de procesar los objetos olvidados por los clientes o usuarios.

C4: Aplicar técnicas de limpieza y mantenimiento del mobiliario y elementos decorativos, utilizando los productos y útiles adecuados.

CE4.1 Identificar los tipos de mobiliario característicos de habitaciones, salones, áreas públicas y jardines más utilizados en establecimientos de alojamiento rural.

CE4.2 Identificar los elementos decorativos de uso habitual en establecimientos de alojamiento rural.

CE4.3 Aplicar técnicas de limpieza, mantenimiento y conservación de elementos decorativos y mobiliario, seleccionando los materiales y productos utilizables y la técnica más adecuada en cada caso.

CE4.4 Realizar el mantenimiento y conservación de plantas de interior, así como composiciones florales y frutales, teniendo en cuenta criterios estéticos, de estacionalidad y las diferentes festividades.

CE4.5 Identificar diferentes tipos de iluminación utilizados en establecimientos de alojamiento, explicando los efectos que los colores y la luz tienen sobre las personas.

C5: Aplicar técnicas de lavado, escurrido y secado de ropa, utilizando el procedimiento más adecuado a cada caso y realizar el mantenimiento y reposición de productos, utensilios y lencería.

CE5.1 Identificar y clasificar las ropas según sus tipos y requisitos de composición y conservación del etiquetado.

CE5.2 Identificar los diferentes programas y procesos de lavado, escurrido y secado y su aplicación según las características de las prendas que se van a tratar.

CE5.3 Identificar y utilizar las protecciones necesarias en el manejo de equipos, máquinas y utensilios y en la manipulación de ropa sucia, como gafas, guantes o mascarillas y otros.

CE5.4 Lavar, tratar, escurrir y secar las ropas con los programas y productos adecuados a su composición y grado de suciedad.

CE5.5 Realizar el mantenimiento y reposición de productos, utensilios y lencería, cumpliendo con los stocks prefijados y controlando la caducidad de las existencias.

C6: Describir y ejecutar las técnicas de planchado, doblado y presentación de ropa, aplicando el procedimiento adecuado y utilizando la maquinaria establecida.

CE6.1 Identificar las ropas según sus tipos y requisitos de composición y especificaciones de planchado del etiquetado.

CE6.2 Describir los aditivos y demás productos utilizados para el planchado, indicando sus aplicaciones, precauciones y riesgos en su uso.

CE6.3 Ejecutar procesos de planchado de ropa en función del tipo de prenda, tejido y fibra, y de la maquinaria utilizable.

Contenidos

1. Instalaciones, habitaciones y demás dependencias.

- Dependencias del alojamiento rural.
 - Habitaciones de Establecimientos hoteleros y similares.
 - Habitaciones de Centros especiales: Albergues, refugios, Colonias de vacaciones.
 - Habitaciones de Casas Rurales.
- Instalaciones.
 - Instalaciones básicas.
 - Instalaciones complementarias.
 - Instalaciones auxiliares.

2. Técnicas de limpieza y puesta a punto de instalaciones, habitaciones y demás dependencias propias de establecimientos de alojamiento rural.

- Descripción y aplicaciones.
 - Técnicas específicas de limpieza.
 - Técnicas de mantenimiento de uso.
 - Control de resultados.
- Medios de trabajo.
 - Equipos.
 - Maquinaria.
 - Útiles y herramientas.
- Productos utilizados en la limpieza:
 - Tipos.
 - Aplicaciones.
 - Rendimientos.
 - Beneficios e inconvenientes.

3. Técnicas de limpieza de mobiliario y decoración propios de alojamientos situados en entornos rurales y/o naturales.

- Técnicas de limpieza del Mobiliario.
 - Productos utilizados en la limpieza del mobiliario.
 - Características de los productos.
 - Aplicaciones y técnicas de manejo.
- Técnicas de limpieza de elementos decorativos.
 - Clasificación y descripción de los elementos decorativos.
 - Según las características:
 - Según el tipo y categoría del alojamiento.
 - Según ubicación y distribución.
 - Productos utilizados en la limpieza de elementos decorativos.
 - Características de los productos.
 - Aplicaciones y técnicas de manejo.

4. Técnicas de limpieza de productos textiles.

- Interpretación de etiquetas.
- Clasificación y descripción de los textiles.
 - Según el material del que están hechos.
 - Según el color.
 - Según la resistencia al calor.
- Productos utilizados.
 - Características de los productos.
 - Aplicaciones y técnicas de manejo.

- Clasificación para el lavado y planchado.
 - Técnicas de identificación y clasificación de la ropa para el lavado y planchado, aplicación.
 - Comportamiento de los distintos tipos de fibras y de telas al lavado y planchado.
- Lavado, limpieza y secado.
 - Maquinaria:
 - Características.
 - Funcionamiento.
 - Precauciones de uso.
 - Proceso de lavado.
 - Programas de lavado y especificaciones de utilidad.
- Planchado de ropa.
 - Tipos de planchado.
 - El proceso de planchado y plegado.
 - Productos asociados al planchado.

6. Almacenamiento y distribución interna de ropa

- Almacenamiento.
 - De utensilios para el lavado y planchado.
 - De productos para el lavado y planchado.
- Distribución interna de ropa.
 - Ropa de habitaciones.
 - Ropa de cocina y comedor.
 - Ropa de limpieza.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo – MF1045 2.	90	50

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 5

Denominación: SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA

Código: MF0711_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0711_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Reconocer y aplicar las normas y medidas vigentes y necesarias para asegurar la calidad higiénico-sanitaria de la actividad de hostelería.

CE1.1 Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales y utillaje de hostelería.

CE1.2 Estimar las consecuencias para la salubridad de los productos y seguridad de los consumidores de la falta de higiene en los procesos y medios de producción o servicio y en los hábitos de trabajo.

CE1.3 Identificar los requisitos higiénico-sanitarios que deben cumplir las instalaciones y equipos de hostelería.

CE1.4 Identificar y aplicar las medidas de higiene personal y reconocer todos aquellos comportamientos o actitudes susceptibles de producir una contaminación en cualquier tipo de alimentos.

CE1.5 Describir las principales alteraciones sufridas por los alimentos, identificando los agentes causantes de las mismas, su origen, mecanismos de transmisión y multiplicación.

CE1.6 Clasificar y explicar los riesgos y principales toxiinfecciones de origen alimentario y sus consecuencias para la salud y relacionarlas con las alteraciones y agentes causantes.

CE1.7 Explicar los sistemas y procedimientos adecuados para la gestión y eliminación de residuos en la actividad de hostelería.

CE1.8 Identificar, clasificar y comparar los distintos productos y tratamientos de limpieza, tales como la desinfección, esterilización, desinsectación y desratización, y sus condiciones de empleo.

CE1.9 En supuestos prácticos de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización, debidamente caracterizados:

- Identificar todas aquellas acciones de higiene y comportamiento personal que se deben adoptar.
- Seleccionar los productos y tratamientos utilizables.
- Fijar los parámetros objeto de control.
- Enumerar los equipos necesarios.
- Establecer la frecuencia del proceso de higienización.
- Realizar las operaciones necesarias para limpiar, desinfectar, desinsectar y desratizar.

C2: Evaluar la problemática ambiental originada en la actividad de hostelería y el control de los residuos producidos.

CE2.1 Clasificar los distintos tipos de residuos generados de acuerdo con su origen, estado, reciclaje y necesidad de depuración.

CE2.2 Reconocer los efectos ambientales de los residuos, contaminantes y otras afecciones originadas por la actividad de hostelería.

CE2.3 Reconocer los parámetros que posibilitan el control ambiental en los procesos de hostelería y de depuración de residuos.

CE2.4 Jerarquizar las medidas adoptables para la protección ambiental en hostelería.

CE2.5 Describir las técnicas de recogida, selección, reciclado, depuración, eliminación y vertido de residuos.

C3: Adoptar las medidas de seguridad y controlar su cumplimiento en todas las situaciones de trabajo de la actividad de hostelería.

CE3.1 Analizar los factores y situaciones de riesgo para la seguridad y las medidas de prevención y protección aplicables en la actividad de hostelería.

CE3.2 Interpretar los aspectos más relevantes de la normativa y de los planes de seguridad relativos a: derechos y deberes del trabajador y de la empresa, reparto de funciones y responsabilidades, medidas preventivas, señalizaciones,

normas específicas para cada puesto, actuación en caso de accidente y de emergencia.

CE3.3 Identificar los riesgos o peligros más relevantes en la actividad de hostelería y analizar las medidas de seguridad aplicables en el diseño del local e instalaciones, condiciones ambientales, estado del puesto de trabajo, entorno y servidumbres, medidas de seguridad y protecciones de maquinarias, señalización de situaciones de riesgo y emergencias, equipos de protección individual, toxicidad o peligrosidad y manejo apropiado de los productos.

CE3.4 Identificar y aplicar las pautas de actuación adoptables en situaciones de emergencia y en caso de accidentes, como el manejo de equipos contra incendios, procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas sanitarias básicas y de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación.

C4: Valorar la importancia del agua y de las fuentes de energía e identificar las medidas para su uso eficiente en las actividades de hostelería.

CE4.1 Relacionar el uso de las fuentes de energía en un establecimiento de hostelería.

CE4.2 Reconocer el uso de las energías renovables y sus posibilidades en un establecimiento de hostelería.

CE4.3 Identificar las instalaciones eléctricas, de gas y otras de un establecimiento de hostelería y los puntos críticos donde pueden presentar disfunciones.

CE4.4 Analizar buenas prácticas en el consumo del agua y de la energía en un establecimiento de hostelería e identificar posibles acciones que supongan su disminución.

CE4.5 Caracterizar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo.

CE4.6 Identificar y valorar los distintos métodos para el tratamiento de las aguas.

CE4.7 En supuestos prácticos de establecimientos de hostelería debidamente caracterizados:

- Valorar la repercusión económica del uso eficiente del agua y de la energía.
- Explicar un programa de ahorro de agua y de energía y sus medidas de seguimiento y control.
- Relacionar las medidas que pueden repercutir en el ahorro de agua y de energía.

Contenidos

1. Higiene y seguridad alimentaria y manipulación de alimentos.

- Normativa general de higiene aplicable a la actividad.
- Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes.
- Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.
- Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano.
- Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos; aplicaciones.
- Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.
- Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.
- Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).
- Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH). Aplicaciones.
- Alimentación y salud: Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos. Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos. Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.
- Personal manipulador: Requisitos de los manipuladores de alimentos. Reglamento. Salud e higiene personal: factores, medidas, materiales y

aplicaciones. Vestimenta y equipo de trabajo autorizados. Gestos. Heridas y su protección. Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos. Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.

2. Limpieza de instalaciones y equipos de hostelería.

- Concepto y niveles de limpieza.
- Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos.
- Procesos de limpieza: desinfección, esterilización, desinsectación y desratización.
- Productos de limpieza de uso común: Tipos, clasificación. Características principales de uso. Medidas de seguridad y normas de almacenaje. Interpretación de las especificaciones.
- Sistemas, métodos y equipos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Procedimientos habituales: tipos y ejecución.
- Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos.

3. Incidencia ambiental de la actividad de hostelería.

- Agentes y factores de impacto.
- Tratamiento de residuos: Manejo de residuos y desperdicios. Tipos de residuos generados. Residuos sólidos y envases. Emisiones a la atmósfera. Vertidos líquidos.
- Normativa aplicable sobre protección ambiental.
- Otras técnicas de prevención o protección.

4. Gestión del agua y de la energía en establecimientos de hostelería.

- Consumo de agua. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente del agua.
- Consumo de energía. Ahorro y alternativas energéticas. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente de la energía.

5. Buenas prácticas ambientales en los procesos productivos de establecimientos de hostelería.

- Compras y aprovisionamiento.
- Elaboración y servicio de alimentos y bebidas.
- Limpieza, lavandería y lencería.
- Recepción y administración.
- Mantenimiento.

6. Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de hostelería.

- Seguridad: Factores y situaciones de riesgo más comunes. Identificación e interpretación de las normas específicas de seguridad. Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de la actividad de hostelería. Medidas de prevención y protección: En instalaciones. En utilización de máquinas, equipos y utensilios. Equipamiento personal de seguridad. Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.
- Situaciones de emergencia: Procedimientos de actuación, aviso y alarmas. Incendios. Escapes de gases. Fugas de agua o inundaciones. Planes de emergencia y evacuación. Primeros auxilios.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo – MF0711 2.	60	50

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES EN ALOJAMIENTOS RURALES**Código:** MP0143**Duración:** 40 horas**Capacidades y criterios de evaluación**

C1. Participar en la realización y plasmación de propuestas de adaptación de alojamientos rurales como alojamientos turísticos, utilizando proyectos-tipo reales, teniendo en cuenta la viabilidad para su diseño, rehabilitación y decoración.

CE1.1 Realizar la adaptación de un alojamiento rural como alojamiento turístico según los criterios y estilos arquitectónicos de un entorno concreto.

CE1.2 Realizar dicha adaptación teniendo en cuenta criterios estéticos, ecológicos y ambientales.

CE1.3 Proponer objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

C2. Participar en los procesos de compra de mobiliario y equipos, así como del aprovisionamiento y control interno de consumos para la puesta en marcha del alojamiento rural.

CE2.1 Cumplimentar documentaciones necesarias para efectuar procesos de aprovisionamiento interno según las necesidades del tipo de alojamiento rural que se vaya a poner en marcha.

CE2.2 Asistir en el proceso de aprovisionamiento externo de mercancías para cubrir las necesidades derivadas de los servicios prestados.

CE2.3 Colaborar en la recepción de mercancías solicitadas para su posterior almacenaje y distribución.

CE2.4 Ejecutar operaciones básicas de almacenamiento de las mercancías ordenándolos de acuerdo con el lugar, dimensiones, equipamiento y sistema establecido, y aplicando rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria.

CE2.5 Asistir a la realización de operaciones de control, utilizando medios e instrucciones aportados para tal fin, detectando desviaciones entre las cantidades y calidades de los géneros solicitados y los recibidos.

CE2.6 Colaborar en la realización de facturas con sus diferentes sistemas de cobro.

CE2.7 Colaborar en la realización del cierre diario.

C3: Participar en los procesos de reserva y recepción habituales del alojamiento rural de acuerdo con la política de trabajo del mismo, así como en el proceso de cobro y facturación por los servicios prestados.

CE3.1 Conseguir realizar el servicio de una manera rápida y precisa sin mermar la percepción de calidad por parte del cliente o usuario respetando los procedimientos y normas internas de la empresa.

CE3.2 Seguir todos los pasos del proceso de recepción, desde la reserva inicial del cliente a la salida y facturación del mismo utilizando el programa de gestión informática manifestando una responsabilidad ante el trabajo que desarrolla.

CE3.3 Demostrar un buen hacer profesional en el servicio de recepción del alojamiento finalizando el trabajo en el plazo establecido.

C4: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE4.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE4.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE4.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE4.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE4.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE4.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. Propuesta de adaptación del edificio utilizando proyectos-tipo reales.

- Criterios y estilos arquitectónicos de un entorno real concreto.
- Criterios estéticos, ecológicos y ambientales.
- Objetivos para alcanzar un nivel de rendimiento y eficacia superior al que tenía el edificio anteriormente.

2. Procesos de compra de mobiliario, equipo y aprovisionamiento de consumos.

- Cumplimentación de los documentos necesarios según las necesidades del tipo de alojamiento rural.
- Colaboración en el proceso de aprovisionamiento de mercancías.
- Colaboración en la recepción de mercancías.
- Ejecución de operaciones básicas de almacenamiento.
- Asistencia a las realizaciones de control para detectar desviaciones entre las calidades y cantidades de los géneros pedidos y recibidas.
- Apuntes de anotaciones del diario de producción y cierre de caja.
- Realización de facturas.
- Realización del cierre diario.

3. Procesos de reserva y recepción del alojamiento rural.

- Aplicación de los procedimientos para la gestión en la recepción de clientes, respetando las normas de la empresa.
- Utilización del programa de gestión informática en cada uno de los pasos del proceso de recepción de manera responsable.
- Culinarias.

4. Integración y comunicación en el centro de trabajo.

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.

- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Si se cuenta con acreditación	Si no se cuenta con acreditación
MF1042_2 Gestión y comercialización de alojamientos rurales	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico Superior de la familia profesional de Hostelería y turismo. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional de alojamiento de la familia profesional de Hostelería y Turismo. 	2 años	4 años
MF1043_2 Recepción y atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico Superior de la familia profesional de Hostelería y turismo • Certificados profesionalidad de nivel 3 del área profesional de alojamiento de la familia profesional de Hostelería y turismo. 	2 años	4 años
MF1044_2 Restauración en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico Superior de la familia profesional de Hostelería y turismo. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área de restauración de la familia profesional Hostelería y turismo. 	2 años	4 años
MF1045_2 Mantenimiento y limpieza en alojamientos rurales	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico Superior de la familia profesional de Hostelería y turismo. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área de restauración de la familia profesional Hostelería y turismo. 	2 años	4 años

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Si se cuenta con acreditación	Si no se cuenta con acreditación
MF0711_2: Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado en: Ciencia y Tecnología de los alimentos. Medicina y cirugía. Biología. Bioquímica. Química. Enología. Farmacia. Medicina. Veterinaria. Ciencias Ambientales. Ciencias del Mar. Ingeniero Agrónomo. Ingeniero Técnico Agrícola, especialidad en industrias agrarias y alimentarias. Diplomado en Nutrición Humana y Dietética. 	2 años	Imprescindible requisito de titulación

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m ² 15 alumnos	Superficie m ² 25 alumnos
Aula de gestión.	45	60
Taller de alojamiento rural.	170	170

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4	M5
Aula de gestión.	X	X			X
Taller de alojamiento rural.			X	X	

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos audiovisuales. - PCs instalados en red, cañón de proyección e internet. - Software específico de la especialidad. - Pizarras para escribir con rotulador. - Rotafolios. - Material de aula. - Mesa y silla para formador. - Mesas y sillas para alumnos.

Espacio Formativo	Equipamiento
Taller de alojamiento rural.	<p>Área de recepción</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mostrador de alojamiento. - Escáner. - Fotocopiadora. - Calculadora con funciones de impresión. - Teléfonos de prácticas. - Muebles archivadores de carpetas colgantes. - Material consumible de recepción. <p>Área Cocina</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cocina mural que incluya 4 fuegos y una plancha. - Horno de convección. - Freidora. - Horno microondas. - Juego de brazos combinados (batidor/triturador). - Kitchen con adaptadores. - Mesa para las demostraciones del profesor. - Exprimidor de cítricos. - Cortadora de fiambres. - Abatidor de temperatura. - Dispensador industrial rollo de papel. - Frigorífico para conservar los alimentos. - Mesa de trabajo. - Fregadero de dos senos. - Congelador en forma de armario o de arcón. - Lavamanos a pedal. - Esterilizador de cuchillos. - Balanza eléctrica. - Botiquín. - Contenedor especial para basura de 56 cm de diámetro y 70 cm de altura. - Herramientas. - Batería. - Elementos de protección. <p>Área restaurante bar.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mesa para servicio. - Taburetes altos para barra. - Sillas para las mesas de servicio. - Máquina cafetera. - Molinillos de café. - Termo leche. - Cubertería. - Vajilla y loza para cafetería. - Cristalería específica para bar y cafetería. - Mantelería. - Plancha eléctrica o gas. - Tostador. - Exprimidor de zumos. - Batidora. - Utensilios coctelería. (Acanalador, rallador...) - Pequeña cava o armario frigorífico para vinos (opcional).

Espacio Formativo	Equipamiento
Taller de alojamiento rural.	<ul style="list-style-type: none"> - Bandejas y Fuentes. - Juego de cuchillos. (Pan, jamón, salmonero, puntilla, cebollero). - Condimentos Variados. - Utensilios de coctelería. - Recogemigas. - Comanderos. - Cartas. - Litos y bayetas. Área de limpieza. - Cama. - Mesillas. - Escritorio. - Armario. - Silla. - Lámpara. - Alfombra, espejos, cuadros. - Armarios empotrados con estantes para maquinaria, accesorios, utensilios para productos de limpieza. - Muestrarios de materiales. - Armario para material. - Enchufes varios. - Panel de corcho. - Espacio que simule un cuarto de baño completo con agua corriente y desagües, dotado de papelera, banqueta, espejo y fregadero con doble seno.

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

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

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

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