

I. Disposiciones generales

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN

14642 *REAL DECRETO 1376/2008, de 1 de agosto, por el que se establecen diez certificados de profesionalidad de la familia profesional Hostelería y turismo que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad.*

La Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo, establece en su artículo 3 que corresponde al Gobierno, a propuesta del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, y previo informe de este Ministerio a la Conferencia Sectorial de Asuntos Laborales, la elaboración y aprobación de las disposiciones reglamentarias en relación con, entre otras, la formación profesional ocupacional y continua en el ámbito estatal, así como el desarrollo de dicha ordenación; asimismo, señala en su artículo 25.2, que los programas de formación ocupacional y continua se desarrollarán de acuerdo con lo establecido en dicha ley, así como en la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional y en las normas que se dicten para su aplicación. Tras la entrada en vigor del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación para el empleo, las dos modalidades de formación profesional en el ámbito laboral —la formación ocupacional y la continua— han quedado integradas en el subsistema de formación profesional para el empleo.

Por su parte, la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, tiene como finalidad la creación de un Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional entendido como el conjunto de instrumentos y acciones necesarios para promover y desarrollar la integración de las ofertas de formación profesional y la evaluación y acreditación de las competencias profesionales. Instrumentos principales de ese Sistema son el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales y el procedimiento de reconocimiento, evaluación, acreditación y registro de las mismas. En su artículo 8, la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, establece que los certificados de profesionalidad acreditan las cualificaciones profesionales de quienes los han obtenido y que serán expedidos por la Administración competente, con carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. Además, en su artículo 10.1, indica que la Administración General del Estado, de conformidad con lo que se establece en el artículo 149.1.30.^a y 7.^a de la Constitución y previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determinará los títulos y los certificados de profesionalidad, que constituirán las ofertas de formación profesional referidas al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

El Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales, según el artículo 3.3 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales, en la redacción dada al mismo por el Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre, constituye la base para elaborar la oferta formativa conducente a la obtención de los títulos de formación profesional y de los certificados de profesionalidad y la oferta formativa modular y acumulable asociada a una unidad de competencia, así como de otras ofertas formativas adaptadas a colectivos con necesidades específicas. De acuerdo con lo establecido en el artículo 8.5 del mismo real decreto, la oferta formativa de los certificados de profesionalidad se ajustará a los indicadores y requisitos mínimos de calidad que garanticen los aspectos fundamentales de un sistema integrado de formación, que se establezcan de mutuo acuerdo entre las Administraciones educativa y laboral, previa consulta al Consejo General de Formación Profesional.

El Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad, ha actualizado, en consonancia con la normativa mencionada, la regulación de los certificados que se establecía en el anterior Real Decreto 1506/2003, de 28 de noviembre, por el que se establecen las directrices de los certificados de profesionalidad, que ha sido derogado.

En dicho Real Decreto 34/2008, se define la estructura y contenido de los certificados de profesionalidad, a partir del Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales y de las directrices fijadas por la Unión Europea, y se establece que el Servicio Público de Empleo Estatal, con la colaboración de los Centros de Referencia Nacional, elaborará y actualizará los certificados de profesionalidad, que serán aprobados por real decreto.

En este marco regulador procede que el Gobierno establezca diez certificados de profesionalidad de la familia profesional de Hostelería y turismo de las áreas profesionales de Alojamiento, Restauración y turismo que se incorporarán al Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad por niveles de cualificación profesional atendiendo a la competencia profesional requerida por las actividades productivas, tal y como se recoge en el artículo 4.4 y en el anexo II del Real Decreto 1128/2003, anteriormente citado.

Con la entrada en vigor del presente real decreto, cinco de los nuevos certificados de profesionalidad que en el mismo se establecen sustituyen a sus antecedentes: Real Decreto 303/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación Camarero/a de pisos, Real Decreto 301/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación Cocinero/a, Real Decreto 305/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación Recepcionista de hotel, Real Decreto 304/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación Gobernanta/e de hotel, y Real Decreto 300/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de

profesionalidad de la ocupación Empleado de agencias de viajes, que, en consecuencia, quedan derogados.

En el proceso de elaboración de este real decreto ha emitido informe el Consejo General de la Formación Profesional y ha sido informada la Conferencia Sectorial de Asuntos Laborales.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Trabajo e Inmigración y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 1 de agosto de 2008,

DISPONGO:

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

Este real decreto tiene por objeto establecer diez certificados de profesionalidad de la familia profesional de Hostelería y turismo que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad, regulado por el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.

Dichos certificados de profesionalidad tienen carácter oficial y validez en todo el territorio nacional y no constituyen una regulación del ejercicio profesional.

Artículo 2. *Certificados de profesionalidad que se establecen.*

Los certificados de profesionalidad que se establecen corresponden a la familia profesional de Hostelería y Turismo y son los que a continuación se relacionan, cuyas especificaciones se describen en los anexos que se indican:

Familia profesional: Hostelería y Turismo.

Anexo I. Operaciones básicas de cocina. Nivel 1.

Anexo II. Operaciones básicas de restaurante y bar. Nivel 1.

Anexo III. Operaciones básicas de pisos en alojamientos. Nivel 1.

Anexo IV. Operaciones básicas de catering. Nivel 1.

Anexo V. Cocina. Nivel 2.

Anexo VI. Recepción en alojamientos. Nivel 3.

Anexo VII. Gestión de pisos y limpieza de alojamientos. Nivel 3.

Anexo VIII. Venta de productos y servicios turísticos. Nivel 3.

Anexo IX. Promoción turística local e información al visitante. Nivel 3.

Anexo X. Creación y gestión de viajes combinados y eventos. Nivel 3.

Artículo 3. *Estructura y contenido.*

1. El contenido de cada certificado de profesionalidad responde a la estructura establecida en los apartados siguientes:

a) En el apartado I: Identificación del certificado de profesionalidad.

b) En el apartado II: Perfil profesional del certificado de profesionalidad.

c) En el apartado III: Formación del certificado de profesionalidad.

d) En el apartado IV: Prescripciones de los formadores.

e) En el apartado V: Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos.

Artículo 4. *Acceso a la formación de los certificados de profesionalidad.*

1. Para acceder a la formación de los módulos formativos de los certificados de profesionalidad de los niveles de cualificación profesional 2 y 3 deberá verificarse que el alumno posee las competencias clave suficientes

en los ámbitos establecidos en los criterios de acceso de los alumnos, para cada uno de los módulos formativos. En el caso de que esta formación se imparta total o parcialmente a distancia, se deberá verificar que el alumno posee el nivel de competencia digital suficiente para cursar con aprovechamiento dicha formación.

2. Estas competencias se podrán demostrar a través de la superación de las pruebas que organice la administración pública competente en las que se evaluará al candidato en cada uno de los ámbitos y niveles establecidos en los criterios de acceso.

3. Las administraciones públicas competentes convocarán las mencionadas pruebas y facilitarán, en su caso, la formación mínima necesaria para la adquisición de aquellas competencias clave suficientes para el aprovechamiento de la formación de los certificados de profesionalidad.

4. Estarán exentos de la realización de estas pruebas:

a) Quienes estén en posesión de un certificado de profesionalidad del mismo nivel del módulo o módulos formativos y/o del certificado de profesionalidad al que desean acceder.

b) Quienes deseen acceder a un certificado de profesionalidad de nivel 3 y estén en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional.

c) Quienes deseen acceder a un certificado de profesionalidad de nivel 2 y estén en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional.

d) Quienes cumplan el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio para los certificados de profesionalidad de nivel 2 y a los ciclos formativos de grado superior para los niveles 3, o bien hayan superado las correspondientes pruebas de acceso reguladas por las administraciones educativas.

e) Quienes tengan superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años.

Artículo 5. *Módulo de formación práctica en centros de trabajo.*

1. El módulo de formación práctica en centros de trabajo se realizará preferentemente una vez superados el resto de los módulos formativos de cada certificado de profesionalidad, si bien también podrá desarrollarse simultáneamente a la realización de aquéllos. En ningún caso se podrá programar este módulo de forma independiente.

2. La realización de este módulo se articulará a través de convenios o acuerdos entre los centros formativos y los centros de trabajo.

3. El tutor del módulo de formación práctica en centros de trabajo, designado por el centro formativo de entre los formadores del certificado de profesionalidad, será el responsable de acordar el programa formativo con la empresa y de realizar, junto con el tutor designado por la empresa, el seguimiento y la evaluación de los alumnos. A tal fin el programa formativo incluirá criterios de evaluación, observables y medibles.

4. Estarán exentos de realizar este módulo los alumnos de los programas de formación en alternancia con el empleo, en el área del correspondiente certificado, así como quienes acrediten una experiencia laboral de al menos tres meses, que se corresponda con las capacidades recogidas en el citado módulo del certificado de profesionalidad. Las solicitudes de exención de este módulo por su correspondencia con la práctica laboral se realizarán de acuerdo con lo regulado por las administraciones laborales competentes, que expedirán un certificado de exención del mismo.

5. La experiencia laboral a que se refiere el apartado anterior se acreditará mediante la certificación de la empresa donde se haya adquirido la experiencia

laboral, en la que conste específicamente la duración del contrato, la actividad desarrollada y el periodo de tiempo en el que se ha realizado dicha actividad. En el caso de trabajadores por cuenta propia, se exigirá la certificación de alta en el censo de obligados tributarios, con una antigüedad mínima de tres meses, así como una declaración del interesado de las actividades más representativas.

Artículo 6. *Formadores.*

1. Las prescripciones sobre formación y experiencia profesional para la impartición de los certificados de profesionalidad son las recogidas en el apartado IV de cada certificado de profesionalidad y se deben cumplir tanto en la modalidad presencial como a distancia.

2. De acuerdo con lo establecido en el artículo 13.3 del Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, podrán ser contratados como expertos para impartir determinados módulos formativos que se especifican en el apartado IV de cada uno de los anexos de los certificados de profesionalidad, los profesionales cualificados con experiencia profesional en el ámbito de la unidad de competencia a la que está asociado el módulo.

3. Para acreditar la competencia docente requerida, el formador o experto deberá estar en posesión del certificado de profesionalidad de Formador ocupacional o formación equivalente en metodología didáctica de formación profesional para adultos.

Del requisito establecido en el párrafo anterior estarán exentos:

a) Quienes estén en posesión de las titulaciones de licenciado en Pedagogía o de Maestro en todas sus especialidades

b) Quienes posean el título de Especialización didáctica expedido por el Ministerio de Educación y Ciencia o equivalente.

c) Quienes acrediten una experiencia docente contrastada de al menos 600 horas en los últimos siete años en formación profesional para el empleo o del sistema educativo.

4. Los formadores que impartan formación a distancia deberán contar con formación y experiencia en esta modalidad, en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, así como reunir los requisitos específicos que se establecen para cada certificado de profesionalidad. A tal fin, las autoridades competentes desarrollarán programas y actuaciones específicas para la formación de estos formadores.

Artículo 7. *Contratos para la formación.*

1. La formación teórica de los contratos para la formación podrá realizarse a distancia hasta el máximo de horas susceptibles de desarrollarse en esta modalidad que se establece, para cada módulo formativo, en el certificado de profesionalidad.

2. La formación de los módulos formativos que no se desarrolle a distancia podrá realizarse en el puesto de trabajo o en procesos formativos presenciales.

Artículo 8. *Formación a distancia.*

1. Cuando el módulo formativo incluya formación a distancia, ésta deberá realizarse con soportes didácticos autorizados por la administración laboral competente que permitan un proceso de aprendizaje sistematizado para el participante, y necesariamente será complementado con asistencia tutorial.

2. La formación de los módulos formativos impartidos mediante la modalidad a distancia se organizará en grupos de 25 participantes como máximo.

3. Los módulos formativos que, en su totalidad, se desarrollen a distancia requerirán la realización de, al menos, una prueba final de carácter presencial.

Artículo 9. *Centros autorizados para su impartición.*

1. Los centros y entidades de formación que impartan formación conducente a la obtención de un certificado de profesionalidad deberán cumplir con las prescripciones de los formadores y los requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento establecidos en cada uno de los módulos formativos que constituyen el certificado de profesionalidad.

2. Los centros que impartan exclusivamente la formación teórica de los contratos para la formación estarán exentos de cumplir los requisitos sobre espacios, instalaciones y equipamiento, establecidos en el apartado anterior.

Artículo 10. *Correspondencia con los títulos de formación profesional.*

La acreditación de unidades de competencia obtenidas a través de la superación de los módulos profesionales de los títulos de formación profesional surtirán los efectos de exención del módulo o módulos formativos de los certificados de profesionalidad asociados a dichas unidades de competencia establecidos en el presente real decreto.

Disposición adicional primera. *Nivel del certificado de profesionalidad en el marco europeo de cualificaciones.*

Una vez que se establezca la relación entre el marco nacional de cualificaciones y el marco europeo de cualificaciones, se determinará el nivel correspondiente de los certificados de profesionalidad establecidos en este real decreto dentro del marco europeo de cualificaciones.

Disposición adicional segunda. *Equivalencias con certificados de profesionalidad anteriores.*

Se declara la equivalencia a todos los efectos de los siguientes certificados de profesionalidad:

Certificados de profesionalidad que se derogan	Certificados de profesionalidad equivalentes
Real Decreto 305/1996, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Recepcionista de hotel.	Recepción en alojamientos.
Real Decreto 304/1996, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Gobernanta/e de hotel.	Gestión de pisos y limpieza de alojamientos.
Real Decreto 303/1996, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Camarera de pisos.	Operaciones básicas de pisos en alojamientos.
Real Decreto 300/1996, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Empleado de agencia de viajes.	Venta de productos y servicios turísticos.

Certificados de profesionalidad que se derogan	Certificados de profesionalidad equivalentes
Real Decreto 301/1996, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Cocinero/a.	Cocina.

Disposición transitoria primera. *Modificación de planes de formación y acciones formativas.*

En los planes de formación y en las acciones formativas que ya estén aprobados, en virtud de la Orden TAS/718/2008, de 7 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación para el empleo, en materia de formación de oferta y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación, en la fecha de entrada en vigor de este real decreto, que incluyan formación asociada a uno de los certificados de profesionalidad que ahora se derogan, se podrá sustituir dicha formación por la que esté asociada al nuevo certificado de profesionalidad declarado equivalente en la disposición adicional segunda, previa autorización de la Administración que lo aprobó y siempre que se cumplan las prescripciones de los formadores y los requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos establecidos en el certificado.

Disposición transitoria segunda. *Baja en el fichero de especialidades.*

Las especialidades correspondientes a los certificados de profesionalidad derogados causarán baja en el fichero de especialidades a partir de los nueve meses posteriores a la entrada en vigor de este real decreto.

Disposición transitoria tercera. *Solicitud de expedición de los certificados de profesionalidad derogados.*

1. Las personas que, según lo dispuesto en la disposición transitoria primera del Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, hayan completado con evaluación positiva la formación asociada a uno de los certificados de profesionalidad de los que aquí se derogan, durante la vigencia de los mismos, dispondrán de un plazo de un año para solicitar su expedición, a contar desde la entrada en vigor del presente real decreto.

2. También podrán solicitar la expedición, en el plazo de un año desde la finalización con evaluación positiva de la formación de dichos certificados de profesionalidad:

a) Las personas que, habiendo realizado parte de aquella formación durante la vigencia del real decreto que ahora se deroga, completen la misma después de su derogación.

b) Las personas que realicen la formación de estos certificados de profesionalidad bajo los planes de formación y las acciones formativas que ya estén aprobados en

la fecha de entrada en vigor de este real decreto, en virtud de la Orden TAS 718/2008, de 7 de marzo.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogados el Real Decreto 303/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación Camarera/o de pisos, Real Decreto 301/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación Cocinero/a, Real Decreto 305/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación Recepcionista de hotel, Real Decreto 304/1996, de 23 de febrero por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación Gobernanta/e de hotel, y Real Decreto 300/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación Empleado de agencias de viajes.

Disposición final primera. *Título competencial.*

El presente real decreto se dicta en virtud de las competencias que se atribuyen al Estado en el artículo 149.1. 1.^a, 7.^a y 30.^a de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia exclusiva para la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales; la legislación laboral; y la regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de títulos académicos y profesionales y normas básicas para el desarrollo del artículo 287 de la Constitución, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de los poderes públicos en esta materia, y al amparo de lo establecido en los artículos 8, 10.1 y 11.1, disposición adicional cuarta y disposición final tercera de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.

Disposición final segunda. *Desarrollo normativo.*

Se autoriza al Ministro de Trabajo e Inmigración para dictar cuantas disposiciones sean precisas para el desarrollo de este real decreto.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Palma de Mallorca, el 1 de agosto de 2008.

JUAN CARLOS R.

El Ministro de Trabajo e Inmigración,

CELESTINO CORBACHO CHAVES

ANEXO I

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Operaciones básicas de cocina

Código: H0TR0108

Familia Profesional: Hostelería y turismo

Nivel de cualificación profesional: 1

Cualificación profesional de referencia:

H0T091_1: Operaciones básicas de cocina. (RD 295/2004 de 20 de febrero)

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

UC0255_1: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, preelaboración y conservación culinarios.
UC0256_1: Asistir en la elaboración culinaria y realizar y presentar preparaciones sencillas.

Competencia general:

Preelaborar alimentos, preparar y presentar elaboraciones culinarias sencillas y asistir en la preparación de elaboraciones más complejas, ejecutando y aplicando operaciones, técnicas y normas básicas de manipulación, preparación y conservación de alimentos.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional como auxiliar o ayudante, tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, principalmente del sector de hostelería. En pequeños establecimientos de restauración puede desarrollar su actividad con cierta autonomía.

Sectores productivos:

Sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de preelaboración y elaboración de alimentos y bebidas, como sería el sector de hostelería y, en su marco, los subsectores de hostelería y restauración (tradicional, evolutiva y colectiva). También en establecimientos dedicados a la preelaboración y comercialización de alimentos crudos, tiendas especializadas en comidas preparadas, empresas dedicadas al almacenamiento, envasado y distribución de productos alimenticios, etc.

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

Auxiliar de cocina
Ayudante de cocina
5150.009.6 Encargado de economato y bodega (hostelería)
Empleado de pequeño establecimiento de restauración

Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:

Carné de manipulación de alimentos exigido por la Administración competente.

Duración de la formación asociada: 350 horas

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF0255_1: Aprovisionamiento, preelaboración y conservación culinarios. (120 horas)

- UF0053: Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración. (30 horas)

- UF0054: Aprovisionamiento de materias primas en cocina. (30 horas)
- UF0055: Preelaboración y conservación culinarias. (60 horas)

MF0256_1: Elaboración culinaria básica. (180 horas)

- UF0053: Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración. (30 horas)

- UF0056: Realización de elaboraciones básicas y elementales de cocina y asistir en la elaboración culinaria. (90 horas)

- UF0057: Elaboración de platos combinados y aperitivos. (60 horas)

MP0014: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Operaciones básicas de cocina. (80 horas)

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: EJECUTAR OPERACIONES BÁSICAS DE APROVISIONAMIENTO, PREELABORACIÓN Y CONSERVACIÓN CULINARIOS

Nivel: 1

Código: UC0255_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar la recepción, distribución y almacenamiento de las mercancías, para su uso posterior, de acuerdo con criterios de calidad e instrucciones prefijadas.

CR1.1 La limpieza de superficies, equipos y utillaje se realiza usando los productos adecuados, utilizando la ropa de trabajo establecida y aplicando las normas de seguridad e higiene.

CR1.2 Las instrucciones de seguridad, uso y manipulación de productos utilizados en la limpieza y puesta a punto se cumplen, teniendo en cuenta su posible toxicidad y posibilidad de contaminación medioambiental.

CR1.3 Las instrucciones relativas al mantenimiento de equipos, máquinas y útiles se interpretan y aplican para su correcta conservación.

CR1.4 Al recibir las materias primas solicitadas se comprueba que cumplen con:

- Las unidades y pesos netos establecidos.
- La calidad definida.
- La fecha de caducidad.
- El embalaje adecuado.
- La temperatura de conservación idónea.
- Los registros sanitarios.

CR1.5 Las mercancías se almacenan teniendo en cuenta:

- CR3.7 Los equipos y medios energéticos establecidos para la realización de los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.
- CR3.8 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso, evitando fuentes de contaminación.
- CR3.9 Se participa en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

RP4: Aplicar métodos sencillos de conservación, envasado y regeneración de géneros y elaboraciones culinarias que resulten aptos para su posterior consumo o distribución, siguiendo instrucciones o normas establecidas.

CR4.1 La conservación, envasado y regeneración de los géneros y elaboraciones culinarias se realiza para su distribución, siguiendo las instrucciones recibidas y presentando el producto de acuerdo con las normas definidas, teniendo en cuenta:

- Las características del género o elaboración de cocina en cuestión,
- Los procedimientos establecidos.
- Los recipientes, envases y equipos asignados.
- Las temperaturas adecuadas.
- En su caso, técnicas de abatimiento rápido de temperaturas y de congelación.
- En su caso, técnicas preestablecidas de envasado tradicional o al vacío.

CR4.2 La regeneración de las preparaciones culinarias se realiza utilizando métodos sencillos preestablecidos.

CR4.3 La temperatura requerida durante el proceso se mantiene actuando sobre los reguladores de los equipos de calor y de frío utilizados.

CR4.4 Los utensilios y equipos utilizados en el proceso se limpian, aplicando los productos y métodos determinados, con la frecuencia establecida.

CR4.5 Los equipos y medios energéticos establecidos para la realización de los procesos se utilizan de forma racional, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR4.6 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso.

CR4.7 Se participa en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Equipos e instrumentos de medida. Almacenes. Equipos de refrigeración. Mobiliario específico de cuarto frío. Equipos de frío. Equipos generadores de ozono. Maquinaria propia de un cuarto frío, abatidores de temperatura, máquinas de vacío. Equipos de cocción. Pilas estáticas y móviles para lavar verduras y pescados, escurridores de verduras. Utensilios y herramientas de distintos tipos, propios de la preelaboración. Materias primas crudas y coadyuvantes. Elaboraciones culinarias sencillas de todo tipo. Material de acondicionamiento. Productos de limpieza. Combustibles. Uniformes y lencería apropiados. Extintores y sistemas de seguridad.

Productos o resultado del trabajo

Registro de datos correspondientes a recepción, almacenamiento y distribución en los soportes establecidos cumplimentado. Géneros y elaboraciones culinarias sencillas preparados para el almacenamiento, conservación, envasado, elaboración de platos o distribución comercial.

Información utilizada o generada

Documentos normalizados (inventarios, "relevés", vales de pedidos y transferencias, "comandas", facturas, albaranes, fichas de especificación técnica, consumos, etc.). Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Fichas técnicas sobre manipulación de alimentos en

- Sus características organolépticas.
 - Temperatura y grado de humedad de conservación.
 - Normas básicas de almacenamiento.
 - Indicaciones del producto.
 - Factores de riesgo.
 - Criterios de racionalización que facilitan su aprovisionamiento y distribución.
- CR1.6 Las fichas de almacén se formalizan cumpliendo con los procedimientos establecidos.

CR1.7 Las disfunciones o anomalías observadas se informan con prontitud a la persona adecuada, notificando las bajas por mal estado o rotura.

CR1.8 Se participa en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

RP2: Realizar el aprovisionamiento interno de géneros y utensilios culinarios, para su utilización posterior en la preelaboración de alimentos, en función de las materias primas y necesidades de manipulación.

CR2.1 El aprovisionamiento interno de materias primas y utensilios se realiza siguiendo el plan de trabajo establecido.

CR2.2 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se formalizan siguiendo instrucciones previas.

CR2.3 Los géneros necesarios para la realización de las operaciones culinarias se distribuyen a las partidas siguiendo instrucciones previas.

CR2.4 El acopio de utensilios se realiza teniendo en cuenta las necesidades establecidas en el plan de trabajo.

CR2.5 Las existencias mínimas de materias primas se comprueban y se comunica su cantidad a la persona o departamento adecuados.

CR2.6 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso.

CR2.7 Se participa en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

RP3: Manipular y preelaborar materias primas en crudo según necesidades, normativa higiénico-sanitaria de manipulación e instrucciones recibidas, para su posterior utilización culinaria o comercialización.

CR3.1 Las tareas se realizan siguiendo la orden de trabajo, o procedimiento que la sustituya, teniendo en cuenta:

- La puesta a punto del local y de la maquinaria.
- La preparación y disposición de los útiles y herramientas necesarios.
- El aprovisionamiento y disposición de las materias primas.

CR3.2 La preparación de los vegetales se realiza siguiendo instrucciones y teniendo en cuenta:

- La aplicación de técnicas básicas de manipulación y tratamiento de vegetales en crudo.
- La utilización, en su caso, de las técnicas de cocción establecidas con respecto a aquellos vegetales que lo necesiten una vez finalizada su manipulación en crudo.

CR3.3 La preparación de los pescados, mariscos, aves, caza y piezas de carne se realiza siguiendo instrucciones y teniendo en cuenta:

- La aplicación de técnicas básicas de limpieza, descamado, eviscerado o manipulación.
- La aplicación de técnicas de preelaboración de piezas de carne, tales como limpieza, cortado, picado, fraccionado y despiezado.

CR3.4 El racionado, troceado o picado de las materias se realiza teniendo en cuenta su utilización o comercialización posterior y su máximo aprovechamiento.

CR3.5 La temperatura requerida durante el proceso se mantiene actuando sobre los reguladores de los equipos de calor y de frío utilizados.

CR3.6 Los utensilios y equipos utilizados en el proceso se limpian, aplicando los productos y métodos establecidos.

crudo. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

Unidad de competencia 2

Denominación: ASISTIR EN LA ELABORACIÓN CULINARIA Y REALIZAR Y PRESENTAR PREPARACIONES SENCILLAS

Nivel: 1

Código: UC0256_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar las diferentes operaciones de limpieza y puesta a punto de equipos y utillaje en el área de producción culinaria, respetando las normas higiénico-sanitarias y las instrucciones recibidas.

CR1.1 La limpieza de superficies, equipos y utillaje se realiza usando los productos adecuados, utilizando la ropa de trabajo establecida y aplicando las normas de seguridad e higiene.

CR1.2 Las instrucciones de seguridad, uso y manipulación de productos utilizados en la limpieza y puesta a punto se cumplen, teniendo en cuenta su posible toxicidad y contaminación medioambiental.

CR1.3 Las instrucciones relativas al mantenimiento de equipos, máquinas y útiles se interpretan y aplican para su correcta conservación.

CR1.4 Las disfunciones y anomalías observadas se comunican con prontitud a la persona adecuada.

RP2: Preparar y presentar, de acuerdo con la definición del producto y técnicas sencillas de elaboración, preparaciones culinarias elementales y de múltiples aplicaciones.

CR2.1 El aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos se realiza a partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya.

CR2.2 La preparación culinaria elemental o de múltiples aplicaciones que resulte apta para su posterior utilización se elabora:

- Aplicando las técnicas básicas de manipulación y tratamiento de alimentos en crudo.
- Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.
- CR2.3 El acabado y presentación de la preparación culinaria elemental se realiza finalizado el proceso de elaboración, de acuerdo con las normas definidas.
- CR2.4 El almacenamiento de la preparación culinaria elemental o de múltiples aplicaciones se realiza:
 - Teniendo en cuenta las características de la elaboración culinaria en cuestión.
 - Siguiendo los procedimientos establecidos.
 - En los recipientes, envases y equipos asignados.
 - A las temperaturas adecuadas.

CR2.5 Los métodos se aplican y los equipos establecidos se utilizan en la regeneración a temperatura de servicio.

CR2.6 Los utensilios y equipos utilizados en el proceso se limpian con la frecuencia necesaria, usando los productos y métodos establecidos.

CR2.7 La temperatura requerida durante el proceso se mantiene actuando sobre los reguladores de los equipos de calor y de frío utilizados.

CR2.8 Los equipos y medios energéticos establecidos para la realización de los procesos se utilizan de forma racional, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR2.9 Las normas de manipulación de alimentos se cumplen en todo momento, evitando fuentes de contaminación.

CR2.10 Se participa en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

RP3: Preparar y presentar platos combinados y aperitivos sencillos de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración.

CR3.1 El aprovisionamiento interno de materias primas y la preparación de útiles y equipos se realiza a partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya.

CR3.2 La elaboración de platos combinados y aperitivos sencillos se ejecuta:

- Aplicando las técnicas básicas de manipulación y tratamiento de alimentos en crudo.
- Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.
- CR3.3 El acabado y presentación de los platos combinados y aperitivos sencillos se realiza finalizado el proceso de elaboración, de acuerdo con las normas definidas.
- CR3.4 El almacenamiento, en su caso, de aperitivos y platos combinados se realiza:
 - Teniendo en cuenta las características del aperitivo en cuestión.
 - Siguiendo los procedimientos establecidos.
 - En los recipientes, envases y equipos asignados.
 - A las temperaturas adecuadas.

CR3.5 Los utensilios y equipos utilizados en el proceso se limpian, aplicando los productos y métodos establecidos.

CR3.6 La temperatura requerida durante el proceso se mantiene actuando sobre los reguladores de los equipos de calor y de frío utilizados.

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

CR3.8 Las normas de manipulación de alimentos se cumplen en todo momento, evitando fuentes de contaminación.

CR3.9 Se participa en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

RP4: Asistir en la elaboración de todo tipo de productos culinarios, prestando colaboración y cumpliendo con las instrucciones recibidas.

CR4.1 El aprovisionamiento de materias primas y la preparación y puesta a punto de útiles y equipos se realiza a partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya.

CR4.2 En la preparación y presentación de todo tipo de elaboraciones culinarias se presta asistencia, realizando operaciones concretas y siguiendo instrucciones precisas.

CR4.3 Las mesas de trabajo, utensilios y equipos utilizados en el proceso se limpian con la frecuencia que se requiera, usando los productos adecuados y métodos establecidos.

CR4.4 Los equipos y medios energéticos establecidos para la realización de los procesos se utilizan de forma racional, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR4.5 Las normas de manipulación de alimentos se cumplen en todo momento, evitando fuentes de contaminación.

CR4.6 Se participa en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Mobiliario específico de cocina tradicional o catering. Equipos de cocción. Equipos de frío. Equipos generadores de ozono. Máquinas auxiliares, utensilios y menaje de cocina. Extintores y sistemas de seguridad. Materias primas crudas o preparadas para la

elaboración de elaboraciones básicas y platos sencillos. Material de acondicionamiento. Productos de limpieza. Combustibles. Uniformes y lencería apropiados.

Productos o resultado del trabajo

Preparación y presentación de fondos y salsas básicas sencillas. Preparación y presentación de platos elementales y sencillos. Prestación de asistencia culinaria a sus superiores jerárquicos.

Información utilizada o generada

Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Fichas técnicas de elaboración. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: APROVISIONAMIENTO, PREELABORACIÓN Y CONSERVACIÓN CULINARIOS

Código: MF0255_1

Nivel de cualificación profesional: 1

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0255_1: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, preelaboración y conservación culinarios

Duración: 120 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: APLICACIÓN DE NORMAS Y CONDICIONES HIGIÉNICO-SANITARIAS EN RESTAURACIÓN

Código: UF0053

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP1, RP2, RP3 y RP4 en lo referido a cumplimiento de normas y condiciones higiénico-sanitarias.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar y aplicar las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas, para evitar riesgos de toxoinfecciones alimentarias y contaminación ambiental.

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

CE1.2 Clasificar e interpretar el etiquetado de productos y útiles de limpieza más comunes, de acuerdo con sus aplicaciones, describiendo propiedades, ventajas, modos de utilización y respeto al medioambiente.

CE1.3 Identificar los productos y útiles de limpieza autorizados y usar los adecuados en cada caso, atendiendo a las características de las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas.

CE1.4 Clasificar y explicar los riesgos y toxoinfecciones alimentarias más comunes, identificando sus posibles causas.

CE1.5 Cumplir las normas higiénico-sanitarias y aplicar correctamente los métodos de limpieza y orden al operar con equipos, máquinas, útiles y géneros y al limpiar las instalaciones.

Contenidos

1. Aplicación de las normas y condiciones de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

- Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de las unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas.
- Identificación y aplicación de las normas específicas de seguridad.

2. Cumplimiento de las normas de higiene alimentaria y manipulación de alimentos

- Concepto de alimento.
- Requisitos de los manipuladores de alimentos.
- Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.
- Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.
- Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos.
- Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos.
- 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.
- Salud e higiene personal: factores, materiales y aplicaciones.
- Manejo de residuos y desperdicios.
- Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos.
- Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos.
- Control de plagas: finalidad de la desinfección y desratización.
- Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.
- Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria.
- Calidad higiénico-sanitaria: conceptos y aplicaciones.
- Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).
- Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH).

3. Limpieza de instalaciones y equipos propios de las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

- Productos de limpieza de uso común: tipos, clasificación.
- Características principales de uso.
- Medidas de seguridad y normas de almacenaje.
- Interpretación de las especificaciones.
- Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
- Procedimientos habituales: tipos y ejecución.

- Especificidades en la restauración colectiva.
 - Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento.
- 2. Realización de operaciones sencillas de economato y bodega en cocina**
- Solicitud y recepción de géneros culinarios: métodos sencillos, documentación y aplicaciones.
 - Almacenamiento: métodos sencillos y aplicaciones.
 - Controles de almacén.

3. Utilización de materias primas culinarias y géneros de uso común en cocina

- Clasificación gastronómica: variedades más importantes, caracterización, cualidades y aplicaciones gastronómicas básicas.
- Clasificación comercial: formas de comercialización y tratamientos habituales que le son inherentes, necesidades básicas de regeneración y conservación.

4. Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno en cocina

- Formalización y traslado de solicitudes sencillas.
- Ejecución de operaciones en el tiempo y forma requeridos.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: PREELABORACIÓN Y CONSERVACIÓN CULINARIAS

Código: UF0055

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3 y RP4 excepto en lo referido a cumplimiento de normas y condiciones higiénico-sanitarias.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar los equipos, máquinas, útiles y herramientas que conforman la dotación básica de los departamentos de cocina, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.

CE1.1 Identificar útiles y herramientas, así como los elementos que conforman los equipos y maquinaria de los departamentos de cocina, describiendo:

- Funciones.
- Normas de utilización.
- Resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen.
- Riesgos asociados a su manipulación.
- Mantenimiento de uso necesario.

CE1.2 Seleccionar los útiles, herramientas, equipos y maquinaria idóneos en función del tipo de género, instrucciones recibidas y volumen de producción.

CE1.3 Efectuar el mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones recibidas, verificando su puesta a punto mediante pruebas sencillas.

CE1.4 Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas y útiles de cocina siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

4. Uso de uniformes y equipamiento personal de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

- Uniformes de cocina: tipos.
- Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.
- Uniformes del personal de restaurante-bar

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: APROVISIONAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS EN COCINA

Código: UF0054

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 y RP2 excepto en lo referido al cumplimiento de normas y condiciones higiénico-sanitarias.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Efectuar la recepción de alimentos y bebidas para su posterior almacenaje y distribución.

CE1.1 Interpretar etiquetas y documentación habitual que acompaña a los alimentos y bebidas suministrados.

CE1.2. Asistir en la realización de operaciones de control, utilizando medios e instrucciones aportados para tal fin, detectando desviaciones entre las cantidades-cualidades de los géneros solicitados y los recibidos.

CE1.3 Manipular correctamente, y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, tanto los equipos de control como los propios géneros destinados al almacén o a consumo inmediato.

CE1.4 Ejecutar operaciones básicas de almacenamiento de alimentos y bebidas, ordenándolos de acuerdo con el lugar, dimensiones, equipamiento y sistema establecido, y aplicando rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria.

CE1.5 Detectar posibles deterioros o pérdidas de géneros durante el período de almacenamiento, efectuando las operaciones de retirada e indicando los posibles departamentos a los que se debería informar en los distintos tipos de establecimientos.

CE1.6 Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de mercancías.

C2: Diferenciar las materias primas alimentarias de uso común en la cocina, describiendo las principales variedades y cualidades.

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

CE2.2 Describir las fórmulas usuales de presentación de las materias primas culinarias de uso común, indicando cualidades, características y necesidades de regeneración y conservación.

Contenidos

1. El departamento de cocina

- Definición y organización característica.
- Estructuras habituales de locales y zonas de producción culinaria.

C2: Caracterizar cortes y piezas y realizar las operaciones de preelaboración de los géneros culinarios más comunes, en función del plan de trabajo establecido, de las elaboraciones culinarias que se vayan a realizar o de las necesidades de comercialización.

- CE2.1 Describir los cortes o piezas más usuales y con denominación propia asociados a los géneros culinarios más comunes.
- CE2.2 Efectuar las operaciones de regeneración que precisan las materias primas de uso más común de acuerdo con su estado para su posterior preelaboración.
- CE2.3 Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo de acuerdo con las preelaboraciones que se vayan a efectuar.
- CE2.4 Efectuar preelaboraciones necesarias para un plan de trabajo determinado, de acuerdo con la naturaleza de los géneros utilizados.

C3: Aplicar métodos sencillos y operar correctamente equipos para la regeneración, conservación y envasado de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones culinarias terminadas de uso común, que se adapten a las necesidades específicas de conservación y envasado de dichas materias y productos.

- CE3.1 Identificar lugares apropiados para necesidades de conservación y regeneración de alimentos.
- CE3.2 Diferenciar y describir los métodos y equipos de regeneración, conservación y envasado de uso más común.
- CE3.3 Ejecutar las operaciones auxiliares previas que necesitan los productos en crudo, semielaborados y las elaboraciones culinarias, en función del método o equipo elegido, instrucciones recibidas y destino o consumo asignados.
- CE3.4 Efectuar las operaciones necesarias para los procesos de regeneración, conservación y envasado de todo tipo de géneros.

Contenidos

1. Uso de maquinaria y equipos básicos de cocina

- Identificación y clasificación según características fundamentales, funciones y aplicaciones más comunes.
- Especificidades en la restauración colectiva.
- Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, control y mantenimiento característicos.

2. Regeneración de géneros y productos culinarios más comunes en cocina

- Definición.
- Identificación de los principales equipos asociados.
- Clases de técnicas y procesos simples.
- Aplicaciones sencillas.

3. Preelaboración de géneros culinarios de uso común en cocina

- Términos culinarios relacionados con la preelaboración.
- Tratamientos característicos de las materias primas.
- Cortes y piezas más usuales: clasificación, caracterización y aplicaciones.
- Fases de los procesos, riesgos en la ejecución.
- Realización de operaciones necesarias para la obtención de preelaboraciones culinarias más comunes, aplicando técnicas y métodos adecuados.

4. Aplicación de sistemas de conservación y presentación comercial habituales de los géneros y productos culinarios más comunes en cocina

- Identificación y clases.
- Identificación de equipos asociados.
- Fases de los procesos, riesgos en la ejecución.

- Ejecución de operaciones poco complejas, necesarias para la conservación y presentación comercial de géneros y productos culinarios de uso común, aplicando técnicas y métodos adecuados.

5. Participación en la mejora de la calidad

- Aseguramiento de la calidad.
- Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	20
Unidad formativa 2	20
Unidad formativa 3	10

Secuencia:

Para acceder a las unidades formativas 2 y/o 3 debe haberse superado la unidad formativa 1

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: ELABORACIÓN CULINARIA BÁSICA

Código: MF0256_1

Nivel de cualificación profesional: 1

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0256_1: Asistir en la elaboración culinaria y realizar y presentar preparaciones sencillas.

Duración: 180 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: APLICACIÓN DE NORMAS Y CONDICIONES HIGIÉNICO-SANITARIAS EN RESTAURACIÓN

Código: UF0053

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP1, RP2, RP3 y RP4 en lo referido a cumplimiento de normas y condiciones higiénico-sanitarias.

3. Limpieza de instalaciones y equipos propios de las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

- Productos de limpieza de uso común: tipos, clasificación.
- Características principales de uso.
- Medidas de seguridad y normas de almacenaje.
- Interpretación de las especificaciones.
- Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Procedimientos habituales: tipos y ejecución.

4. Uso de uniformes y equipamiento personal de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

- Uniformes de cocina: tipos.
- Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.
- Uniformes del personal de restaurante

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: REALIZACIÓN DE ELABORACIONES BÁSICAS Y ELEMENTALES DE COCINA Y ASISTIR EN LA ELABORACIÓN CULINARIA

Código: UF0056

Duración: 90 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2 y RP4 excepto en lo referido al cumplimiento de normas y condiciones higiénico-sanitarias.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones y preparar y presentar elaboraciones culinarias simples, aplicando técnicas sencillas, previamente definidas.

CE1.1 Realizar las operaciones de aprovisionamiento interno de géneros, interpretando fichas técnicas o procedimientos alternativos y formalizando los vales o documentos predeterminados.

CE1.2 Identificar y disponer correctamente los géneros, útiles y herramientas necesarios para la realización de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones y elaboraciones culinarias sencillas.

CE1.3 Efectuar operaciones de regeneración sencillas y necesarias para los géneros culinarios que se van a emplear.

CE1.4 Aplicar técnicas sencillas para la preparación de elaboraciones culinarias básicas y elementales, a partir de la información suministrada, siguiendo los procedimientos adecuados y cumpliendo las normas de manipulación de alimentos.

CE1.5. Realizar acabados poco complejos para las elaboraciones culinarias elementales.

CE1.6 Identificar los métodos de conservación y lugares de almacenamiento adecuados para las elaboraciones y aplicarlos, atendiendo a su destino o consumo asignado, la naturaleza de sus componentes y las normas de manipulación.

CE1.7 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar y aplicar las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas, para evitar riesgos de toxoinfecciones alimentarias y contaminación ambiental.

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

CE1.2 Clasificar e interpretar el etiquetado de productos y útiles de limpieza más comunes, de acuerdo con sus aplicaciones, describiendo propiedades, ventajas, modos de utilización y respeto al medioambiente.

CE1.3 Identificar los productos y útiles de limpieza autorizados y usar los adecuados en cada caso, atendiendo a las características de las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas.

CE1.4 Clasificar y explicar los riesgos y toxoinfecciones alimentarias más comunes, identificando sus posibles causas.

CE1.5 Cumplir las normas higiénico-sanitarias y aplicar correctamente los métodos de limpieza y orden al operar con equipos, máquinas, útiles y géneros y al limpiar las instalaciones.

Contenidos

1. Aplicación de las normas y condiciones de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

- Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material. Característicos de las unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas.
- Identificación y aplicación de las normas específicas de seguridad.

2. Cumplimiento de las normas de higiene alimentaria y manipulación de alimentos

- Concepto de alimento.
- Requisitos de los manipuladores de alimentos.
- Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.
- Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.
- Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos.
- Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos.
- 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.
- Salud e higiene personal: factores, materiales y aplicaciones.
- Manejo de residuos y desperdicios.
- Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos.
- Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos.
- Control de plagas: finalidad de la desinfección y desratización.
- Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.
- Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria.
- Calidad higiénico-sanitaria: conceptos y aplicaciones.
- Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).
- Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH).

C2: Realizar las operaciones necesarias para la prestación de asistencia en procesos de preparación y presentación de todo tipo de elaboraciones culinarias, mostrando receptividad y espíritu de cooperación.

CE2.1 Realizar las operaciones de aprovisionamiento interno de géneros, interpretando fichas técnicas o procedimientos alternativos y formalizando los vales o documentos previstos.

CE2.2 Identificar y disponer correctamente los géneros, útiles y herramientas necesarios para la ejecución de operaciones sencillas en procesos de preparación y presentación de todo tipo de elaboraciones culinarias, siguiendo indicaciones precisas.

CE2.3 Realizar operaciones concretas y sencillas para prestar asistencia en los procesos de elaboración culinaria, en el tiempo establecido, aplicando técnicas sencillas y adecuadas, cumpliendo con las normas e instrucciones recibidas y manteniendo un espíritu de colaboración.

Contenidos

1. Realización de elaboraciones culinarias básicas y sencillas de múltiples aplicaciones

- Clasificación, definición y aplicaciones.
- Fases de los procesos, riesgos en la ejecución.
- Aplicación de las respectivas técnicas y procedimientos sencillos de ejecución para la obtención de:
 - Fondos de cocina.
 - Caldos.
 - Caldos cortos.
 - Mirex-paix.
 - Guarniciones sencillas.
- Aplicación de técnicas de regeneración y conservación.

2. Realización de elaboraciones elementales de cocina

- Definición, clasificación y tipos.
- Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
 - Hortalizas, verduras y tubérculos.
 - Legumbres, arroz y pastas.
 - Huevos.
 - Carnes de diferentes clases.
 - Pescados y mariscos.
 - Otros.
- Ingredientes, esquemas y fases de elaboración, riesgos en la ejecución.
- Aplicación de técnicas de regeneración y conservación.

3. Participación en la mejora de la calidad

- Aseguramiento de la calidad.
- Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: ELABORACIÓN DE PLATOS COMBINADOS Y APERITIVOS

Código: UF0057

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3 y RP4 excepto en lo referido al cumplimiento de normas y condiciones higiénico-sanitarias.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar y presentar platos combinados y aperitivos sencillos de acuerdo con la definición del producto, aplicando normas de elaboración básicas.

CE1.1 Realizar las operaciones de aprovisionamiento interno de géneros, interpretando fichas técnicas o procedimientos alternativos y formalizando los vales o documentos previstos.

CE1.2 Identificar y disponer correctamente los géneros, útiles y herramientas necesarios para la realización de platos combinados y aperitivos sencillos

CE1.3 Aplicar técnicas sencillas de regeneración, elaboración y presentación de platos combinados y aperitivos sencillos, a partir de la información suministrada, siguiendo los procedimientos adecuados y cumpliendo las normas de manipulación de alimentos.

CE1.4 Identificar los métodos de conservación y lugares de almacenamiento adecuados para las elaboraciones y aplicarlos, atendiendo a su destino o consumo asignado, la naturaleza de sus componentes y las normas de manipulación.

CE1.5. Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

Contenidos

1. Elaboración de platos combinados y aperitivos sencillos

- Definición y clasificación.
- Tipos y técnicas básicas.
- Decoraciones básicas.
- Aplicación de técnicas sencillas de elaboración y presentación.
- Aplicación de técnicas de regeneración y conservación.

2. Participación en la mejora de la calidad

- Aseguramiento de la calidad.
- Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	20
Unidad formativa 2	30
Unidad formativa 3	40

Secuencia:

Para acceder a las unidades formativas 2 y/o 3 debe haberse superado la unidad formativa 1

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE OPERACIONES BÁSICAS DE COCINA

Código: MP0014

Duración: 80 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar los equipos, máquinas, útiles y herramientas que conforman la dotación básica de los departamentos de cocina, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.

CE1.2 Seleccionar los útiles, herramientas, equipos y maquinaria idóneos en función del tipo de género, instrucciones recibidas y volumen de producción.

CE1.3 Efectuar el mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones recibidas, verificando su puesta a punto mediante pruebas sencillas.

CE1.4 Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas y útiles de cocina siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

C2: Efectuar la recepción de alimentos y bebidas para su posterior almacenaje y distribución.

CE2.1. Asistir en la realización de operaciones de control, utilizando medios e instrucciones aportados para tal fin, detectando desviaciones entre las cantidades-cantidades de los géneros solicitados y los recibidos.

CE2.2. Manipular de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, tanto los equipos de control como los propios géneros destinados al almacén o a consumo inmediato.

CE2.3 Ejecutar operaciones básicas de almacenamiento de alimentos y bebidas, ordenándolos de acuerdo con el lugar, dimensiones, equipamiento y sistema establecido.

CE2.4. Retirar géneros deteriorados durante el período de almacenamiento e indicar posibles departamentos a los que se debería informar en los distintos tipos de establecimientos.

CE2.5. Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de mercancías.

C3: Realizar las operaciones de preelaboración de los géneros culinarios más comunes, en función del plan de trabajo establecido, de las elaboraciones culinarias que se vayan a realizar o de las necesidades de comercialización.

CE3.1 Efectuar las operaciones de regeneración que precisan las materias primas de uso más común de acuerdo con su estado para su posterior preelaboración.

CE3.2 Efectuar preelaboraciones necesarias para un plan de trabajo determinado, de acuerdo con la naturaleza de los géneros utilizados.

C4: Realizar elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones y preparar y presentar elaboraciones culinarias simples, aplicando técnicas sencillas, previamente definidas.

CE4.1 Realizar las operaciones de aprovisionamiento interno de géneros, interpretando fichas técnicas o procedimientos alternativos y formalizando los vales o documentos predeterminados.

CE4.2 Identificar y disponer los géneros, útiles y herramientas necesarios para la realización de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones y elaboraciones culinarias sencillas.

CE4.3 Efectuar operaciones de regeneración sencillas y necesarias para los géneros culinarios que se van a emplear.

CE4.4 Aplicar técnicas sencillas para la preparación de elaboraciones culinarias básicas y elementales, a partir de la información suministrada y siguiendo los procedimientos adecuados.

CE4.5. Realizar acabados poco complejos para las elaboraciones culinarias elementales.

C5: Realizar y presentar platos combinados y aperitivos sencillos de acuerdo con la definición del producto, aplicando normas de elaboración básicas.

CE5.1 Realizar las operaciones de aprovisionamiento interno de géneros, interpretando fichas técnicas o procedimientos alternativos y formalizando los vales o documentos previstos.

CE5.2 Elaboración y presentar platos combinados y aperitivos sencillos, a partir de la información suministrada y siguiendo los procedimientos adecuados.

C6: Envasar, conservar y regenerar géneros crudos, semielaborados y elaboraciones culinarias terminadas de uso común, que se adapten a las necesidades específicas de conservación y envasado de dichas materias y productos.

CE6.1 Ejecutar las operaciones auxiliares previas que necesitan los productos en crudo, semielaborados y las elaboraciones culinarias, en función del método o equipo elegido, instrucciones recibidas y destino o consumo asignados.

CE6.2 Efectuar las operaciones de regeneración, conservación y envasado de todo tipo de géneros.

C7: Asistir en los procesos de preparación y presentación de elaboraciones culinarias, mostrando receptividad y espíritu de cooperación.

CE7.1 Realizar las operaciones de aprovisionamiento interno de géneros, interpretando fichas técnicas o procedimientos alternativos y formalizando los vales o documentos previstos.

CE7.2 Realizar operaciones concretas y sencillas para prestar asistencia en los procesos de elaboración culinaria, en el tiempo establecido, aplicando técnicas sencillas y adecuadas, cumpliendo con las normas e instrucciones recibidas y manteniendo un espíritu de colaboración.

C8: Aplicar las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas, para evitar riesgos de toxoinfecciones alimentarias y contaminación ambiental.

CE8.1 Utilizar los productos y útiles de limpieza adecuados en cada caso, atendiendo a las características de las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas.

CE8.2 Cumplir las normas higiénico-sanitarias y aplicar correctamente los métodos de limpieza y orden al operar con equipos, máquinas, útiles y géneros y al limpiar las instalaciones.

C9: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE9.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE9.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE9.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE9.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE9.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE9.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. Puesta a punto, mantenimiento y orden en cocina

- Puesta a punto, limpieza, orden y mantenimiento de los equipos disponibles y el lugar de trabajo.

IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulo Formativo	Titulación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Si se cuenta con titulación	Si no se cuenta con titulación
MF0255_1: Aprovisionamiento, preelaboración y conservación culinarias	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado en Ciencia y Tecnología de los Alimentos Licenciado en Veterinaria Técnico Superior en Restauración Técnico en cocina Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional Hostelería y turismo en el área de restauración. 	1 año	3 años
MF0256_1: Elaboración culinaria básica	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado en Ciencia y Tecnología de los Alimentos Licenciado en Veterinaria Técnico Superior en Restauración Técnico en cocina Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional Hostelería y turismo en el área de restauración. 	1 año	3 años

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m ² 15 alumnos	Superficie m ² 25 alumnos
Aula polivalente	30	50
Taller de cocina	135	135
Almacén	20	20

Espacio Formativo	M1	M2
Aula polivalente	X	X
Taller de cocina	X	X
Almacén	X	X

- Preparación y utilización de los equipos e instrumentos de acuerdo con las instrucciones recibidas, vigilando su correcto funcionamiento.

2. Recepción y almacenaje de géneros y materias primas culinarias

- Asistencia en las operaciones de control en la recepción de mercancías.
- Manipulación de los géneros destinados al almacén o a consumo inmediato.
- Realización de operaciones básicas de almacenamiento de alimentos y bebidas.
- Formalización de vales y documentación.
- Actuación con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de mercancías.

3. Preelaboración de géneros culinarios y preparación de elaboraciones culinarias básicas y elementales, platos combinados y aperitivos sencillos

- Ejecución de preelaboraciones necesarias para un plan de trabajo determinado.
- Realización de elaboraciones culinarias básicas y elementales.
- Ejecución de acabados poco complejos para las elaboraciones culinarias.
- Elaboración y presentación de platos combinados y aperitivos sencillos.

4. Envasado, conservación y regeneración y de géneros y materias primas culinarias

- Ejecución de operaciones auxiliares previas que necesitan los productos para su conservación.
- Ejecución de operaciones de regeneración, conservación y envasado de géneros.
- Regeneración de géneros culinarios por métodos sencillos.

5. Asistencia en los procesos de preparación y presentación de elaboraciones culinarias

- Realización de operaciones de aprovisionamiento interno de géneros.
- Asistencia en los procesos de elaboración culinaria siguiendo instrucciones.

6. Cumplimiento de las normas de seguridad, higiene y protección del medioambiente en restauración

- Cumplimiento de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad y de manipulación de alimentos.
- Respeto de las medidas de ahorro de energía y de conservación del medioambiente en los procesos de almacenamiento y de elaboración de alimentos y géneros culinarios.

7. 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.

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.

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none"> - Pizarras para escribir con rotuladores. - Equipos audiovisuales. - Rotafolios. - Material de aula - Mesa y silla para formador. - Mesas y sillas para alumnos. - 15 Cocinas individuales semiindustriales de aprox. 400 x 600 mm, con dos quemadores para encastrar. - 1 Cocina para el profesor (con 4 quemadores y horno). - 1 Fry top o Plancha (350 x 700 x 850 mm aprox.). - 1 Baño-maría (350 x 600 x 850 mm aprox.). - 1 Gratinadora. - 1 Freidora (de 10 litros aprox.). - 1 Horno combinado con capacidad de 6 bandejas "gastronorm". - 1 Horno microondas. - 2 Tolvas o silos para patatas y cebollas. - 1 Juego de brazos combinados (batidor /triturador). - 1 Mesa de pastelería con la tolvas incorporadas para harinas y azúcar. - 1 Mesa para las demostraciones del profesor. - 8 Batidoras amasadoras (de 4 a 4,5 litros de capacidad). - 1 Exprimidor de cítricos. - 1 Cortadora de fiambres. - 1 Máquina de picar carne. - 1 Tajo para cortar carne. - 1 Abatidor de temperatura. - 1 Mesa caliente. - 1 Máquina para hacer vacío. - 1 Dispensador industrial rollo de papel. - Frigoríficos y/o cámaras frigoríficas para conservar los alimentos (carnes, pescados, hortalizas, productos de pastelería, etcétera) sin mezclarlos. - Mesas de trabajo (convencionales y/o frías). - Seno de fregadero de acero inoxidable de aproximadamente 400 x 400 mm y 300 mm de profundidad, encastrado en mesa o encimera de acero inoxidable. - Fregaderos de dos senos distribuidos en las áreas de limpieza, preparación, pastelería, y demás lugares donde sean necesarios. - Congeladores en forma de armario o de arcón. - Armarios frigoríficos o cámaras frigoríficas. - Lavamanos a pedal. - Esterilizador de cuchillos. - Balanzas eléctricas de 10 kg aprox. (cocina y repostería). - 1 Botiquín. - Contenedor especial para basura de 56 cm de diámetro y 70 cm de altura. - Herramientas. - Batería. - Elementos de protección.
Taller de cocina	
Almacén	<ul style="list-style-type: none"> - Estanterías

ANEXO II

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Operaciones básicas de restaurante y bar.

Código: H0TR0208

Familia Profesional: Hostelería y turismo

Nivel de cualificación profesional: 1

Cualificación profesional de referencia:

H0T092_1 Operaciones básicas de restaurante y bar. (RD 295/2004 de 20 de febrero)

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

UC0257_1: Asistir en el servicio de alimentos y bebidas.

UC0258_1: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas.

Competencia general:

Asistir en el servicio y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas, ejecutando y aplicando operaciones, técnicas y normas básicas de manipulación, preparación y conservación de alimentos y bebidas.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional, como auxiliar o ayudante, tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de restauración, bares y cafeterías. En los pequeños establecimientos puede desarrollar su actividad con cierta autonomía.

Sectores productivos:

Sectores productivos: Esta cualificación se ubica, principalmente, en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de elaboración y servicio de alimentos y bebidas, como sería el sector de hostelería y, en su marco, los subsectores de hostelería y restauración (tradicional, evolutiva y colectiva).

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

Ayudante de camarero.

Ayudante de bar.

Ayudante de economato.

Auxiliar de colectividades.

Empleado de pequeño establecimiento de restauración.

Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:

Carné de manipulación de alimentos exigido por la Administración competente.

Duración de la formación asociada: 290 horas

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF0257_1: Servicio básico de restaurante-bar. (120 horas)

- UF0053: Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración. (30 horas)

- UF0058: Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en el preservicio. (30 horas)

- UF0059: Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante. (60 horas)

MF0258_1: Aprovisionamiento, bebidas y comidas rápidas. (120 horas)

- UF0053: Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración. (30 horas)

- UF0060: Aprovisionamiento y almacenaje de alimentos y bebidas en el bar. (30 horas)

- UF0061: Preparación y servicio de bebidas y comidas rápidas en el bar. (60 horas)

MP0015: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Operaciones básicas de restaurante y bar. (80 horas)

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: ASISTIR EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Nivel: 1

Código: UC0257_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar las diferentes operaciones de limpieza, puesta a punto de equipos, útiles y menaje de trabajo propios del restaurante, respetando las normas higiénico-sanitarias y las instrucciones recibidas.

CR1.1 Las superficies, equipos y utilajes se limpian y ponen a punto, usando la ropa de trabajo establecida.

CR1.2 Las instrucciones de seguridad, uso y manipulación de productos utilizados en la limpieza y puesta a punto se cumplen, teniendo en cuenta su posible toxicidad y contaminación medioambiental.

CR1.3 Las instrucciones relativas al mantenimiento se interpretan y aplican correctamente, permitiendo de esta manera la conservación y cuidado de los equipos y útiles.

CR1.4 Las disfunciones y anomalías observadas se comunican con prontitud a la persona adecuada.

RP2: Colaborar en el montaje de mesas y elementos de apoyo, así como en la decoración y ambientación de la zona de consumo de alimentos y bebidas, de acuerdo con las normas básicas del establecimiento e instrucciones recibidas.

CR2.1 En el montaje de las diferentes zonas de consumo de alimentos y bebidas se colabora, siguiendo órdenes de servicio del día o procedimientos que las sustituyan, y ejecutando:

- Las necesidades del servicio.
 - El momento de utilización.
- CR4.2 La adecuación y reposición de material para el siguiente servicio se realiza según instrucciones y teniendo en cuenta:
- Las normas operativas del establecimiento.
 - La distribución de la zona según previsiones y reservas.
 - La ventilación del local.
 - El repaso de las instalaciones, especialmente suelos y sillas.
 - El cambio de mantelería.
 - La supervisión y desconexión de los equipos de servicio.
 - El cierre del local.
- CR4.3 Las operaciones de fin de servicio se realizan según las normas operativas del establecimiento, teniendo en cuenta:
- La limpieza y desinfección de útiles y equipos.
 - Los desbarasados.
 - El traslado de material.
 - La recogida de lencería.
 - La ventilación del local.
 - La desconexión de máquinas y el mantenimiento preventivo.
 - El cierre de la instalación.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Equipos de frío. Mobiliario de bar-restaurante. Mobiliario auxiliar. Maquinaria y utensilios propios de restaurante-bar. Extintores y sistemas de seguridad. Elaboraciones culinarias y bebidas. Material para decoración. Vajillas, cuberterías, cristalerías y mantelerías. Productos de limpieza. Combustible. Uniformes y lencería apropiados.

Productos o resultado del trabajo

Puesta a punto de equipos, útiles y menaje de trabajo en el área de consumo de alimentos y bebidas efectuada. Asistencia en el montaje de mesas y elementos de apoyo, así como en la decoración y ambientación de la zona de consumo de alimentos y bebidas, prestada. Asistencia en el servicio de alimentos y bebidas prestada. Realización de servicios sencillos en determinadas fórmulas de restauración. Operaciones de post-servicio efectuadas.

Información utilizada o generada

Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Ordenes de trabajo. Documentos normalizados (vales interdepartamentales, facturas, albaranes, etc.). Menús y cartas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

Unidad de competencia 2

Denominación: EJECUTAR OPERACIONES BÁSICAS DE PROVISIONAMIENTO, Y PREPARAR Y PRESENTAR BEBIDAS SENCILLAS Y COMIDAS RÁPIDAS

Nivel: 1

Código: UC0258_1

- El alineado y equilibrado mesas.
 - El repaso del material para el montaje.
 - El montaje de mesas.
 - El montaje de aparadores.
 - La revisión y puesta en marcha de equipos.
 - La preparación del pequeño material.
 - La revisión de cartas y menús.
- CR2.2 En la decoración y ambientación de las zonas del consumo de alimentos y bebidas se colabora, siguiendo instrucciones precisas del responsable, en:
- La colocación de elementos decorativos en los lugares indicados;
 - El mantenimiento de plantas y flores.
 - El encendido y mantenimiento de la iluminación idónea.
 - La selección de la ambientación musical.
 - El control de volumen de la música.
 - El control del ambiente térmico previsto.

RP3: Colaborar en el servicio de alimentos y bebidas de acuerdo con instrucciones recibidas y realizar dicho servicio con autonomía en determinadas fórmulas de restauración.

CR3.1 En la verificación de la comanda antes de servir, se comprueba que los productos preparados se corresponden con la solicitud de los clientes.

CR3.2 El desarrollo del servicio de alimentos y bebidas se realiza o se colabora en él teniendo en cuenta:

- Las instrucciones recibidas;
 - Las normas operativas del establecimiento;
 - La fórmula de restauración;
 - Los medios de trabajo definidos en las normas básicas de servicio;
 - El tipo de servicio;
 - El desarrollo lógico del servicio;
 - Las normas elementales de protocolo en el servicio.
- CR3.3 El servicio de alimentos y bebidas se realiza o se colabora en él:
- Procurando en todo momento su realización con la máxima rapidez y eficacia.
 - Tramitando las comandas a partir de las instrucciones recibidas.
 - Asegurándose de que los alimentos y bebidas servidos se corresponden con la solicitud del cliente.
 - Mostrando una correcta actitud de servicio.
 - Aplicando técnicas simples de servicio emplatado y servicio de fuente a plato.
 - Transportando los alimentos de la cocina al comedor en la forma y momento adecuados.
 - Transportando el material "desbarasado" al office con rapidez y eficacia.
- CR3.4 Las contingencias no previstas en el proceso se comunican inmediatamente al superior jerárquico y, en caso de ausencia de éste, se adoptan medidas correctoras sencillas.
- CR3.5 Ante rupturas y anomalías generadas durante el proceso se actúa, en el marco de su responsabilidad, en el mínimo plazo de tiempo, informando de ello a sus superiores y minimizando en lo posible los costes y perjuicios que se deriven.
- CR3.6 Se participa en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

RP4: Realizar operaciones de post-servicio de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR4.1 El almacenamiento y reposición de alimentos y bebidas para el siguiente servicio se realiza según instrucciones y teniendo en cuenta:

- Las normas operativas del establecimiento.
- El tipo de envasado.
- Las características de conservación.

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar la recepción, distribución y almacenamiento de las mercancías, para su uso posterior, de acuerdo con criterios de calidad e instrucciones prefijadas.

CR1.1 La limpieza de superficies, equipos y utillaje se realiza usando los productos adecuados, utilizando la ropa de trabajo establecida y aplicando las normas de seguridad e higiene.

CR1.2 Las instrucciones de seguridad, uso y manipulación de productos utilizados en la limpieza y puesta a punto se cumplen, teniendo en cuenta su posible toxicidad y posibilidad de contaminación medioambiental.

CR1.3 Las instrucciones relativas al mantenimiento de equipos, máquinas y útiles se interpretan y aplican para su correcta conservación.

CR1.4 Al recibir las mercancías solicitadas se comprueba que cumplen con:

- Las unidades y, en su caso, pesos netos establecidos.
- La calidad definida.
- La fecha de caducidad.
- El embalaje adecuado.
- La temperatura de conservación idónea.
- Los registros sanitarios.

CR1.5 Las mercancías se almacenan teniendo en cuenta:

- Sus características organolépticas.
- Temperatura y grado de humedad de conservación.
- Normas básicas de almacenamiento.
- Indicaciones del producto.
- Factores de riesgo.

- Criterios de racionalización que facilitan su aprovisionamiento y distribución.

CR1.6 Las fichas de almacén se formalizan cumpliendo con los procedimientos establecidos.

CR1.7 Las disfunciones o anomalías observadas se informan con prontitud a la persona adecuada, notificando las bajas por mal estado o rotura.

CR1.8 Se participa en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

RP2: Realizar el aprovisionamiento interno de géneros y utensilios, para su utilización posterior en la preparación y presentación de bebidas sencillas y comidas rápidas, en función de las necesidades del servicio.

CR2.1 El aprovisionamiento interno de materias primas y utensilios se realiza siguiendo el plan de trabajo establecido o necesidades de servicio.

CR2.2 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se formalizan siguiendo instrucciones previas.

CR2.3 Los géneros necesarios para la preparación de bebidas sencillas y comidas rápidas se disponen en los lugares previstos.

CR2.4 El acopio de utensilios se realiza teniendo en cuenta las necesidades establecidas en el plan de trabajo o necesidades de servicio.

CR2.5 Las existencias mínimas de materias primas se comprueban y se comunica su cantidad a la persona o departamento adecuados.

CR2.6 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso.

CR2.7 Se participa en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

RP3: Preparar, presentar y servir bebidas sencillas de acuerdo con el tipo de servicio, la definición del producto o las normas básicas de su elaboración.

CR3.1 El aprovisionamiento de materias primas y la preparación de los útiles y equipos necesarios se realizan a partir de la ficha técnica de preparación o procedimiento que la sustituya.

CR3.2 Los útiles, equipos y menaje se seleccionan en función de la preparación y servicio a realizar.

CR3.3 La preparación de la bebida sencilla se realiza:

- Utilizado los recipientes adecuados.
- Aplicando técnicas básicas.
- Aplicando en todo momento las normas de seguridad e higiene en la manipulación de alimentos y bebidas.
- Actuando dentro de sus responsabilidades de manera correcta y en el mínimo plazo de tiempo.
- Ajustando las cantidades a la ficha técnica de producción.
- Siguiendo secuencias ordenadas y utilizando los recursos necesarios en el mínimo tiempo posible.
- Procurando en todo momento la máxima rapidez y eficacia.

CR3.4 Al presentar la bebida preparada se comprueba que ésta se ajusta plenamente a la petición del cliente.

CR3.5 Las operaciones de acabado, guarnición y decoración de la bebida se realizan ajustándose al tipo de servicio, definición del producto o normas preestablecidas.

CR3.6 La temperatura idónea de servicio de las bebidas se mantiene, comprobando que no sufren ningún tipo de alteración o deterioro.

CR3.7 El perfecto estado de orden y limpieza del área de trabajo donde ha preparado las bebidas se mantiene.

CR3.8 El servicio de las bebidas en barra o mesa se realiza, en su caso, siguiendo instrucciones o normas de servicio y atención al cliente, según el protocolo establecido.

CR3.9 Los medios establecidos para todo el proceso de preparación de bebidas sencillas se utilizan de modo que se eviten costes y desgastes innecesarios.

CR3.10 La calidad de los resultados obtenidos se controla conforme a su nivel de responsabilidad.

RP4: Preparar y presentar comidas rápidas de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración.

CR4.1 El aprovisionamiento de materias primas y la preparación de los útiles y equipos que se precisan se realizan a partir de la ficha técnica de preparación o procedimiento que la sustituya.

CR4.2 La elaboración de aperitivos, canapés, bocadillos, sándwiches y platos combinados se realiza aplicando técnicas básicas de elaboración y respondiendo a características de presentación tales como:

- La temperatura (calientes o fríos).
- El sabor (dulces o salados).
- La complejidad (sencillos o múltiples).
- La naturaleza del soporte y tipo pan utilizado, en su caso.

CR4.3 El acabado y presentación de las comidas rápidas se realiza atendiendo a su tipología, de acuerdo con las normas definidas al efecto.

CR4.4 El almacenamiento de las comidas rápidas se realiza siguiendo los procedimientos establecidos y teniendo en cuenta:

- Las características de cada tipo de comida rápida.
- Los recipientes, envases, expositorios y equipos asignados.
- Las temperaturas y humedad adecuadas.

CR4.5 Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR4.6 Las normas de manipulación de alimentos se cumplen en todo momento, evitando fuentes de contaminación.

RP5: Aplicar métodos sencillos de conservación, envasado y regeneración de comidas rápidas y géneros para su posterior consumo o distribución, siguiendo instrucciones o normas establecidas

CR5.1 La conservación, envasado y regeneración de las comidas rápidas se realiza para su distribución, siguiendo las instrucciones recibidas y presentando el producto de acuerdo con las normas definidas, teniendo en cuenta:

- Las características de la comida en cuestión.
 - Los procedimientos establecidos.
 - Los recipientes, envases y equipos asignados.
 - Las temperaturas adecuadas.
 - En su caso, técnicas preestablecidas de envasado tradicional o al vacío.
- CR5.2 La regeneración de géneros y determinadas elaboraciones se realiza utilizando métodos sencillos preestablecidos.
- CR5.3 La temperatura requerida durante el proceso se mantiene actuando sobre los reguladores de los equipos de calor y de frío utilizados.
- CR5.4 Los utensilios y equipos utilizados en el proceso se limpian, aplicando los productos y métodos determinados, con la frecuencia establecida.
- CR5.5 Los equipos y medios energéticos establecidos para la realización de los procesos se utilizan de forma racional, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.
- CR5.6 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso.
- CR5.7 Se participa en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Equipos e instrumentos de medida. Almacenes. Equipos de refrigeración. Equipos de frío. Equipos generadores de ozono. Maquinaria propia del área de bar-cafetería. Máquinas de vacío. Plancha. Equipos de cocción. Utensilios para preparación de bebidas y comidas rápidas. Utensilios propios de bodega. Géneros culinarios y bebidas. Material de acondicionamiento. Productos de limpieza. Combustibles. Uniformes y lencería apropiados. Extintores y sistemas de seguridad.

Productos o resultado del trabajo

Recepción, distribución y almacenamiento de las mercancías efectuado. Registro de datos en los soportes establecidos cumplimentado. Preparación y presentación de bebidas sencillas y comidas rápidas efectuadas.

Información utilizada o generada

Documentos normalizados (inventarios, "relevés", vales de pedidos y transferencias, "comandas", facturas, albaranes, fichas de especificación técnica, consumos, etc.). 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 e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: SERVICIO BÁSICO DE RESTAURANTE-BAR

Código: MF0257_1

Nivel de cualificación profesional: 1

Asociado a la unidad de competencia:

UC0257_1: Asistir en el servicio de alimentos y bebidas.

Duración: 120 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: APLICACIÓN DE NORMAS Y CONDICIONES HIGIÉNICO-SANITARIAS EN RESTAURACIÓN

Código: UF0053

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 en lo referido al cumplimiento de normas y condiciones higiénico-sanitarias.

Capacidades y criterios de evaluación

CE1: Analizar y aplicar las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas, para evitar riesgos de toxiinfecciones alimentarias y contaminación ambiental.

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

CE1.2 Clasificar e interpretar el etiquetado de productos y útiles de limpieza más comunes, de acuerdo con sus aplicaciones, describiendo propiedades, ventajas, modos de utilización y respeto al medioambiente.

CE1.3 Identificar los productos y útiles de limpieza autorizados y usar los adecuados en cada caso, atendiendo a las características de las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas.

CE1.4 Clasificar y explicar los riesgos y toxiinfecciones alimentarias más comunes, identificando sus posibles causas.

CE1.5 Cumplir las normas higiénico-sanitarias y aplicar correctamente los métodos de limpieza y orden al operar con equipos, máquinas, útiles y géneros y al limpiar las instalaciones.

Contenidos

1. Aplicación de las normas y condiciones de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

- Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de las unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas.
- Identificación y aplicación de las normas específicas de seguridad.

2. Cumplimiento de las normas de higiene alimentaria y manipulación de alimentos

- Concepto de alimento.
- Requisitos de los manipuladores de alimentos.
- Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.
- Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.
- Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos.
- Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos.

- Riesgos asociados a su manipulación.
- Mantenimiento de uso necesario.
- CE1.2 Seleccionar los útiles, menaje, herramientas, equipos y maquinaria idóneos en función de tipo y volumen de servicio.
- CE1.3 Efectuar el mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones recibidas, verificando su puesta a punto mediante pruebas sencillas.
- CE1.4 Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas, útiles y menaje de restaurante siguiendo los procedimientos establecidos, para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

C2: Asistir en el proceso de preservicio y realizar las operaciones sencillas propias del mismo para adecuar los locales y equipos para el posterior servicio de alimentos y bebidas.

- CE2.1 Identificar los utensilios e instrumentos comúnmente utilizados en el servicio.
- CE2.2 Realizar las diferentes operaciones de limpieza, puesta a punto y mantenimiento de útiles, máquinas, menaje y mobiliario de la zona de consumo de alimentos y bebidas.
- CE2.3 Realizar o asistir en las operaciones de montaje de mesas, elementos de apoyo, utensilios e instrumentos, de tal manera que la instalación esté en perfectas condiciones para desarrollar los distintos tipos de servicio.
- CE2.4 Ayudar en el montaje de los servicios tipo bufé, autoservicio o análogos, incorporando las elaboraciones culinarias en el orden y lugar determinados por las instrucciones preestablecidas, para obtener los niveles de calidad predeterminados.
- CE2.5 Detectar las disfunciones o anomalías observadas e informar con prontitud a la persona adecuada.

Contenidos

- 1. El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento**
 - Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos.
 - Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento.
- 2. Los establecimientos de servicio a colectividades**
 - Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes clases.
 - Competencias básicas de los distintos tipos de profesionales de estos establecimientos.
- 3. Utilización de maquinaria, equipos, útiles y menaje propios del área de restaurante**
 - Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.
 - Ubicación y distribución.
 - Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación y control característicos.
 - Aplicación de normas de mantenimiento de uso, control y prevención de accidentes.
- 4. Desarrollo del preservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas**
 - Proceso y secuencia de operaciones más importantes.
 - Apertura del local: previsiones y actuación en caso de anomalías.
 - Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno de géneros y de reposición de material según tipo de servicio.
 - Formalización de la documentación necesaria.
 - Puesta a punto del área de servicio y consumo de alimentos y bebidas:
 - o Repaso y preparación del material de servicio.

- 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.
- Salud e higiene personal: factores, materiales y aplicaciones.
- Manejo de residuos y desperdicios.
- Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos.
- Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos.
- Control de plagas: finalidad de la desinfección y desratización.
- Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.
- Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria.
- Calidad higiénico-sanitaria: conceptos y aplicaciones.
- Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APCC).
- Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH).

3. Limpieza de instalaciones y equipos propios de las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

- Productos de limpieza de uso común: tipos, clasificación.
- Características principales de uso.
- Medidas de seguridad y normas de almacenaje.
- Interpretación de las especificaciones.
- Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
- Procedimientos habituales: tipos y ejecución.

4. Uso de uniformes y equipamiento personal de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

- Uniformes de cocina: tipos.
- Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.
- Uniformes del personal de restaurante-bar

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: USO DE LA DOTACIÓN BÁSICA DEL RESTAURANTE Y ASISTENCIA EN EL PRESERVICIO

Código: UF0058

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 excepto en lo referido al cumplimiento de normas y condiciones higiénico-sanitarias y con la RP2.
Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar los equipos, máquinas, útiles y herramientas que conforman la dotación básica del área de restaurante, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.

- CE1.1 Identificar herramientas, útiles y menaje, así como los elementos que conforman los equipos y maquinaria del departamento de restaurante, describiendo:
 - Funciones.
 - Normas de utilización.
- Resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen.

Contenidos

- 1. Servicio de alimentos y bebidas y atención al cliente en restauración**
- Tipos de servicio según fórmula de restauración gastronómica.
 - Aplicación de técnicas sencillas de servicio en mesa de desayunos, almuerzos y cenas.
 - El servicio de alimentos y bebidas en las habitaciones.
 - Características específicas de los servicios tipo bufé y servicios a colectividades.
 - Formalización de comandas sencillas.
 - Aplicación de técnicas básicas de atención al cliente.
 - Aplicación de modalidades sencillas de facturación y cobro.
- 2. Realización de tareas posteriores al servicio en el área de consumo de alimentos y bebidas**
- Tipos y modalidades de postservicio.
 - Secuencia y ejecución de operaciones de postservicio según tipo y modalidad.
- 3. Participación en la mejora de la calidad**
- Aseguramiento de la calidad.
 - Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia.

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	20
Unidad formativa 2	10
Unidad formativa 3	20

Secuencia:

Para acceder a las unidades formativas 2 y 3 se debe haber superado la unidad formativa 1

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: APROVISIONAMIENTO, BEBIDAS Y COMIDAS RÁPIDAS

Código: MF0258_1

Nivel de cualificación profesional: 1

Asociado a la unidad de competencia:

UC0258_1: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas.

Duración: 120 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: APLICACIÓN DE NORMAS Y CONDICIONES HIGIÉNICO-SANITARIAS EN RESTAURACIÓN

- Montaje de aparadores y de otros elementos de apoyo.
- Montaje y disposición de mesas y de elementos decorativos y de ambientación según tipo y modalidad de servicio.
- Montaje de servicios tipo bufé, autoservicio o análogos.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: SERVICIO BÁSICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS Y TAREAS DE POSTSERVICIO EN EL RESTAURANTE

Código: UF0059

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3 y con la RP4.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar tareas sencillas de servicio de alimentos, bebidas y complementos, utilizando técnicas simples en función de la fórmula de restauración y tipo de servicio y atendiendo debidamente al cliente.

CE1.1 Identificar las diferentes técnicas de servicio y aplicar las más sencillas y de uso común.

CE1.2 Seleccionar y usar los útiles e instrumentos necesarios para el servicio.

CE1.3 Ejecutar operaciones de servicio de comidas y bebidas:

- De acuerdo con las instrucciones definidas.

- Con rapidez y eficacia.

- Con la pulcritud, estilo y elegancia requeridos en el proceso.

CE1.4 Interpretar y cumplir las instrucciones de trabajo y responsabilizarse en las tareas encomendadas.

CE1.5 Aplicar en todo momento las técnicas de atención al cliente que resulten adecuadas.

CE1.6 Aplicar, en su caso, modalidades de facturación y cobro sencillas.

CE1.7 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

C2: Colaborar en el proceso de cierre de las áreas de consumo de alimentos y bebidas, aplicando instrucciones definidas y normas de seguridad correspondientes.

CE2.1 Diferenciar los tipos de postservicio habituales, describiendo sus etapas básicas.

CE2.2 Identificar y colaborar en las tareas habituales de trabajo que se desarrollan para el cierre de áreas de consumo de alimentos y bebidas, tanto en lo que se refiere a su preparación para otro servicio como a la finalización de la jornada, teniendo en cuenta las normas de seguridad.

CE2.3 Identificar necesidades de géneros que han de ser solicitados para reponer existencias de bebidas y de complementos.

CE2.4 Identificar las operaciones de limpieza del local, mobiliario y equipos, y los procedimientos, utensilios y productos necesarios, teniendo en cuenta las normas higiénico-sanitarias.

CE2.5 Colaborar en los procesos de trabajo de preparación para otro servicio o de finalización de jornada, de acuerdo con instrucciones definidas y aplicando las normas de seguridad.

CE2.6 Formalizar y distribuir las comunicaciones relativas a reposición de géneros y material y posibles averías, anomalías o incidencias.

Código: UF0053

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP1, RP2, RP3, RP4 y RP5 en lo referido a la limpieza y al cumplimiento de normas y condiciones higiénico-sanitarias.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar y aplicar las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas, para evitar riesgos de toxoinfecciones alimentarias y contaminación ambiental.

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

CE1.2 Clasificar e interpretar el etiquetado de productos y útiles de limpieza más comunes, de acuerdo con sus aplicaciones, describiendo propiedades, ventajas, modos de utilización y respeto al medioambiente.

CE1.3 Identificar los productos y útiles de limpieza autorizados y usar los adecuados en cada caso, atendiendo a las características de las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas.

CE1.4 Clasificar y explicar los riesgos y toxoinfecciones alimentarias más comunes, identificando sus posibles causas.

CE1.5 Cumplir las normas higiénico-sanitarias y aplicar correctamente los métodos de limpieza y orden al operar con equipos, máquinas, útiles y géneros y al limpiar las instalaciones.

Contenidos

1. Aplicación de las normas y condiciones de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

- Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de las unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas.
- Identificación y aplicación de las normas específicas de seguridad.

2. Cumplimiento de las normas de higiene alimentaria y manipulación de alimentos

- Concepto de alimento.
- Requisitos de los manipuladores de alimentos.
- Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.
- Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.
- Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos.
- Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos.
- 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.
- Salud e higiene personal: factores, materiales y aplicaciones.
- Manejo de residuos y desperdicios.
- Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos.
- Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos.
- Control de plagas: finalidad de la desinfección y desratización.
- Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.

- Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria.
- Calidad higiénico-sanitaria: conceptos y aplicaciones.
- Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).
- Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH).

3. Limpieza de instalaciones y equipos propios de las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

- Productos de limpieza de uso común: tipos, clasificación.
- Características principales de uso.
- Medidas de seguridad y normas de almacenaje.
- Interpretación de las especificaciones.
- Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
- Procedimientos habituales: tipos y ejecución.

4. Uso de uniformes y equipamiento personal de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

- Uniformes de cocina: tipos.
- Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.
- Uniformes del personal de restaurante-bar.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: APROVISIONAMIENTO Y ALMACENAJE DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL BAR

Código: UF0060

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 y la RP2 excepto en lo referido a la limpieza y al cumplimiento de normas y condiciones higiénico-sanitarias.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Efectuar la recepción de alimentos y bebidas para su posterior almacenaje y distribución.

CE1.1 Interpretar etiquetas y documentación habitual que acompaña a los alimentos y bebidas suministrados.

CE1.2 Asistir en la realización de operaciones de control, utilizando medios e instrucciones aportados para tal fin, detectando desviaciones entre las cantidades-calidades de los géneros solicitados y los recibidos.

CE1.3 Manipular correctamente, y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, tanto los equipos de control como los propios géneros destinados al almacén o a consumo inmediato.

CE1.4 Ejecutar operaciones básicas de almacenamiento de alimentos y bebidas, ordenándolos de acuerdo con el lugar, dimensiones, equipamiento y sistema establecido, y aplicando rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria.

CE1.5 Detectar posibles deterioros o pérdidas de géneros durante el período de almacenamiento, efectuando las operaciones de retirada e indicando los posibles departamentos a los que se debería informar en los distintos tipos de establecimientos.

CE1.6 Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de mercancías.

C2: Diferenciar las bebidas y alimentos de uso común en el bar, describiendo sus aplicaciones, variedades y cualidades.

CE2.1 Identificar las materias primas alimentarias y bebidas de uso común en el bar, describiendo sus características y necesidades de regeneración y conservación.

CE2.2 Describir sus fórmulas usuales de comercialización, diferenciando calidades.

CE2.3 Identificar lugares apropiados para necesidades de conservación.

Contenidos

1. Realización de operaciones sencillas de economato y bodega en el restaurante-bar

- Solicitud y recepción de géneros culinarios y bebidas: métodos sencillos, documentación y aplicaciones.
- Almacenamiento: métodos sencillos y aplicaciones.
- Controles de almacén.

2. Utilización de materias primas culinarias y géneros de uso común en el bar

- Clasificación: variedades más importantes, caracterización, cualidades y aplicaciones básicas.
- Clasificación comercial: formas de comercialización y tratamientos habituales que le son inherentes; necesidades básicas de regeneración y conservación.

3. Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno en el restaurante-bar

- Formalización y traslado de solicitudes sencillas.
- Ejecución de operaciones en el tiempo y forma requeridos.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: PREPARACIÓN Y SERVICIO DE BEBIDAS Y COMIDAS RÁPIDAS EN EL BAR

Código: UF0061

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3, RP4 y RP5 RP2 excepto en lo referido a la limpieza y al cumplimiento de normas y condiciones higiénico-sanitarias.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar los equipos, máquinas, útiles y herramientas que conforman la dotación básica de bar, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.

CE1.1 Identificar útiles y herramientas, así como los elementos que conforman los equipos y maquinaria del departamento de bar, describiendo:

- Funciones.
- Normas de utilización.
- Resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen.
- Riesgos asociados a su manipulación.
- Mantenimiento de uso necesario.

CE1.2 Seleccionar los útiles, herramientas, equipos y maquinaria idóneos en función del tipo de género o bebida, instrucciones recibidas y volumen de producción.

CE1.3 Efectuar el mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones recibidas, verificando su puesta a punto mediante pruebas sencillas.

CE1.4 Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas y útiles de bar siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

C2: Colaborar y participar en los procesos de preparación y presentación de los tipos de bebidas alcohólicas y no alcohólicas más significativos, mostrando receptividad y siguiendo las instrucciones recibidas.

CE2.1 Clasificar preparaciones significativas a base de bebidas en función de diversos criterios:

- Componentes básicos.
- Técnicas aplicables.
- Tipo de servicio.
- Otros.

CE2.2 Describir las técnicas básicas de preparación de los tipos de bebidas más significativas indicando:

- Fases de aplicación y procesos.
- Procedimientos y modos operativos.
- Instrumentos base que se deben utilizar.
- Resultados que se obtienen.

CE2.3 Calcular y solicitar correctamente las cantidades de bebidas y géneros necesarios para su provisión interna, en función de planes de trabajo determinados o necesidades de servicio.

CE2.4 Distribuir las bebidas y géneros en forma, lugar y cantidad adecuados para poder aplicar las técnicas de elaboración en cuestión.

CE2.5 Prestar asistencia o ejecutar con autonomía las técnicas de elaboración de bebidas sencillas siguiendo las fichas técnicas o procedimientos que las sustituyan, en el orden y tiempo estipulados, utilizando con estilo los diferentes útiles y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria y de seguridad.

CE2.6 Efectuar operaciones sencillas de decoración y presentación de las bebidas.

CE2.7 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

C3: Colaborar y participar en los procesos de preparación y presentación de comidas rápidas, aplicando las técnicas culinarias correspondientes.

CE3.1 Identificar y clasificar los tipos de aperitivos, canapés, bocadillos, sándwiches y platos combinados más ofertados en establecimientos de restauración.

CE3.2 Describir las técnicas culinarias básicas aplicables a este tipo de elaboraciones, indicando:

- Fases de aplicación y procesos.
- Procedimientos y modos operativos.
- Instrumentos base que se deben utilizar.
- Resultados que se obtienen.

CE3.3 Seleccionar útiles, herramientas y equipos necesarios para la aplicación de las técnicas que se precisen.

CE3.4 Distribuir los géneros en forma, lugar y cantidad necesarios para poder aplicar las técnicas culinarias en cuestión.

CE3.5 Prestar asistencia o ejecutar con autonomía las técnicas culinarias para la obtención de las comidas rápidas, siguiendo las recetas base o procedimientos que las sustituyan, en el orden y tiempo establecidos y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria.

CE3.6 Realizar las operaciones de decoración necesarias de forma que se obtenga un producto acabado que cumpla con el nivel de calidad predeterminado.

CE3.7 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

C4: Aplicar métodos sencillos y operar correctamente equipos para la regeneración, conservación y envasado de bebidas sencillas y comidas rápidas, que se adapten a las necesidades específicas de conservación y envasado de dichos productos.

- CE4.1 Identificar lugares apropiados para necesidades de conservación y regeneración de bebidas y alimentos.
- CE4.2 Diferenciar y describir los métodos y equipos de regeneración, conservación y envasado de uso más común.
- CE4.3 Ejecutar las operaciones auxiliares previas que necesitan los géneros y productos, en función del método o equipo elegido, instrucciones recibidas y destino o consumo asignados.
- CE4.4 Efectuar las operaciones necesarias para los procesos de regeneración, conservación y envasado de géneros, bebidas y comidas rápidas.

Contenidos

1. El bar como establecimiento y como departamento

- Definición, caracterización y modelo de organización de sus diferentes tipos.
- Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento.

2. Utilización de maquinaria, equipos, útiles y menaje propios del bar

- Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.
- Ubicación y distribución.
- Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación característicos.
- Aplicación de normas de mantenimiento de uso, control y prevención de accidentes.

3. Regeneración de géneros, bebidas y productos culinarios propios del bar

- Definición, identificación de los principales equipos asociados.
- Clases de técnicas y procesos simples.
- Aplicaciones sencillas.

4. Aplicación de sistemas sencillos para el envasado, conservación y presentación comercial de bebidas y comidas rápidas de bar

- Identificación y clases.
- Identificación de equipos asociados.
- Fases en los procesos, riesgos en la ejecución.
- Ejecución de operaciones poco complejas, necesarias para el envasado, conservación y presentación comercial de bebidas y comidas rápidas, aplicando técnicas y métodos adecuados.

5. Preparación y presentación de bebidas no alcohólicas

- Clasificación, características, tipos.
- Esquemas de elaboración: fases más importantes.
- Preparación y presentación de cafés, zumos de frutas, infusiones, copas de helados, batidos y aperitivos no alcohólicos.
- Presentación de bebidas refrescantes embotelladas.
- Conservación de bebidas que lo precisen.
- Servicio en barra.

6. Preparación y presentación de bebidas combinadas

- Clasificación de las más conocidas de acuerdo con el momento más adecuado para su consumo.

- Normas básicas de preparación y conservación.
- Servicio en barra.

7. Preparación y presentación de aperitivos, cervezas, aguardientes y licores de mayor consumo en el bar

- Clasificación, características y tipos.
- Identificación de las principales marcas.
- Servicio y presentación en barra.

8. Preparación y presentación de canapés, bocadillos y sándwiches

- Definición y tipologías.
- Esquemas de realización: fases del proceso, riesgos de ejecución y control de resultados.
- Realización y presentación de diferentes tipos de canapés, bocadillos y sándwiches.
- Realización de operaciones necesarias para su acabado, según definición del producto y estándares de calidad predeterminados.

9. Preparación y presentación de platos combinados y aperitivos sencillos

- Definición y clasificación.
- Tipos y técnicas.
- Decoraciones básicas.
- Aplicación de técnicas sencillas.
- Aplicación de técnicas de regeneración y conservación.

10. Participación en la mejora de la calidad

- Aseguramiento de la calidad.
- Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	20
Unidad formativa 2	10
Unidad formativa 3	20

Secuencia:

Para acceder a las unidades formativas 2 y 3 debe haberse superado la unidad formativa 1

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE OPERACIONES BÁSICAS DE RESTAURANTE Y BAR.

Código: MP0015

Duración: 80 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar los equipos, máquinas, útiles y herramientas que conforman la dotación básica del área de restaurante, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.

- CE1.2 Seleccionar los útiles, menaje, herramientas, equipos y maquinaria idóneos en función de tipo y volumen de servicio.
- CE1.3 Efectuar el mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones recibidas, verificando su puesta a punto mediante pruebas sencillas.
- CE1.4 Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas, útiles y menaje de restaurante siguiendo los procedimientos establecidos, para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

C2: Asistir en el proceso de preservación y realizar las operaciones sencillas propias del mismo para adecuar los locales y equipos para el posterior servicio de alimentos y bebidas.

- CE2.1 Realizar o asistir en las operaciones de montaje de mesas, elementos de apoyo, utensilios e instrumentos, de tal manera que la instalación esté en perfectas condiciones para desarrollar los distintos tipos de servicio.
- CE2.2 Ayudar en el montaje de los servicios tipo bufé, autoseruicio o análogos, incorporando las elaboraciones culinarias en el orden y lugar determinados por las instrucciones preestablecidas, para obtener los niveles de calidad predeterminados.
- CE2.3 Detectar las distorsiones o anomalías observadas e informar con prontitud a la persona adecuada.

C3: Realizar tareas sencillas de servicio de alimentos, bebidas y complementos, utilizando técnicas simples en función de la fórmula de restauración y tipo de servicio y atendiendo debidamente al cliente.

- CE3.1 Seleccionar y usar los útiles e instrumentos necesarios para el servicio.
- CE3.2 Efectuar operaciones de servicio de comidas y bebidas:
 - De acuerdo con las instrucciones definidas.
 - Con rapidez y eficacia.
 - Con la pulcritud, estilo y elegancia requeridos en el proceso.
- CE3.3 Interpretar y cumplir las instrucciones de trabajo y responsabilizarse en las tareas encomendadas.
- CE3.4 Aplicar en todo momento las técnicas de atención al cliente que resulten adecuadas.
- CE3.5 Aplicar, en su caso, modalidades de facturación y cobro sencillas.
- CE3.6 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

C4: Colaborar en el proceso de cierre de las áreas de consumo de alimentos y bebidas, aplicando instrucciones definidas y normas de seguridad correspondientes.

- CE4.1 Realizar las tareas habituales de trabajo que se desarrollan para el cierre de áreas de consumo de alimentos y bebidas, tanto en lo que se refiere a su preparación para otro servicio como a la finalización de la jornada, teniendo en cuenta las normas de seguridad.
- CE4.2 Identificar necesidades de géneros que han de ser solicitados para reponer existencias de bebidas y de complementos.
- CE4.3 Colaborar en las operaciones de limpieza del local, mobiliario y equipos, y los procedimientos, utensilios y productos necesarios, teniendo en cuenta las normas higiénico-sanitarias.
- CE4.4 Desarrollar correctamente los procesos de trabajo de preparación para otro servicio o de finalización de jornada, de acuerdo con instrucciones definidas y aplicando las normas de seguridad.

CE4.5 Colaborar en la formalización y distribución de las comunicaciones relativas a reposición de géneros y material y posibles averías, anomalías o incidencias.

C5: Efectuar la recepción de alimentos y bebidas para su posterior almacenaje y distribución.

- CE5.1 Asistir en la realización de operaciones de control, utilizando medios e instrucciones aportados para tal fin, detectando desviaciones entre las cantidades-calidades de los géneros solicitados y los recibidos.
- CE5.2 Manipular correctamente, y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, tanto los equipos de control, como los propios géneros destinados al almacén o a consumo inmediato
- CE5.3 Ejecutar operaciones básicas de almacenamiento de alimentos y bebidas, ordenándolos en función de la naturaleza de cada uno de ellos y de acuerdo con el lugar, dimensiones, equipamiento y sistema establecido, y aplicando rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria.
- CE5.4 Retirar géneros deteriorados durante el período de almacenamiento, indicando los posibles departamentos a los que se debería informar en los distintos tipos de establecimientos.
- CE5.5 Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de mercancías.

C6: Colaborar y participar en los procesos de preparación, presentación y conservación de los tipos de bebidas alcohólicas y no alcohólicas más significativos, mostrando receptividad y siguiendo las instrucciones recibidas.

- CE6.1 Calcular y solicitar correctamente las cantidades de bebidas y géneros necesarios para su provisión interna, en función de planes de trabajo determinados o necesidades de servicio.
- CE6.2 Distribuir las bebidas y géneros en forma, lugar y cantidad adecuados para poder aplicar las técnicas de elaboración en cuestión.
- CE6.3 Prestar asistencia o ejecutar con autonomía las técnicas de elaboración de bebidas sencillas siguiendo las fichas técnicas o procedimientos que las sustituyan, en el orden y tiempo estipulados, utilizando con estilo los diferentes útiles y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria y de seguridad.
- CE6.4 Efectuar operaciones sencillas de decoración y presentación de las bebidas.
- CE6.5 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

C7: Colaborar y participar en los procesos de preparación, presentación y conservación de comidas rápidas, aplicando las técnicas culinarias correspondientes.

- CE7.1 Seleccionar útiles, herramientas y equipos necesarios para la aplicación de las técnicas que se precisen.
- CE7.2 Distribuir los géneros en forma, lugar y cantidad necesarios para poder aplicar las técnicas culinarias en cuestión.
- CE7.3 Prestar asistencia o ejecutar con autonomía las técnicas culinarias para la obtención de las comidas rápidas, siguiendo las recetas base o procedimientos que las sustituyan, en el orden y tiempo establecidos y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria.
- CE7.4 Realizar las operaciones de decoración necesarias de forma que se obtenga un producto acabado que cumpla con el nivel de calidad predeterminado.
- CE7.5 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

C8: Aplicar métodos sencillos y operar correctamente equipos para la regeneración, conservación y envasado de bebidas sencillas y comidas rápidas, que se adapten a las necesidades específicas de conservación y envasado de dichos productos.

CE8.1 Ejecutar las operaciones auxiliares previas que necesitan los géneros y productos, en función del método o equipo elegido, instrucciones recibidas y destino o consumo asignados.

CE8.2 Efectuar las operaciones necesarias para los procesos de regeneración, conservación y envasado de géneros, bebidas y comidas rápidas.

C9: Aplicar las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas, para evitar riesgos de toxoinfecciones alimentarias y contaminación ambiental.

CE9.1 Utilizar los productos y útiles de limpieza adecuados en cada caso, atendiendo a las características de las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas.

CE9.2 Cumplir las normas higiénico-sanitarias y aplicar correctamente los métodos de limpieza y orden al operar con equipos, máquinas, útiles y géneros y al limpiar las instalaciones.

C10: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE10.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE10.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE10.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE10.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE10.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE10.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. Utilización de equipos, máquinas, útiles y herramientas que conforman la dotación básica del área de restaurante

- Identificación de herramientas, útiles y menaje, así como de los elementos que conforman los equipos y maquinaria del departamento de restaurante.
- Selección de útiles, menaje, herramientas, equipos y maquinaria idóneos en cada caso.
- Puesta a punto, limpieza, orden y mantenimiento de los equipos disponibles y del lugar de trabajo.
- Preparación y utilización de equipos e instrumentos de acuerdo con las instrucciones recibidas, vigilando su correcto funcionamiento.

2. Realización de tareas sencillas de servicio de alimentos, bebidas y complementos

- Realización de operaciones propias del servicio de comidas y bebidas.
- Realización de operaciones básicas de almacenamiento de alimentos y bebidas.
- Interpretación y cumplimiento de instrucciones de trabajo.
- Aplicación de técnicas de atención al cliente.
- Aplicación, en su caso, de modalidades de facturación y cobro sencillas.

3. Realización del proceso de cierre del restaurante

- Reposición de los géneros solicitados para el stock del día siguiente.

- Desarrollo de operaciones propias de preparación para otro servicio o de finalización de jornada, de acuerdo con instrucciones definidas y aplicando las normas de seguridad.

- Colaboración en las operaciones de recogida y limpieza.

- Realización de tareas habituales de trabajo que se desarrollan para el cierre de áreas de consumo de alimentos y bebidas, tanto en lo que se refiere a su preparación para otro servicio como a la finalización de la jornada, teniendo en cuenta las normas de seguridad.

4. Recepción, almacenaje y distribución interna de alimentos y bebidas en restaurante

- Colaboración en el cálculo y cumplimentación del vale de pedido de bebidas y géneros necesarios para su provisión interna.

- Cumplimentación de otros documentos relativos con el almacenamiento y control.

- Asistencia en las operaciones de control, en la recepción de mercaderías.

- Manipulación correcta, y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, tanto de los equipos de control, como de los propios géneros destinados al almacén o a consumo inmediato.

- Realización de operaciones básicas de almacenamiento de alimentos y bebidas, ordenándolos en función de la naturaleza de cada uno de ellos.

- Distribución de bebidas y géneros en forma, lugar y cantidad adecuados.

- Retiro de géneros deteriorados durante el período de almacenamiento.

5. Preparación, presentación y conservación de las bebidas alcohólicas y no alcohólicas más significativas

- Colaboración en la mise en place.

- Prestación de asistencia y/o aplicación con autonomía de las técnicas de elaboración de bebidas sencillas siguiendo las fichas técnicas.

- Realización de operaciones sencillas de decoración y presentación de las bebidas.

- Participación en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

6. Colaboración en los procesos de preparación, presentación y conservación de comidas rápidas

- Selección de útiles, herramientas y equipos necesarios.

- Distribución de los géneros necesarios para poder aplicar las técnicas culinarias en cuestión.

- Prestación de asistencia o ejecución con autonomía de las técnicas culinarias para la obtención de las comidas rápidas.

- Realización de las operaciones de decoración necesarias.

7. Regeneración, conservación y envasado de bebidas sencillas y comidas rápidas

- Ejecución de las operaciones auxiliares previas que necesitan los géneros y productos.

- Realización de las operaciones necesarias para los procesos de regeneración, conservación y envasado de géneros, bebidas y comidas rápidas.

8. Cumplimiento de las normas de seguridad, higiene y protección del medio ambiente en restauración

- Cumplimiento de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad y de manipulación de alimentos.

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m ² 15 alumnos	Superficie m ² 25 alumnos
Aula polivalente	30	50
Taller de restaurante y bar	90	90
Almacén	20	20

Espacio Formativo	M1	M2
Aula polivalente	X	X
Taller de restaurante y bar	X	X
Almacén	X	X

- Respeto de las medidas de ahorro de energía y de conservación del medioambiente en los procesos de almacenamiento y de elaboración de alimentos y géneros culinarios.

9. 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

Módulo Formativo	Titulación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Si se cuenta con titulación	Si no se cuenta con titulación
MF0257_1: Servicio básico de restaurante-bar	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Ciencia y Tecnología de los Alimentos • Licenciado en Veterinaria • Técnico Superior en Restauración • Técnico en cocina • Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional Hostelería y Turismo en el área profesional de restauración 	1 año	3 años
MF0258_1: Aprovisionamiento, bebidas y comidas rápidas	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Ciencia y Tecnología de los Alimentos • Licenciado en Veterinaria • Técnico Superior en Restauración • Técnico en cocina • Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional Hostelería y turismo en el área profesional de restauración 	1 año	3 años

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none"> - Pizarras para escribir con rotuladores. - Equipos audiovisuales. - Rotafolios. - Material de aula - Mesa y silla para formador. - Mesas y sillas para alumnos.
Taller de restaurante y bar (Area de comedor)	<ul style="list-style-type: none"> - Comedor equipado, decorado y acondicionado para poder realizar un adecuado servicio. - Mesas de comedor de distintas formas y tamaños. - Tableros, medias lunas y cuartos de luna. - Sillas. - Aparador de comedor. - Gueridones (mesas auxiliares). - Carros diversos (propios de comedor). - Chamber. - Calentadores de platos. - Vitrina expositora (material que sirva de ayuda pedagógica).

ANEXO III

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Operaciones básicas de pisos en alojamientos

Código: HOTA0108

Familia Profesional: Hostelería y turismo

Nivel de cualificación profesional: 1

Cualificación profesional de referencia:

HO1222_1: Operaciones básicas de pisos en alojamientos (RD 1228/2006 de 27 de octubre)

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

UC0706_1 Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.
UC0707_1 Realizar las actividades de lavado de ropa propias de establecimientos de alojamiento.

UC0708_1 Realizar las actividades de planchado y arreglo de ropa, propias de establecimientos de alojamiento.

Competencia general:

Realizar la limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, así como lavar, planchar y arreglar la ropa del establecimiento y de los usuarios en distintos tipos de alojamientos, consiguiendo la calidad y aplicando las normas de seguridad e higiene establecidas en el sector profesional correspondiente.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional en todo tipo de hoteles y en otros alojamientos turísticos tales como balnearios, apartamentos turísticos, ciudades de vacaciones o establecimientos de turismo rural. También puede desarrollar su actividad en alojamientos no turísticos tales como centros sanitarios, residencias de estudiantes, residencias para la tercera edad. Realiza sus funciones bajo la dependencia del superior jerárquico encargado de la sección, departamento o área correspondiente.

Sectores productivos:

Ejerce su actividad, fundamentalmente, en el sector de la hostelería y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico, aunque también puede ubicarse en sectores tales como el educativo, el sanitario o el de servicios sociales, en cuyo marco se engloban determinados tipos de alojamientos no turísticos.

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

9121.008.3 Camarera de pisos (hostelería).
9121.007.2 Mozo de habitación o valet.

Espacio Formativo	Equipamiento
Taller de restaurante y bar (Área de bar)	El bar requiere de: - Una barra o mostrador con botelleros (frigoríficos). - Fregadero. - Sotobanco, con frigorífico que sirva para soporte de cafetera. - Estanterías para la colocación de bebidas. - Frigorífico botellero. - Cafetera express. - Molinillo y dosificador de café. - Plancha. - Tostadora. - Termo para leche. - Licuadora. - Batidora. - Exprimidor. - Productora o de hielo. - Picadora de hielo. - Lavavajillas, lavavasos. - Microondas. - Mesas y sillas para salón y terraza. - Taburetes para barra de bar.
Almacén	Estanterías.

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.

suministrada por los superiores sobre el estado de las áreas, el parte de ocupación y la orden de trabajo.

CR2.2 El estado de la habitación y de sus instalaciones se verifica antes de proceder a su limpieza.

CR2.3 Las operaciones de desmontaje y ventilación previas a la limpieza, se realizan siguiendo los procedimientos establecidos.

CR2.4 La ropa que el cliente o usuario ha dispuesto para su limpieza, se recoge de acuerdo con el procedimiento establecido y aplicando las normas de higiene correspondientes.

CR2.5 Los objetos olvidados por el cliente o usuario se recogen y entregan al personal o departamento responsable, para su custodia y posterior devolución.

CR2.6 Las distorsiones o anomalías detectadas se corrigen, en aquellas situaciones de su responsabilidad, informando en cualquier caso, con prontitud y mediante la vía establecida, al responsable correspondiente.

CR2.7 La calidad de los resultados obtenidos se controla conforme a los criterios establecidos.

RP3: Realizar las operaciones de limpieza y reposición, siguiendo instrucciones y aplicando las normas medioambientales y de seguridad e higiene.

CR3.1 La limpieza, desinfección y embellecimiento de superficies, se realizan utilizando los productos adecuados 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 medioambiental.

CR3.2 El desarrollo de las tareas se lleva a cabo utilizando la ropa de trabajo establecida y las prendas de protección requeridas en cada caso, teniendo en cuenta las características de los productos.

CR3.3 La maquinaria se utiliza cumpliendo las instrucciones de uso, aplicando criterios de racionalidad, normativa de seguridad y medioambiental, y respetando el descanso de los clientes, pacientes o usuarios en general.

CR3.4 El cambio de la ropa de cama y baño se realiza siguiendo los criterios y normas de higiene establecidos, y cuidando la presentación, sentido estético y buen gusto.

CR3.5 La reposición en las habitaciones de los productos de acogida y documentos, se realiza según las normas establecidas.

CR3.6 La presentación de la habitación ya dispuesta se realiza respetando las normas establecidas, graduando la iluminación y temperatura idóneas y cuidando los detalles de decoración con sentido estético y de ahorro energético.

CR3.7 Las peticiones realizadas por parte de los clientes o usuarios se atienden con prontitud, diligencia y amabilidad.

CR3.8 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 correcta conservación.

CR3.9 Los criterios del establecimiento relativos a la presencia de personal ajeno al mismo se aplican.

CR3.10 Las distorsiones o anomalías detectadas se corrigen en aquellas situaciones de su responsabilidad, informando en todos los casos, con prontitud y mediante la vía establecida, al responsable correspondiente.

CR3.11 La calidad de los resultados obtenidos se controla conforme a su nivel de responsabilidad.

RP4: Realizar operaciones de acondicionamiento de equipajes, habitaciones y otras dependencias siguiendo instrucciones.

CR4.1 La realización de equipajes, a petición del cliente, se ejecuta bajo la supervisión de un superior.

CR4.2 La preparación de habitaciones para bloqueos por obra y pintura, se realiza

Auxiliar de pisos y limpieza.
Auxiliar de lavandería y lencería en establecimientos de alojamiento.

Duración de la formación asociada: 380 horas

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

- MF0706_1: Arreglo de habitaciones y zonas comunes en alojamientos. (120 horas)
- UF0038: Aprovechamiento y organización del office en alojamientos. (30 horas)
- UF0039: Limpieza y puesta a punto de pisos y zonas comunes en alojamientos. (60 horas)
- UF0040: Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos. (30 horas).

MF0707_1: Lavado de ropa en alojamientos. (90 horas).

MF0708_1: Planchado y arreglo de ropa en alojamientos. (90 horas)

MP0011: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Operaciones básicas de pisos en alojamientos. (80 horas)

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: PREPARAR Y PONER A PUNTO HABITACIONES, ZONAS NOBLES Y ÁREAS COMUNES

Nivel: 1

Código: UC0706_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Efectuar el aprovisionamiento interno necesario para la limpieza, preparación y disposición de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, en función de las necesidades del servicio.

CR1.1 El plan de trabajo establecido se cumple de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR1.2 Los vales o documentos similares, para el aprovisionamiento interno, se cumplimentan siguiendo instrucciones previas.

CR1.3 El acopio de medios y productos se realiza con criterios de racionalidad.

CR1.4 Los productos se disponen en el carro teniendo en cuenta:

- Características del carro,
- Características de los productos,
- Factores de riesgo,
- Secuencia de las tareas,
- Criterios de racionalización que facilitan su aprovisionamiento y distribución.

CR1.5 Se informa con prontitud al responsable sobre las distorsiones o anomalías observadas, notificando las bajas por mal estado o rotura.

CR1.6 La calidad de los resultados obtenidos se controla conforme a los criterios establecidos.

RP2: Realizar las operaciones previas a la limpieza, siguiendo instrucciones y aplicando las normas de seguridad e higiene.

CR2.1 La planificación del trabajo diario se realiza atendiendo a la información

siguiendo instrucciones recibidas.
 CR4.3 Los salones para actos específicos se montan siguiendo instrucciones de un superior.

RP5: Limpiar y mantener elementos decorativos, aplicando las técnicas y los criterios estéticos adecuados bajo supervisión.

CR5.1 La limpieza y mantenimiento de elementos de decoración (cuadros, porcelanas, marfiles, bronce, tapices u otros), se realiza atendiendo a sus características y normas establecidas, utilizando los productos idóneos en cada caso.

CR5.2 Los elementos decorativos se colocan según las normas y criterios estéticos establecidos, respetando, en su caso, los gustos de los clientes o usuarios.

CR5.3 El regado, abonado y limpieza de plantas de interior, 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.

CR5.4 Las composiciones florales o frutales se mantienen en perfecto estado, retirando aquellos elementos que no se encuentren en las condiciones óptimas de presentación.

CR5.5 Las composiciones florales o frutales sencillas se realizan teniendo en cuenta el color, las proporciones y el soporte, aplicando criterios estéticos y teniendo en cuenta la estacionalidad y festividades.

CR5.6 Las disfunciones o anomalías detectadas se corrigen en aquellas situaciones de su responsabilidad, informando en todos los casos, con prontitud y mediante la vía establecida, al responsable correspondiente.

CR5.7 La calidad de los resultados obtenidos se controla conforme a su nivel de responsabilidad y de acuerdo a los criterios establecidos.

RP6: Realizar las operaciones posteriores a la limpieza, comprobando la calidad de los resultados de acuerdo con los estándares establecidos.

CR6.1 Las operaciones de fin de servicio se realizan según las normas operativas del departamento, revisando y repasando el equipo de trabajo y los lugares donde se ha actuado, dejando el área despejada y depositando en el office todo el material de limpieza.

CR6.2 La comprobación de que averías o desperfectos han sido subsanados se realiza, informando a su superior inmediato del estado de los mismos.

CR6.3 La lencería usada se prepara, se cuenta, se anota y se acondiciona para su envío a lavandería, según las normas establecidas.

CR6.4 El carro se recoge y se limpia, guardando los artículos complementarios y dotaciones sobrantes según normas establecidas.

CR6.5 Las llaves y el parte, debidamente cumplimentado, se entregan al superior correspondiente al finalizar la jornada de trabajo, informando al mismo de las incidencias surgidas.

CR6.6 Las disfunciones o anomalías detectadas se corrigen en aquellas situaciones de su responsabilidad, informando en todos los casos, con prontitud y mediante la vía establecida, al responsable correspondiente.

CR6.7 La calidad de los resultados obtenidos se controla conforme a los criterios establecidos.

RP7: Organizar el office y realizar, bajo supervisión, inventarios de existencias y registros de pérdidas en el área de pisos, siguiendo instrucciones o procedimientos establecidos.

CR7.1 El office se organiza, manteniéndolo ordenado y limpio, y llevando el nivel de stock de enseres, ropas y materiales de acuerdo con los procedimientos establecidos.

CR7.2 Los inventarios de existencias y registros de pérdidas se realizan y

RP8: Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, que afecten a su puesto de trabajo y al proceso, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y medioambientales.

CR8.1 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.

CR8.2 Los riesgos primarios se conocen y se toman las medidas preventivas establecidas.

CR8.3 Los equipos de protección individual y los medios de seguridad se identifican para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta.

CR8.4 Las zonas de trabajo de su responsabilidad permanecen en condiciones de limpieza, orden y seguridad.

CR8.5 De las disfunciones y observación de peligro se informa con prontitud a la persona responsable.

CR8.6 Los productos químicos se manipulan con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección medioambiental, conforme lo indicado en su etiqueta.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Equipos de limpieza y tratamiento de superficies. Productos de limpieza y de tratamiento de superficies. Dotación de lencería y otra ropa. Productos y atenciones para clientes o usuarios. Maquinaria y equipos (carros, aspiradoras, enceradoras, básculas, entre otros). Instalaciones de office con estanterías. Mobiliario de habitaciones. Otros enseres como camas supletorias, cunas, tablas de cama, escaleras de mano o botiquín.

Productos o resultado del trabajo

Habitaciones, baños y dependencias comunes adecuadamente limpias y arregladas y acondicionadas. Equipajes realizados. Aprovechamiento interno y carro dispuesto para su uso. Office organizado, con la dotación establecida de enseres, ropas y materiales. Inventarios de existencias y registros de pérdidas propios del área de pisos realizados bajo supervisión. Impresos y partes cumplimentados. Elementos decorativos limpios. Plantas y flores conservadas y cuidadas. Ornamentación floral sencilla.

Información utilizada o generada

Información o manuales sobre el uso y conservación de equipos, mobiliario, utensilios y materiales. Manuales de técnicas de limpieza. Normas de uso y aplicación de los productos de limpieza. Material documental (órdenes de trabajo, hojas de pedido de material, control de consumos, partes de averías). Información interna referente a procesos, procedimientos, métodos y planes de calidad de la empresa. Impresos y documentación específicos. Ordenes de trabajo. Normativas higiénico-sanitarias y de seguridad referidas a locales, instalaciones y utillaje.

Unidad de competencia 2

Denominación: REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE LAVADO DE ROPA PROPIAS DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

Nivel: 1

Código: UC0707_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Efectuar el aprovisionamiento interno necesario para la ejecución de las operaciones de lavado de ropa, en función de las necesidades del servicio.

CR1.1 El aprovisionamiento interno de productos y utensilios para el lavado, suavizado y limpieza de ropa se realiza siguiendo el plan de trabajo establecido o instrucciones recibidas.

CR1.2 El acopio de productos y utensilios se realiza con criterios de racionalidad, almacenándolos en lugares apropiados al efecto de acuerdo con sus características hasta su utilización.

CR1.3 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se cumplimentan, siguiendo instrucciones previas.

CR1.4 Las existencias mínimas de productos y utensilios se comprueban, comunicando la cantidad existente a la persona o departamento responsable.

RP2: Disponer las ropas para su lavado, clasificándolas por lotes conforme a instrucciones.

CR2.1 La ropa, en el momento de su recepción, se cuenta y se marca, si procede, con etiquetas de identificación del cliente o usuario, sección de procedencia y fecha de recogida, para evitar pérdidas y errores

CR2.2 Los documentos necesarios para la facturación de la limpieza y arreglo de ropa de clientes, se cumplimentan y trasladan al departamento o persona responsable.

CR2.3 La ropa se revisa, procediendo, en su caso, a la retirada de objetos olvidados o extraños que puedan dañar a la prenda o a la máquina, o provocar interrupciones en el proceso de lavado, separando la que está deteriorada o necesite un tratamiento especial.

CR2.4 La clasificación de las ropas por lotes se realiza, bajo supervisión, atendiendo a las características y recomendaciones descritas en su etiqueta, grado de suciedad, necesidades especiales de desinfección o esterilización y, en su caso, existencia de manchas que precisen seguir procesos de lavado diferentes o tratamientos especiales para su eliminación.

CR2.5 La ropa sucia que se considera potencialmente infectada, se manipula utilizando los equipos de protección individual establecidos.

CR2.6 Las características de composición y requerimientos de conservación de las ropas se identifican a partir de la interpretación de su etiquetado, respetando en todo momento las recomendaciones del fabricante para posibilitar, así, la reclamación al comerciante en caso de deterioro.

CR2.7 Las dudas que puedan surgir en el proceso de clasificación se consultan al superior jerárquico correspondiente.

CR2.8 La ropa con carencia de etiquetas se aparta del circuito de lavado, procediendo de acuerdo con instrucciones precisas del superior jerárquico.

RP3: Lavar, tratar y escurrir las ropas, siguiendo las instrucciones recibidas, de modo que se garantice el funcionamiento óptimo de los medios de producción y los resultados preestablecidos.

CR3.1 Las máquinas que se utilicen en las operaciones de lavado y escurrido de las ropas se preparan, programan, ajustan o reajustan atendiendo a las características del lote o partida, siguiendo instrucciones.

CR3.2 La dosificación de productos para el lavado y apresto se realiza siguiendo instrucciones o criterios establecidos.

CR3.3 Las distintas fases del proceso de lavado, tratamiento con aprestos y escurrido se desarrollan y controlan de modo que se garantice un óptimo funcionamiento de los medios de producción y se le dé a las ropas la limpieza, higienización, esterilización, aroma y aspecto requeridos en cada caso.

CR3.4 Se respetan, en el lavado de las ropas delicadas que deban ser lavadas a mano, en cada caso, las instrucciones técnicas del fabricante y las recibidas de sus superiores.

CR3.5 El mantenimiento de primer nivel de las máquinas, se realiza según su documentación técnica e instrucciones.

CR3.6 Las contingencias no previstas en el proceso, se comunican inmediatamente al superior jerárquico y, en caso de ausencia de éste, se adoptan medidas correctoras sencillas.

CR3.7 Se actúa, ante rupturas y anomalías generadas durante el proceso, en el marco de su responsabilidad, en el mínimo plazo de tiempo, informando de ello a sus superiores y minimizando en lo posible los costes y perjuicios que se deriven.

RP4: Secar y revisar las ropas, siguiendo las instrucciones recibidas, de modo que se garantice el funcionamiento óptimo de los medios de producción y los resultados preestablecidos.

CR4.1 Las máquinas utilizadas en las operaciones de secado de las ropas se preparan, programan, ajustan o reajustan atendiendo a las características del lote o partida, siguiendo instrucciones.

CR4.2 Las distintas fases del proceso de secado se desarrollan y controlan garantizando el óptimo funcionamiento de los medios de producción y confiriendo a las ropas el grado de humedad y aspecto requeridos en cada caso.

CR4.3 Las ropas se revisan de manera rigurosa y eficaz, siguiendo criterios de calidad y en función de la normativa del establecimiento, retirando del circuito las que no superen el control para darles el tratamiento que corresponda.

CR4.4 Las disfunciones o anomalías detectadas se corrigen en aquellas situaciones de su responsabilidad, informando en todos los casos, con prontitud y mediante la vía establecida, al responsable correspondiente.

CR4.5 El mantenimiento de primer nivel de las máquinas se realiza según su documentación técnica e instrucciones. CR4.6 Se actúa, ante rupturas y anomalías generadas durante el proceso, en el marco de su responsabilidad, en el mínimo plazo de tiempo, informando de ello a sus superiores y minimizando en lo posible los costes y perjuicios que se deriven.

RP5: Participar en el control y mantenimiento efectivo del almacén de productos de lencería, favoreciendo su uso, atendiendo a criterios de antigüedad y caducidad de los mismos.

CR5.1 El almacenamiento de productos, materiales, útiles y herramientas se efectúa de acuerdo con las normas, criterios o procedimientos establecidos.

CR5.2 Las disfunciones o anomalías detectadas se corrigen en aquellas situaciones de su responsabilidad, informando en cualquier caso, con prontitud y mediante la vía establecida, al responsable correspondiente.

CR5.3 La calidad de los resultados obtenidos se controla conforme a su nivel de responsabilidad.

RP6: Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, que afecten a su puesto de trabajo y al proceso, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y medioambientales.

CR6.1 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.
 CR6.2 Los riesgos primarios se reconocen y se toman las medidas preventivas establecidas.
 CR6.3 Los equipos de protección individual y los medios de seguridad se identifican para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta.
 CR6.4 Las zonas de trabajo de su responsabilidad permanecen en condiciones de limpieza, orden y seguridad.
 CR6.5 De las disfunciones y observación de peligro se informa con prontitud a la persona responsable.
 CR6.6 Los productos químicos se manipulan con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección medioambiental, conforme lo indicado en su etiqueta.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Maquinaria y equipos específicos para el lavado y secado de ropa como lavadoras, centrifugadoras y secadoras. Útiles y herramientas: carros, cubos, básculas, marcadores de ropa sucia y ficheros, entre otros. Almacenes. Productos para el lavado, limpieza y apresto de tejidos como detergentes, suavizantes, almidones, quitamanchas, blanqueadores y neutralizantes industriales.

Productos o resultado del trabajo

Aprovisionamiento interno. Instalaciones, maquinaria, equipos y productos dispuestos para su uso. Impresos y partes de incidencias cumplimentados. Ropa lavada y secada. Aplicación de sistemas de organización óptimos. Uso de la maquinaria bajo criterios de control de consumos, principalmente energéticos.

Información utilizada o generada

Manuales o instrucciones de funcionamiento, limpieza y conservación de la maquinaria. Manuales de técnicas de limpieza. Normas de uso, aplicación y toxicidad de los productos químicos utilizados en el lavado, blanqueado y secado de la ropa. Normativa higiénico-sanitaria. Planes de mantenimiento de maquinaria e instalaciones. Planes de emergencia. Información interna relativa a procesos, procedimientos, métodos y planes de calidad en la empresa. Documentación específica e impresos adecuados a las características de los establecimientos, como órdenes de trabajo, hojas de pedido de material y de control de consumos.

Unidad de competencia 3

Denominación: REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE PLANCHADO Y ARREGLO DE ROPA, PROPIAS DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

Nivel: 1

Código: UC0708_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Efectuar el aprovisionamiento interno necesario de productos y utensilios para su utilización en las operaciones de planchado y reparación de ropa, en función de las necesidades del servicio.

CR1.1 El aprovisionamiento interno de productos y utensilios para las reparaciones de costura y manchas y para el planchado de ropa se realiza siguiendo el plan de trabajo establecido o instrucciones recibidas.

CR1.2 El acopio de productos y utensilios se realiza con criterios de racionalidad, almacenándolos en lugares apropiados al efecto de acuerdo con sus características hasta su utilización.

CR1.3 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno, se cumplen siguiendo instrucciones previas.

CR1.4 Las existencias mínimas de productos y utensilios se comprueban, comunicando la cantidad existente a la persona o departamento responsable.

RP2: Disponer las ropas para su planchado, clasificándolas por lotes conforme a instrucciones.

CR2.1 La ropa lavada y secada se clasifica por lotes, bajo supervisión, atendiendo a sus características y recomendaciones de planchado descritas en su etiqueta y a los distintos tipos y procesos de planchado.

CR2.2 Las ropas se revisan de manera rigurosa y eficaz, siguiendo criterios de calidad y en función de la normativa del establecimiento, retirando del circuito las que no superen el control para darles el tratamiento que corresponda.

CR2.3 Las ropas con manchas se separan del circuito, identificando la naturaleza de éstas para darles el tratamiento adecuado en cada caso, siguiendo instrucciones.

CR2.4 Las características de composición y requerimientos de conservación de las ropas, se identifican a partir de la interpretación de su etiquetado, respetando en todo momento las recomendaciones del fabricante para posibilitar, así, la reclamación al comerciante en caso de deterioro.

CR2.5 Las dudas que puedan surgir en el proceso de clasificación se consultan al superior jerárquico correspondiente.

CR2.6 La ropa con carencia de etiquetas se aparta del circuito de planchado, procediendo de acuerdo con instrucciones precisas del superior jerárquico.

RP3: Planchar y presentar ropas en función de sus características y de acuerdo con los estándares establecidos.

CR3.1 Los equipos y máquinas utilizados en las operaciones de planchado, plegado y, en su caso, embolso de ropa se preparan y programan siguiendo instrucciones y efectuando, según los tipos de prendas y la naturaleza, acabado y características de las telas:

- El ajuste y regulación de la presión,
- La regulación de la aspiración,
- El ajuste de la temperatura,
- La regulación del tiempo,
- La regulación y dosificado del vapor,
- La regulación de los mecanismos de plegadoras y "embolsadoras".

CR3.2 Las operaciones de planchado se realizan y controlan de modo que se garantice un óptimo funcionamiento de los medios de producción y flujo de materiales, y se les dé a las ropas las características y presentación final requeridas.

CR3.3 Se comprueba sistemáticamente, durante todo el proceso, que:

- El posicionamiento de la ropa en la máquina de planchar se realiza conforme a la estructura del tejido, medida y forma.

- Los acabados finales confieren a las ropas el conformado, las propiedades y el aspecto (ausencia de brillos y eliminación de arrugas), según la calidad requerida.

- La utilización de las máquinas se realiza con precisión, eficacia y seguridad.
- El tiempo de realización se ajusta a los límites establecidos por el responsable del departamento.

- La revisión de las ropas procesadas se realiza de manera rigurosa y eficaz, siguiendo los criterios de calidad y normas establecidos, rechazando y

efectúa de acuerdo con las normas, criterios o procedimientos establecidos.

CR5.5 Las distunciones o anomalías detectadas se corrigen en aquellas situaciones de su responsabilidad, informando en cualquier caso, con prontitud y mediante la vía establecida, al responsable correspondiente.

CR5.6 La calidad de los resultados obtenidos se controla conforme a su nivel de responsabilidad.

RP6: Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, que afecten a su puesto de trabajo y al proceso, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y medioambientales.

CR6.1 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.

CR6.2 Los riesgos primarios se conocen y se toman las medidas preventivas establecidas.

CR6.3 Los equipos de protección individual y los medios de seguridad se identifican para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta.

CR6.4 Las zonas de trabajo de su responsabilidad permanecen en condiciones de limpieza, orden y seguridad.

CR6.5 Se informa con prontitud a la persona responsable, de las distunciones y observación de peligro.

CR6.6 Los productos químicos se manipulan con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección medioambiental, conforme lo indicado en su etiqueta.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Maquinaria y equipos específicos para el planchado y empaquetado-sellado de ropa como: planchas, máquinas de prensado, máquinas de rodillo o calandrias. Útiles y herramientas como carros, cubos, básculas, marcadores de ropa sucia, tablas de planchado, ficheros. Almacenes. Máquinas de coser y accesorios. Elementos para costura: hilos y fornituras. Herramientas para remaches y grapas. Dotación de ropa propia de distintos tipos de alojamiento.

Productos o resultado del trabajo

Provisionamiento interno. Instalaciones, maquinaria, equipos y productos dispuestos para su uso. Impresos y partes cumplimentados. Ropa de clientes, uniformes y lencería planchada, reparada, empaquetada y almacenada. 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.

Información utilizada o generada

Manuales o instrucciones de funcionamiento, limpieza y conservación de la maquinaria. Manuales de técnicas de limpieza y de planchado. Normas de uso de los productos químicos utilizados en la limpieza y planchado de la ropa. Normativa higiénico-sanitaria. Planes de mantenimiento de maquinaria e instalaciones. Planes de emergencia. Información interna relativa a procesos, procedimientos, métodos y planes de calidad en la empresa. Material documental, como órdenes de trabajo, hojas de pedido de material y de control de consumos.

marcando para su reprocesado las que no superen el control.

CR3.4 La ropa de clientes o usuarios se dispone para su entrega, efectuando los cargos correspondientes mediante los documentos establecidos.

CR3.5 Las distunciones o anomalías detectadas se corrigen en aquellas situaciones de su responsabilidad, informando en todos los casos, con prontitud y mediante la vía establecida, al responsable correspondiente.

CR3.6 La calidad de los resultados obtenidos se controla conforme a su nivel de responsabilidad.

RP4: Efectuar arreglos simples de costura en las ropas, a mano o a máquina, para subsanar defectos o rotos que puedan tener, y realizar la confección de artículos textiles sencillos.

CR4.1 La maquinaria, equipos e instalaciones necesarios para realizar las operaciones de cosido y repaso de las ropas se mantienen en perfecto estado de funcionamiento, cumpliendo la normativa de seguridad e higiene establecida.

CR4.2 Las acciones propias de pequeños arreglos de costura y reparaciones textiles se realizan de forma satisfactoria, con especial atención a actividades del tipo:

- Realización de costuras a mano o a máquina: de unión, dobladillos o bajos u otros.
- Adaptación y cambio de: botones, broches, cremalleras, autoadhesivos, cierres por contacto u otros.
- Realización de zurcidos sencillos.

CR4.3 Los arreglos se realizan utilizando las máquinas o herramientas necesarias y el material adecuado, respetando las características de las ropas y aplicando criterios estéticos, de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR4.4 Las dudas que puedan surgir ante la complejidad de los arreglos o importancia de la prenda se consultan al superior jerárquico correspondiente.

CR4.5 La cumplimentación de vales y documentos acreditativos de la prestación del servicio se efectúa de forma correcta y responsable, de acuerdo con las instrucciones fijadas para cada proceso.

CR4.6 La confección de ropas sencillas (como picos de cocina, servilletas, delantales o paños) se realiza de acuerdo con las instrucciones recibidas y las características propias de cada establecimiento.

CR4.7 Las distunciones o anomalías detectadas se corrigen en aquellas situaciones de su responsabilidad, informando en todos los casos, con prontitud y mediante la vía establecida, al responsable correspondiente.

CR4.8 La calidad de los resultados obtenidos se controla conforme a su nivel de responsabilidad.

RP5: Participar en el control y mantenimiento efectivo del almacén de productos y del almacén de ropas de lencería, favoreciendo su uso, atendiendo a criterios de antigüedad y caducidad de los mismos.

CR5.1 El almacén de ropas de lencería se dispone en función de las instrucciones recibidas y siguiendo criterios propios de mejora del trabajo en cuanto a:

- Optimización de tiempos,
- Evitación de obstáculos,
- Colocación lógica de lo almacenado en función de su grado de rotación.

CR5.2 La actualización y mantenimiento del almacén de ropas de lencería se efectúa de forma periódica, aplicando criterios de utilización de las ropas por su duración, antigüedad o estado actual de las mismas.

CR5.3 La protección de las ropas almacenadas se realiza para facilitar su perfecto estado de uso.

CR5.4 El almacenamiento de productos, materiales, útiles y herramientas se

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN LOJAMIENTOS

Código: MF0706_1

Nivel de cualificación profesional: 1

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0706_1 Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes

Duración: 120 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: APROVISIONAMIENTO Y ORGANIZACIÓN DEL OFFICE EN ALOJAMIENTOS

Código: UF0038

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP1 y RP7.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Describir las fórmulas más habituales de establecimientos de alojamiento, identificando la estructura, funciones y documentación utilizada del departamento de pisos.

CE1.1 Clasificar y caracterizar las diferentes fórmulas de alojamiento en función del tipo, capacidad, categoría y ubicación del establecimiento y de los servicios prestados.

CE1.2 Diferenciar las zonas que componen el área de pisos, indicando las funciones del departamento y sus características.

CE1.3 Describir los puestos de trabajo más característicos del área de pisos, enumerando sus principales funciones y las relaciones entre los mismos.

CE1.4 Identificar las relaciones que establece el departamento de pisos con otros departamentos dentro de un establecimiento de alojamiento.

CE1.5 Identificar y cumplimentar documentos de uso habitual en las actividades de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas: fichas de control de tareas, de control de consumos, de control de minibar, de envío de ropa de clientes a lavandería, vales de pedido de materiales, petición de material a la gobernanta/e o partes de trabajo de camarero/a de guardia, entre otros.

CE1.5 En casos prácticos relativos al personal del área de pisos, debidamente caracterizados:

- Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo del área de alojamiento.

- Evaluar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

CE1.6 Adaptarse a la organización, integrándose en el departamento de pisos y respetar los procedimientos y las normas internas de la empresa.

C2: Aplicar las técnicas de aprovisionamiento, control e inventario de existencias aplicadas al área de pisos.

CE2.1 Explicar los procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias, precisando la función y los requisitos formales de los documentos generados.

CE2.2 Explicar los criterios de clasificación y ubicación de existencias más utilizados.

CE2.3 Describir y caracterizar los tipos de inventarios más utilizados y explicar la finalidad de cada uno de ellos.

CE2.4 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados:

- Seleccionar los productos, utensilios y maquinaria necesarios.

- Montar el "carro de limpieza" y "carro de camarera", efectuando el control de la lencería, productos de limpieza, elementos de uso y productos complementarios.

- Organizar el almacén y office, manteniéndolo ordenado y limpio, llevando el nivel de stock de enseres, ropas y materiales de acuerdo con los procedimientos establecidos.

- Realizar y actualizar inventarios de existencias y registros de pérdidas con precisión y claridad, en las fechas, horarios y tiempos especificados, de acuerdo con las instrucciones o procedimientos establecidos.

- Cumplimentar la documentación necesaria para que el supuesto superior jerárquico pueda verificar los resultados de los controles de inventario.

CE2.5 Precisar los conceptos de stock óptimo y mínimo, rotura de stocks, identificando las variables que intervienen en su cálculo.

CE2.6 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, realizar el mantenimiento y reposición del almacén, cumpliendo con los stocks prefijados y controlando la caducidad de los productos.

CE2.7 Interpretar y cumplimentar la documentación utilizada para el aprovisionamiento interno del área de pisos.

CE2.8 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, comunicar las anomalías surgidas y detectadas a lo largo del proceso de almacenamiento y proceder a la retirada de los productos afectados, siguiendo y realizando el control de la caducidad de los productos.

CE2.9 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de mercancías.

CE2.10 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo referidas al aprovisionamiento interno y al control de las existencias, responsabilizándose del trabajo que desarrolla.

CE2.11 Mantener su zona de trabajo con el grado apropiado de limpieza y orden.

Contenidos

1. La camarera de pisos en alojamientos y su departamento

- Los alojamientos turísticos y no turísticos
 - o Características
 - o Tipos
 - o Clasificación
 - o Departamentos
- El departamento de pisos
 - o Actividades
 - o Características
 - o Objetivos
 - o Áreas y relaciones interdepartamentales

la limpieza de establecimientos de alojamiento: aspiradoras, máquinas de limpieza a vapor, abrillantadoras, enceradoras, pulidoras.

- Efectuar la limpieza de las máquinas, herramientas y utensilios.

CE1.4 Responsabilizarse de los equipos, máquinas y útiles que emplea en la limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes del área de pisos.

C2: Aplicar técnicas de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, utilizando la maquinaria y útiles adecuados.

CE2.1 Identificar toda clase de pavimentos, elementos textiles, materiales y revestimientos utilizados en los diferentes establecimientos de alojamiento, describiendo las características más importantes de cada uno de ellos.

CE2.2 Identificar los productos de limpieza, mantenimiento y conservación de superficies, desinfectantes, insecticidas y ambientadores, señalando sus principales componentes, la forma correcta de uso y las aplicaciones más habituales.

CE2.3 Reconocer la lencería y los productos de acogida de uso habitual en establecimientos de alojamiento.

CE2.4 En casos prácticos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas nobles y comunes, debidamente caracterizados:

- 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 áreas públicas 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, pacientes o usuarios en general.
 - Realizar equipajes a petición de supuestos clientes bajo supervisión.
 - Preparar habitaciones para supuestos bloqueos por obra y pintura siguiendo instrucciones.
 - Montar salones para supuestos actos específicos siguiendo instrucciones.
- CE2.5 Especificar la forma de procesar los objetos olvidados por los clientes o usuarios.
- CE2.6 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- CE2.7 En supuesto prácticos, debidamente caracterizados, participar en la mejora de calidad durante todo el proceso.
- CE2.8 Finalizar la limpieza y puesta a punto de las zonas de su plan de trabajo en los plazos establecidos.
- CE2.9 Comunicarse eficazmente con sus superiores y compañeros, respetando los canales establecidos en la organización.

C3: Aplicar técnicas de limpieza y mantenimiento del mobiliario y elementos decorativos, utilizando los productos y útiles adecuados.

CE3.1 Identificar los tipos de mobiliario característicos de habitaciones, salones, áreas públicas y jardines más utilizados en establecimientos de alojamiento.

CE3.2 Identificar los elementos decorativos de uso habitual en establecimientos de alojamiento.

CE3.3 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, 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.

CE3.4 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, realizar el mantenimiento y conservación de plantas de interior, así como composiciones

- o Documentación
- La habitación de hotel: tipos
- Peculiaridades de la regiduría de pisos en entidades no hoteleras
 - o Hospitales y clínicas
 - o Residencias para la tercera edad
 - o Residencias escolares
 - o Otros alojamientos no turísticos
- La camarera de pisos
 - o Descripción de sus funciones
 - o Uniformidad
 - o Deontología profesional
 - o Planificación del trabajo
 - o Integración en la organización y en el equipo de trabajo

2. Realización de las operaciones de aprovisionamiento, control e inventario de existencias en el área de pisos

- Procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.
- Clasificación y ubicación de existencias.
- Tipos de inventarios.
- Aplicación de procedimientos de gestión.
- Mantenimiento y reposición de existencias en el almacén.
- Montaje del carro de limpieza y carro de camarera
- Organización del almacén y del office

3. Participación en la mejora de la calidad

- Aseguramiento de la Calidad.
- Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE PISOS Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

Código: UF0039

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP2, RP3, RP4, RP5, RP8

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar los equipos, máquinas y útiles que conforman la dotación básica del área de pisos, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.

CE1.1 Explicar los tipos, manejo y riesgos de los equipos, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en el área de pisos.

CE1.2 Describir las aplicaciones, limpieza y mantenimiento de uso de equipos, maquinaria, herramientas y utensilios habituales en el área de pisos.

CE1.3 En casos prácticos de limpieza y mantenimiento de máquinas y útiles propios del área de pisos:

- Seleccionar los productos y utensilios necesarios para su limpieza y mantenimiento.
- Realizar el mantenimiento de uso de las máquinas utilizadas habitualmente para

florales y frutales sencillas teniendo en cuenta criterios estéticos, de estacionalidad y las diferentes festividades.
 CE3.5 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
 CE3.6 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, participar en la mejora de calidad durante todo el proceso.

C4: Reconocer y aplicar las normas y medidas internas de seguridad, higiene y salud en los procesos de preparación y puesta a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.

CE4.1 Identificar e interpretar las normas vigentes en materia de seguridad, higiene y salud, en particular las que afectan a la preparación y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.

CE4.2 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, utilizar correctamente las protecciones necesarias en el manejo de equipos, máquinas y utensilios, tales como gafas, guantes o mascarillas, interpretando adecuadamente la normativa de seguridad e higiene sobre manipulación de productos y maquinaria.

CE4.3 Identificar los daños y riesgos que se derivan de una incorrecta utilización de la maquinaria, útiles y herramientas.

CE4.4 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, aplicar los criterios de seguridad y medioambientales en la manipulación de los productos químicos.

Contenidos

1. Mobiliario y decoración en empresas de actividades de alojamiento

- Mobiliario
 - o Clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones, aplicaciones y tipo y categoría de alojamiento
 - o Ubicación y distribución
- Revestimientos, alfombras y cortinas:
 - o Clasificación y caracterización según tipo, categoría y fórmula de alojamiento
- Otros elementos de decoración
- Limpieza y mantenimiento de mobiliario y elementos decorativos
 - o Productos utilizados
 - o Aplicaciones
 - o Técnicas
- Iluminación y temperatura en las habitaciones
- Decoración floral
 - o Técnicas
 - o Aplicaciones sencillas

2. Limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes en alojamientos

- Equipos, maquinaria, útiles y herramientas
 - o Descripción
 - o Aplicaciones
 - o Limpieza y mantenimiento de uso
 - o Normas de seguridad en su utilización
- Productos utilizados en la limpieza
 - o Tipos
 - o Aplicaciones
 - o Rendimientos
 - o Beneficios e inconvenientes

- Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención

- Técnicas de limpieza:
 - o Descripción
 - o Aplicación
 - o Control de resultados
- Otras operaciones de puesta a punto
 - o Realización de equipajes
 - o Preparación de habitaciones para bloqueos por obra y pintura
 - o Montaje de salones para actos específicos

3. Aplicación de la normativa de seguridad, higiene y salud en los procesos de preparación y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes

- Identificación e interpretación de normativa específica.
- Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos para la preparación y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.
- Salud e higiene personal
 - o Factores
 - o Medida
 - o Materiales y aplicaciones
 - o Heridas y su protección
- Medidas de prevención y protección
 - o En instalaciones propias del área de pisos.
 - o En utilización de máquinas, equipos y utensilios de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.
- Equipamiento personal de seguridad
 - o Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA LIMPIEZA DE PISOS EN ALOJAMIENTOS

Código: UF0040

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3 respecto a los aspectos referidos a la atención al cliente y con la RP4 respecto a los aspectos referidos al montaje de salones para actos específicos

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Reconocer las técnicas básicas de comunicación y atención al cliente, aplicando las adecuadas a diferentes tipos de usuarios de servicios de alojamiento.

CE1.1 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, aplicar técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores, logrando una comunicación eficaz.

CE1.2 Describir el origen, las clases y la utilidad del protocolo, enumerando las aplicaciones más habituales de las normas protocolarias en establecimientos de alojamiento.

CE1.3 Identificar las formas de actuación durante la estancia de personalidades o clientes especiales, incidiendo en las normas de seguridad aplicables en dichas situaciones.

CE1.4 Responder a las demandas de los clientes o usuarios en diversas situaciones

relativas al desempeño de las funciones propias del área de pisos, debidamente caracterizadas.

CE1.5 En situaciones de demanda de información por diferentes tipos de usuarios, debidamente caracterizadas:

- Adoptar una actitud acorde con la situación planteada.
- Utilizar diferentes formas de saludos, empleando los tratamientos de cortesía adecuados a cada caso.
- Indicar el vestido adecuado para un contexto dado.
- Transmitir la información precisa y concreta.
- Comprobar la comprensión del mensaje emitido, así como del recibido, mostrando una actitud de empatía hacia el interlocutor.

CE1.6 Asumir la necesidad de atender a los clientes o usuarios con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades, con amabilidad y discreción, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

Contenidos

1. Atención al cliente en las operaciones de limpieza de pisos en alojamientos

- Tipologías de clientes, pacientes o usuarios en general
- Normas de actuación ante la petición de un cliente, paciente o usuario
- Quejas y reclamaciones de un cliente, paciente o usuario
- Técnicas elementales de comunicación

2. Montaje de salones para eventos en alojamientos

- Diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento
- Preparación de actos

3. Aplicación de normas de protocolo básico

- Técnicas de protocolo y presentación personal
- Conceptos básicos
- Diferentes tratamientos protocolarios

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	15
Unidad formativa 2	10
Unidad formativa 3	15

Secuencia:

Para acceder a la unidad formativa 2 debe haberse superado la unidad formativa 1

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: LAVADO DE ROPA EN ALOJAMIENTOS

Código: MF0707_1

Nivel de cualificación profesional: 1

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0707_1 Realizar las actividades de lavado de ropa propias de establecimientos de alojamiento.

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Interpretar correctamente información oral y escrita, ya sean instrucciones, indicaciones, especificaciones técnicas o etiquetas de productos químicos, vales u otros documentos utilizados en el proceso de planchado y arreglo de ropa y en la confección de artículos textiles sencillos.

CE1.1 Interpretar el etiquetado de los productos utilizados habitualmente en los procedimientos de planchado y arreglo de ropa.

CE1.2 Interpretar los símbolos que sobre conservación y manipulación se utilizan en las etiquetas de los productos químicos.

CE1.3 Identificar y cumplimentar documentos de uso habitual en las actividades de lencería, tales como documentos de control para justificación de entradas y salidas, para bajas provocadas por incidencias diversas, entre otros.

CE1.4 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, realizar el recuento y actualización de los datos arrastrados como consecuencia de recuentos anteriores, altas y bajas de almacén.

CE1.5 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, trasladar adecuadamente informaciones derivadas de su propia observación o recibidas acerca de anomalías o disfunciones detectadas.

CE1.6 En diversas situaciones de recepción y traspaso de información oral: interpretar correctamente la información recibida y emitir mensajes claros y concisos, asegurándose de su comprensión por el interlocutor.

CE1.7 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, cumplimentar los documentos acreditativos de la ejecución de los procesos en el ámbito de la calidad.

C2: Clasificar las ropas para su planchado.

CE2.1 Distinguir los distintos tipos de ropas e identificarlas.

CE2.2 Identificar las características de composición y conservación de las ropas, interpretando su etiquetado.

CE2.3 Describir las técnicas de selección atendiendo a tipo de prenda, tejido, fibra y acabado, y a diferentes dinámicas de trabajo establecidas en función del tipo de establecimiento.

CE2.4 Clasificar las ropas según sus tipos y requisitos de composición y conservación del etiquetado.

CE2.5 Identificar los diferentes procesos de planchado y su aplicación según las características de las prendas objeto de tratamiento.

CE2.6 A partir de un supuesto práctico de clasificación de ropa para su planchado, debidamente caracterizado:

- Diferenciar la ropa por lotes en función de su tipo y requerimientos de conservación del etiquetado.
- Agrupar la ropa que debe recibir el mismo tipo de planchado.
- Separar las prendas que, atendiendo al etiquetado, deban precisar un tratamiento especial que difiera del habitualmente utilizado.
- Agrupar la ropa que tenga el mismo acabado.
- Separar la ropa con carencia de etiquetado a la espera de instrucciones.
- Colocar la ropa clasificada en los contenedores correspondientes.

- C3: Describir y ejecutar las técnicas de planchado, doblado y presentación de ropa, aplicando el procedimiento adecuado y utilizando la maquinaria establecida.
- CE3.1 Desarrollar el proceso de aprovisionamiento interno de productos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios.
- CE3.2 Explicar los tipos, manejo, limpieza y mantenimiento de uso de las máquinas, útiles y herramientas utilizados habitualmente en el planchado y doblado o plegado de la ropa.
- CE3.3 Describir los aditivos y demás productos utilizados para el planchado, indicando sus aplicaciones, precauciones y riesgos en su uso.
- CE3.4 Describir los procesos de planchado de ropa en función del tipo de prenda, tejido y fibra, y de la maquinaria utilizable.
- CE3.5 En casos prácticos, debidamente caracterizados, de planchado, doblado y presentación de ropa, según ficha técnica o instrucciones para el lote:
- Identificar las características de planchado e indicaciones de doblado y presentación del lote de ropa que se vaya a planchar.
 - Disponer y programar la maquinaria para efectuar las operaciones de planchado, prestando especial atención a las características del lote y sus especificaciones.
 - Disponer y programar la maquinaria para efectuar las operaciones de doblado o plegado.
 - Efectuar, en caso necesario, el correspondiente ajuste de las máquinas para el embolso o precinto de las ropas que lo precisen.
 - Comunicar las anomalías surgidas y detectadas a lo largo del proceso de planchado, plegado y precinto de las ropas que lo precisen y proceder a la retirada de las afectadas.
- CE3.6 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- CE3.7 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, participar en la mejora de calidad durante todo el proceso.
- C4: Describir y aplicar técnicas de cosido a mano y a máquina, empleando los medios y materiales adecuados.
- CE4.1 Desarrollar el proceso de aprovisionamiento interno de productos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios.
- CE4.2 Explicar los tipos, manejo, limpieza y mantenimiento de uso de las máquinas, útiles y herramientas utilizados habitualmente para cosido de ropa.
- CE4.3 En casos prácticos de arreglos sencillos o retoques de costura a mano o a máquina, debidamente caracterizados:
- Comprobar el buen funcionamiento y reglaje de las máquinas y de los accesorios que van a ser utilizados para llevar a cabo el proceso de cosido de las ropas.
 - Seleccionar los materiales y útiles necesarios.
 - Hacer, a mano o a máquina, costuras de unión y dobladillos, coser botones y pegar cremalleras, autoadhesivos y otros elementos.
 - Confeccionar ropas sencillas, como picos de cocina, servilletas, delanteras o paños.
 - Realizar zurcidos sencillos en ropas.
- CE4.4 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- CE4.5 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, participar en la mejora de calidad durante todo el proceso.
- C5: Aplicar las técnicas para el almacenaje, control y mantenimiento de los productos, utensilios y lencería propios del área de alojamiento.
- CE5.1 Explicar los procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias, precisando la función y los requisitos formales de los documentos generados.
- CE5.2 Explicar los criterios de clasificación y ubicación de existencias más utilizados.
- CE5.3 Describir y caracterizar los tipos de inventarios más utilizados y explicar la finalidad de cada uno de ellos.
- CE5.4 Precisar los conceptos de stock óptimo y mínimo, rotura de stocks, identificando las variables que intervienen en su cálculo.
- CE5.5 Interpretar y cumplir la documentación utilizada para el aprovisionamiento interno de productos, utensilios y lencería.
- CE5.6 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, realizar el mantenimiento y reposición de productos, utensilios y lencería, cumpliendo con los stocks pre fijados y controlando la caducidad de las existencias.
- CE5.7 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, comunicar las anomalías surgidas y detectadas a lo largo del proceso de almacenamiento y proceder a la retirada de los productos afectados, siguiendo el protocolo de actuación definido.
- CE5.8 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de existencias.
- C6: Reconocer y aplicar las normas y medidas internas de seguridad, higiene y salud en los procesos de planchado, arreglo y confección de ropa propios de establecimientos de alojamiento.
- CE6.1 Identificar e interpretar las normas vigentes en materia de seguridad, higiene y salud, en particular las que afectan al planchado, arreglo y confección de ropa, propios de establecimientos de alojamiento, y a los locales, instalaciones y equipos utilizados.
- CE6.2 Identificar y utilizar correctamente las protecciones necesarias en el manejo de equipos, máquinas y utensilios, interpretando adecuadamente la normativa de seguridad e higiene sobre manipulación de productos y maquinaria.
- CE6.3 Identificar los daños y riesgos que se derivan de una incorrecta utilización de la maquinaria, útiles y herramientas.
- CE6.4 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, aplicar los criterios de seguridad y medioambientales en la manipulación de los productos químicos.

Contenidos

- 1. Procedimientos administrativos y comunicación interna en lavandería**
 - Circuitos internos de comunicación en lavandería de alojamientos.
 - Relaciones con otros departamentos: pisos y taller de planchado y costura.
 - Documentación utilizada en el departamento de lavandería
 - o Tipos y cumplimentación.
- 2. Clasificación según etiquetado y marca de productos textiles para el lavado**
 - Interpretación del etiquetado de las ropas
 - o Etiquetas de identificación: simbología
 - o Etiquetas de composición: simbología
 - o Etiquetas de conservación o mantenimiento: simbología
 - Clasificación de las ropas para el lavado según productos etiquetado

- Las fibras en los procesos de conservación o mantenimiento: Clasificación; comportamiento al lavado; productos químicos; escurrido; centrifugado y secado
- Las telas en los procesos de conservación o mantenimiento: Clasificación, tipos y acabados; Comportamiento al lavado; Productos químicos; Escurrido, centrifugado y secado
- Las ropas: clasificación en función del tipo de prenda.
- Técnicas de clasificación de la ropa para el lavado: Identificación; Descripción; Aplicación
- Marcado y contraseñado de ropa para el lavado
 - Procedimientos para marcar ropa: Marca a mano. Marca en plancha con cinta adhesiva. Marca en lavadero con alicata. Marca con termoselladoras. Otras.
 - Procedimientos para contraseñar ropa en almacenes de lencería.

3. Lavado, limpieza y secado de ropa

- El Proceso de lavado.
 - El lavado de ropa: tipos.
 - Factores que intervienen en su eficacia: temperaturas, productos y dureza del agua.
 - Programas de lavado y secado de ropa y especificaciones de utilidad.
 - Técnicas básicas de ahorro de energía en el proceso.
- Maquinaria de lavado y secado:
 - Características
 - Funcionamiento
 - Precauciones de uso.
- Elementos accesorios para el lavado:
 - Carros
 - Básculas
 - Clasificadoras
 - Marcadoras
- Máquinas para contraseñar
 - Características, funciones y normas de uso básicas de los productos de lavado
 - Detergentes
 - Suavizantes
 - Blanqueadores
 - Neutralizantes
- Las manchas y su tratamiento:
 - Manchas simples y complejas
 - Tipos de manchas especialmente delicadas: tinta, grasa, yodo, sangre o cera
 - Técnicas de lavado: por absorción, disolución o neutralización

4. Almacenamiento y distribución interna de productos en lavandería

- Procesos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.
- Distribución interna de ropa lavada.
- Proceso organizativo del almacenamiento de productos y utensilios para el lavado.
 - Sistemas de almacenaje: Bloques apilados; Sistema convencional; Sistema compacto; Sistema dinámico
 - Criterios de almacenaje: ventajas e inconvenientes
 - Clasificación de los productos: El embalaje y el etiquetado; Normativa aplicable
- Aplicación de procedimientos de gestión de stocks

- Aplicación de criterios de clasificación de stocks
 - Análisis de la rotación y ubicación de existencias
 - Elaboración de fichas de almacén.
 - Inventarios.
- ### 5. Normativa de seguridad, higiene y salud en los procesos de lavado de ropa propios de establecimientos de alojamiento
- Identificación e interpretación de normativa específica
 - Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos para el lavado
 - Salud e higiene personal
 - Factores
 - Medida
 - Materiales y aplicaciones
 - Heridas y su protección
 - Medidas de prevención y protección:
 - En el taller de lavandería.
 - En utilización de máquinas, equipos y utensilios de lavandería.
 - Equipamiento personal de seguridad.
 - Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Nº máximo de horas a impartir a distancia: 30 horas

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: PLANCHADO Y ARREGLO DE ROPA EN ALOJAMIENTOS

Código: MF0708_1

Nivel de cualificación profesional: 1

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0708_1 Realizar las actividades de planchado y arreglo de ropa, propias de establecimientos de alojamiento

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Interpretar correctamente información oral y escrita, ya sean instrucciones, indicaciones, especificaciones técnicas o etiquetas de productos químicos, vales u otros documentos utilizados en el proceso de planchado y arreglo de ropa y en la confección de artículos textiles sencillos.

CE1.1 Interpretar el etiquetado de los productos utilizados habitualmente en los procedimientos de planchado y arreglo de ropa.

CE1.2 Interpretar los símbolos que sobre conservación y manipulación se utilizan en las etiquetas de los productos químicos.

CE1.3 Identificar y cumplimentar documentos de uso habitual en las actividades de lencería, tales como documentos de control para justificación de entradas y salidas, para bajas provocadas por incidencias diversas, entre otros.

CE1.4 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, realizar el recuento y actualización de los datos arrastrados como consecuencia de recuentos anteriores,

altas y bajas de almacén.

CE1.5 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, trasladar adecuadamente informaciones derivadas de su propia observación o recibidas acerca de anomalías o disfunciones detectadas.

CE1.6 En diversas situaciones de recepción y traspaso de información oral: interpretar correctamente la información recibida y emitir mensajes claros y concisos, asegurándose de su comprensión por el interlocutor.

CE1.7 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, cumplir los documentos acreditativos de la ejecución de los procesos en el ámbito de la calidad.

C2: Clasificar las ropas para su planchado.

CE2.1 Distinguir los distintos tipos de ropas e identificarlas.

CE2.2 Identificar las características de composición y conservación de las ropas, interpretando su etiquetado.

CE2.3 Describir las técnicas de selección atendiendo a tipo de prenda, tejido, fibra y acabado, y a diferentes dinámicas de trabajo establecidas en función del tipo de establecimiento.

CE2.4 Clasificar las ropas según sus tipos y requisitos de composición y conservación del etiquetado.

CE2.5 Identificar los diferentes procesos de planchado y su aplicación según las características de las prendas objeto de tratamiento.

CE2.6 A partir de un supuesto práctico de clasificación de ropa para su planchado, debidamente caracterizado:

- Diferenciar la ropa por lotes en función de su tipo y requerimientos de conservación del etiquetado.
- Agrupar la ropa que debe recibir el mismo tipo de planchado.
- Separar las prendas que, atendiendo al etiquetado, deban precisar un tratamiento especial que difiera del habitualmente utilizado.
- Agrupar la ropa que tenga el mismo acabado.
- Separar la ropa con carencia de etiquetado a la espera de instrucciones.
- Colocar la ropa clasificada en los contenedores correspondientes.

C3: Describir y ejecutar las técnicas de planchado, doblado y presentación de ropa, aplicando el procedimiento adecuado y utilizando la maquinaria establecida.

CE3.1 Desarrollar el proceso de aprovisionamiento interno de productos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios.

CE3.2 Explicar los tipos, manejo, limpieza y mantenimiento de uso de las máquinas, útiles y herramientas utilizados habitualmente en el planchado y doblado o plegado de la ropa.

CE3.3 Describir los aditivos y demás productos utilizados para el planchado, indicando sus aplicaciones, precauciones y riesgos en su uso.

CE3.4 Describir los procesos de planchado de ropa en función del tipo de prenda, tejido y fibra, y de la maquinaria utilizable.

CE3.5 En casos prácticos, debidamente caracterizados, de planchado, doblado y presentación de ropa, según ficha técnica o instrucciones para el lote:

- Identificar las características de planchado e indicaciones de doblado y presentación del lote de ropa que se vaya a planchar.
- Disponer y programar la maquinaria para efectuar las operaciones de planchado, prestando especial atención a las características del lote y sus especificaciones.
- Disponer y programar la maquinaria para efectuar las operaciones de doblado o plegado.
- Efectuar, en caso necesario, el correspondiente ajuste de las máquinas para el

embolso o precinto de las ropas que lo precisen.

- Comunicar las anomalías surgidas y detectadas a lo largo del proceso de planchado, plegado y precinto de las ropas que lo precisen y proceder a la retirada de las afectadas.

CE3.6 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

CE3.7 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, participar en la mejora de calidad durante todo el proceso.

C4: Describir y aplicar técnicas de cosido a mano y a máquina, empleando los medios y materiales adecuados.

CE4.1 Desarrollar el proceso de aprovisionamiento interno de productos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios.

CE4.2 Explicar los tipos, manejo, limpieza y mantenimiento de uso de las máquinas, útiles y herramientas utilizados habitualmente para cosido de ropa.

CE4.3 En casos prácticos de arreglos sencillos o retoques de costura a mano o a máquina, debidamente caracterizados:

- Comprobar el buen funcionamiento y reglaje de las máquinas y de los accesorios que van a ser utilizados para llevar a cabo el proceso de cosido de las ropas.
 - Seleccionar los materiales y útiles necesarios.
 - Hacer, a mano o a máquina, costuras de unión y dobladillos, coser botones y pegar cremalleras, autoadhesivos y otros elementos.
 - Confeccionar ropas sencillas, como picos de cocina, servilletas, delantales o paños.
 - Realizar zurcidos sencillos en ropas.
- CE4.4 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- CE4.5 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, participar en la mejora de calidad durante todo el proceso.

C5: Aplicar las técnicas para el almacenaje, control y mantenimiento de los productos, utensilios y lencería propios del área de alojamiento.

CE5.1 Explicar los procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenaje, distribución interna y expedición de existencias, precisando la función y los requisitos formales de los documentos generados.

CE5.2 Explicar los criterios de clasificación y ubicación de existencias más utilizados.

CE5.3 Describir y caracterizar los tipos de inventarios más utilizados y explicar la finalidad de cada uno de ellos.

CE5.4 Precisar los conceptos de stock óptimo y mínimo, rotura de stocks, identificando las variables que intervienen en su cálculo.

CE5.5 Interpretar y cumplir la documentación utilizada para el aprovisionamiento interno de productos, utensilios y lencería.

CE5.6 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, realizar el mantenimiento y reposición de productos, utensilios y lencería, cumpliendo con los stocks prefijados y controlando la caducidad de las existencias.

CE5.7 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, comunicar las anomalías surgidas y detectadas a lo largo del proceso de almacenaje y proceder a la retirada de los productos afectados, siguiendo el protocolo de actuación definido.

CE5.8 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, actuar con la

responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de existencias.

C6: Reconocer y aplicar las normas y medidas internas de seguridad, higiene y salud en los procesos de planchado, arreglo y confección de ropa propios de establecimientos de alojamiento.

CE6.1 Identificar e interpretar las normas vigentes en materia de seguridad, higiene y salud, en particular las que afectan al planchado, arreglo y confección de ropa, propios de establecimientos de alojamiento, y a los locales, instalaciones y equipos utilizados.

CE6.2 Identificar y utilizar correctamente las protecciones necesarias en el manejo de equipos, máquinas y utensilios, interpretando adecuadamente la normativa de seguridad e higiene sobre manipulación de productos y maquinaria.

CE6.3 Identificar los daños y riesgos que se derivan de una incorrecta utilización de la maquinaria, útiles y herramientas.

CE6.4 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, aplicar los criterios de seguridad y medioambientales en la manipulación de los productos químicos.

Contenidos

1. Procedimientos administrativos y comunicación interna en el taller de planchado y costura

- Circuitos internos de comunicación en el taller de planchado y costura de alojamientos.
- Relaciones con otros departamentos: pisos y lavandería.
- Documentación utilizada en el taller de planchado y costura
 - Tipos y cumplimentación.

2. Clasificación de ropas para el planchado en alojamientos

- Simbología del etiquetado de ropas para el planchado
- Clasificación de los distintos tipos de fibras según su comportamiento al planchado.
- Comportamiento de los distintos tipos de telas según su comportamiento al planchado.
- Técnicas de clasificación de la ropa para el planchado
 - Identificación
 - Descripción
 - Aplicación

3. Planchado, plegado, empaquetado o embolso de ropa en alojamientos

- El proceso de planchado y plegado.
 - El planchado: tipos.
 - Factores que intervienen en su eficacia: temperatura, presión, vapor, tiempo y humedad.
 - Programas de planchado y plegado mecánico.
 - Técnicas básicas de ahorro de energía.
 - Factores.
 - Aplicaciones.
- Maquinaria específica: Características, funcionamiento y precauciones de uso según tipos
 - prensas de planchado
 - Estiradoras
 - Introdutoras
 - Plegadoras mecánicas

- Rodillos
- Calandrias
- Elementos complementarios para el planchado y plegado: mesas, percheros, maniques, almohadillas, bandejas y bolsas.
- Características, funciones y normas de uso básicas de productos asociados al planchado.
- El proceso de empaquetado o embolso de ropa:
 - Tipos
 - Aplicaciones.

4. Costura en alojamientos

- Materiales de costura.
- La máquina de coser:
 - Tipos
 - Funcionamiento
 - Regleje
- Técnicas básicas de costura y su aplicación
 - A mano
 - A máquina
- El zurcido:
 - Clases
 - Técnica
 - Aplicaciones.

5. Almacenamiento y distribución interna de ropas y productos para el planchado

- Procesos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.
- Distribución interna de ropas planchadas.
- Proceso organizativo del almacenamiento de productos y utensilios para el planchado.
 - Aplicación de sistemas de almacenaje:
 - Criterios de almacenaje de ropas: ventajas e inconvenientes
 - Clasificación de los productos
 - Aplicación de procedimientos de gestión de stocks.
 - Aplicación de criterios de clasificación de stocks.
 - Análisis de la rotación y ubicación de existencias de lencería.
 - Cumplimentación de fichas de almacén.

6. Normativa de seguridad, higiene y salud en los procesos de planchado y arreglo de ropa propios de establecimientos de alojamiento

- Identificación e interpretación de normativa específica.
- Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos para el planchado y arreglo de ropa.
 - Salud e higiene personal:
 - Factores
 - Medida
 - Materiales y aplicaciones
 - Heridas y su protección
- Medidas de prevención y protección:
 - En el taller de planchado y costura.
 - En utilización de máquinas, equipos y utensilios de planchado y costura.
- Equipamiento personal de seguridad.
 - Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Nº máximo de horas a impartir a distancia: 30 horas

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE OPERACIONES BÁSICAS DE PISOS EN ALOJAMIENTOS

Código: MP0011

Duración: 80 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Efectuar las operaciones de aprovisionamiento interno, organización y control de los productos, utensilios y lencería propios del área de alojamientos.

CE1.1 Desarrollar el proceso de aprovisionamiento interno de productos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios.

CE1.2 Cumplimentar la documentación utilizada para el aprovisionamiento interno de productos, utensilios y lencería del área de pisos.

CE1.3 Organizar el office del departamento de pisos y los almacenes de lavandería y del taller de planchado y costura, manteniéndolos ordenados y limpios.

CE1.4 Realizar el mantenimiento y reposición de productos, utensilios y lencería de almacén, cumpliendo con los stocks prefijados y controlando la caducidad de los productos.

CE1.5 Comunicar las anomalías surgidas y detectadas a lo largo del proceso de almacenamiento y proceder a la retirada de los productos afectados, siguiendo y realizando el control de la caducidad de los productos.

CE1.6 Realizar y actualizar inventarios de existencias y registros de pérdidas con precisión y claridad, en las fechas, horarios y tiempos especificados, de acuerdo con las instrucciones o procedimientos establecidos.

CE1.7 Cumplimentar la documentación necesaria para que el superior jerárquico pueda verificar los resultados de los controles de inventario.

CE1.8 Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de existencias.

C2: Interpretar correctamente información oral y escrita y cumplimentar la documentación necesaria para la limpieza y puesta a punto del área de pisos, lavado, planchado, y cosido de ropa.

CE2.1 Interpretar el etiquetado de diferentes productos utilizados habitualmente en los procedimientos de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.

CE2.2 Trasladar informaciones derivadas de su propia observación o recibidas acerca de anomalías o disfunciones detectadas.

CE2.3 Interpretar la información recibida y emitir mensajes claros y concisos, asegurándose de su comprensión por el interlocutor.

CE2.4 Cumplimentar documentos de uso habitual en las actividades de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas: fichas de control de tareas, de control de consumos, de control de minibar, de envío de ropa de clientes a lavandería, vales de pedido de materiales, inventarios de office, petición de material a la gobernanta/e o partes de trabajo de camarera/o de guardia, entre otros.

CE2.5 Cumplimentar documentos de uso habitual en las actividades de lavandería: documentos de control para justificación de entradas y salidas, bajas provocadas por incidencias diversas y otros de uso común en este ámbito profesional.

CE2.6 Cumplimentar documentos de uso habitual en las actividades de lencería,

tales como documentos de control para justificación de entradas y salidas, para bajas provocadas por incidencias diversas, entre otros.

CE2.7 Cumplimentar documentos acreditativos de la ejecución de los procesos en el ámbito de la calidad.

C3: Aplicar técnicas de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, así como su mobiliario y elementos decorativos, utilizando la maquinaria y útiles que conforman la dotación básica del área de pisos

CE3.1 Seleccionar los productos y utensilios necesarios para su limpieza y mantenimiento.

CE3.2 Realizar el mantenimiento de uso de las máquinas utilizadas habitualmente para la limpieza de establecimientos de alojamiento: aspiradoras, máquinas de limpieza a vapor, abrillantadoras, enceradoras, pulidoras.

CE3.3 Efectuar la limpieza de las máquinas, herramientas y utensilios.

CE3.4 Limpiar y montar el "carro de limpieza" y "carro de camarera", efectuando el control de la lencería, productos de limpieza, elementos de uso y productos complementarios.

CE3.5 Seleccionar la técnica de limpieza más adecuada al caso planteado.

CE3.6 Realizar la limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas siguiendo los parámetros de orden y métodos estipulados e indicando los puntos clave que se deben tener en cuenta.

CE3.7 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.

CE3.8 Realizar el mantenimiento y conservación de plantas de interior, así como composiciones florales y frutales sencillas teniendo en cuenta criterios estéticos, de estacionalidad y las diferentes festividades.

CE3.9 Efectuar los trámites y la trayectoria que se deben realizar para recoger, enviar para su limpieza y reponer la ropa particular de los clientes, pacientes o usuarios en general.

CE3.10 Realizar equipajes a petición de clientes bajo supervisión.

CE3.11 Preparar habitaciones para bloqueos por obra y pintura siguiendo instrucciones.

CE3.12 Montar salones para actos específicos siguiendo instrucciones.

CE3.13 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

CE3.14 Participar en la mejora de calidad durante todo el proceso.

C4: Clasificar y marcar ropas para su lavado y para su planchado
CE4.1 Identificar la ropa en función del tipo de prenda, tipo de sujeción, grado de infección y requerimientos de lavado del etiquetado.

CE4.2 Revisar y eliminar los posibles objetos extraños.

CE4.3 Separar las prendas que, atendiendo al etiquetado, deban precisar un tratamiento especial en el lavado o planchado que difiera del habitualmente utilizado.

CE4.4 Separar la ropa infectada para su desinfección según instrucciones.

CE4.5 Separar la ropa con carencia de etiquetado a la espera de instrucciones.

CE4.6 Colocar la ropa lavar o planchar, clasificada, en los contenedores correspondientes.

C5: Lavar, escurrir y secar ropa, utilizando, bajo supervisión, el procedimiento más adecuado a cada caso.

CE5.1 Realizar el lavado y apresto a máquina de ropa, utilizando los productos, la dosificación y el programa preestablecidos y participando en el control del proceso.

CE5.2 Proceder al lavado a mano de aquellas prendas delicadas que, de acuerdo

con las instrucciones recibidas o las especificaciones técnicas del fabricante, así lo aconsejen.

CE5.3 Realizar el escurrido de la ropa utilizando el programa más adecuado.

CE5.4 Realizar el secado de ropa a máquina, seleccionando el programa más adecuado y controlando el proceso.

CE5.5 Proceder al secado sin intervención mecánica de aquellas prendas delicadas que no toleren el secado a máquina, de acuerdo con las instrucciones recibidas o las especificaciones técnicas del fabricante que así lo aconsejen.

CE5.6 Comprobar el buen estado de limpieza, desinfección y secado de las ropas lavadas y retirar aquellas que presenten anomalías producidas por manchas resistentes u otras razones.

CE5.7 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

CE5.8 Participar en la mejora calidad durante todo el proceso.

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

CE6.1 Disponer y programar la maquinaria para efectuar las operaciones de planchado, prestando especial atención a las características del lote y sus especificaciones.

CE6.2 Disponer y programar la maquinaria para efectuar las operaciones de doblado o plegado.

CE6.3 Efectuar el ajuste de las máquinas para el embolso o precinto de las ropas que lo precisen.

CE6.4 Comunicar las anomalías surgidas y detectadas a lo largo del proceso de planchado, plegado y precinto de las ropas que lo precisen y proceder a la retirada de las afectadas.

CE6.5 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

CE6.6 Participar en la mejora de calidad durante todo el proceso.

C7: Aplicar técnicas de cosido a mano y a máquina, empleando los medios y materiales adecuados.

CE7.1 Seleccionar los materiales y útiles necesarios.

CE7.2 Comprobar el buen funcionamiento y reglaje de las máquinas y de los accesorios que van a ser utilizados para llevar a cabo el proceso de cosido de las ropas.

CE7.3 Hacer, a mano o a máquina, costuras de unión y dobladillos, coser botones y pegar cremalleras, autoadhesivos y otros elementos.

CE7.4 Confeccionar ropas sencillas, como picos de cocina, servilletas, delantales o paños.

CE7.5 Realizar zurcidos sencillos en ropas.

CE7.6 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

CE7.7 Participar en la mejora de calidad durante todo el proceso.

C8: Reconocer y aplicar las normas y medidas internas de seguridad, higiene y salud en los procesos de preparación y puesta a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, en los procesos de manipulación y lavado de ropa sucia y en los procesos de planchado, arreglo y confección de ropa propios de establecimientos de alojamiento.

CE8.1 Utilizar correctamente las protecciones necesarias en el manejo de equipos, máquinas y utensilios (como gafas, guantes o mascarillas), interpretando

adecuadamente la normativa de seguridad e higiene sobre manipulación de productos y maquinaria.

CE8.2 Aplicar los criterios de seguridad y medioambientales en la manipulación de los productos químicos.

C9: Comunicarse y atender al cliente, aplicando las adecuadas a diferentes tipos de usuarios de servicios de alojamiento.

CE9.1 Aplicar técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores, logrando una comunicación eficaz.

CE9.2 Responder a las demandas de los clientes o usuarios en diversas situaciones relativas al desempeño de las funciones propias del área de pisos:

- Adoptando una actitud acorde con la situación planteada.
- Utilizando diferentes formas de saludos, empleando los tratamientos de cortesía adecuados a cada caso.
- Vistiendo el uniforme adecuado para un contexto dado.
- Transmitiendo la información precisa y concreta.
- Comprobando la comprensión del mensaje emitido, así como del recibido, mostrando una actitud de empatía hacia el interlocutor.

CE9.3 Asumir la necesidad de atender a los clientes o usuarios con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades, con amabilidad y discreción, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

C10: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE10.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE10.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE10.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE10.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE10.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE10.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. Aprovechamiento interno, organización y control de productos en el área de alojamientos

- Cumplimentación de documentación propia de aprovisionamiento interno
- Mantenimiento del office del departamento de pisos y los almacenes de lavandería y del taller de planchado y costura, limpios y ordenados.
- Reposición de productos, utensilios y lencería
- Retirada de los productos en mal estado
- Realización y actualización de inventarios de existencias y registros de pérdidas
- Cumplimentación de la documentación propia de inventarios
- Actuación con responsabilidad y honradez

2. Interpretación y cumplimiento de documentación propia del área de pisos en alojamientos

- Interpretación del etiquetado de diferentes productos propios del área de pisos
- Traslado de información acerca de anomalías o disfunciones detectadas.
- Interpretación de información recibida y emitir mensajes claros y concisos
- Cumplimentación de documentos de uso habitual en las actividades de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas

- Cumplimentación de documentos de uso habitual en las actividades de lavandería
 - Cumplimentación de documentos de uso habitual en las actividades de lencería
 - Cumplimentación de documentos acreditativos de la ejecución de los procesos en el ámbito de la calidad
- 3. Limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, mobiliario y elementos decorativos del área de alojamientos**
- Realización del mantenimiento de uso de las máquinas utilizadas habitualmente para la limpieza de establecimientos de alojamiento
 - Ejecución de la limpieza de las máquinas, herramientas y utensilios
 - Limpieza y montaje del "carro de limpieza" y "carro de camarera
 - Limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas
 - Aplicación de técnicas de limpieza, mantenimiento y conservación de elementos decorativos y mobiliario
 - Mantenimiento y conservación de plantas de interior y realizar composiciones florales y frutales
 - Ejecución de los trámites y la trayectoria que se deben realizar para recoger, enviar para su limpieza y reponer la ropa particular de los clientes, pacientes o usuarios en general.
 - Realización de equipajes a petición de clientes
 - Preparación de habitaciones para bloqueos por obra y pintura
 - Montaje de salones para supuestos actos específicos
 - Mantenimiento y cuidado de las instalaciones y los equipos, y obtención del máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- 4. Clasificación y marcado de ropas para su lavado y para su planchado en el área de alojamientos**
- Clasificación de la ropa en función del tipo de prenda, tipo de suciedad, grado de infección y requerimientos de lavado del etiquetado
 - Separación de las prendas que, atendiendo al etiquetado, deban precisar un tratamiento especial en el lavado o planchado que difiera del habitualmente utilizado
 - Separación de la ropa infectada para su desinfección según instrucciones
 - Separación de la ropa con carencia de etiquetado a la espera de instrucciones.
 - Colocación de la ropa lavar o planchar, clasificada, en los contenedores correspondientes
- 5. Lavado, escurrido y secado de ropa en el área de alojamientos**
- Realización del lavado y apresto a máquina de ropa
 - Lavado a mano de prendas delicadas
 - Escurrido de la ropa
 - Secado de ropa a máquina
 - Secado sin intervención mecánica de prendas delicadas
 - Comprobación del buen estado de limpieza, desinfección y secado de las ropas lavadas
 - Retirada de las prendas que presenten anomalías producidas por manchas resistentes u otras razones
 - Mantenimiento y cuidado de las instalaciones y los equipos, y obtención del máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- 6. Planchado, doblado y presentación de ropa en el área de alojamientos**
- Disposición y programación de la maquinaria para efectuar las operaciones de planchado
 - Disposición y programación de la maquinaria para efectuar las operaciones de doblado o plegado
 - Ajuste de las máquinas para el embolso o precinto de ropas
 - Retirada de las prendas que presenten anomalías
 - Mantenimiento y cuidado de las instalaciones y los equipos, y obtención del máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- 7. Cosido a mano y a máquina de ropa en el área de alojamientos**
- Comprobación del buen funcionamiento y reglaje de las máquinas y de los accesorios
 - Ejecución, a mano o a máquina, de costuras de unión y dobladillos, cosido de botones y pegado de cremalleras, autoadhesivos y otros elementos.
 - Confección de ropas sencillas
 - Realización de zurcidos sencillos
 - Mantenimiento y cuidado de las instalaciones y los equipos y obtención del máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- 8. Cumplimiento de las normas y medidas internas de seguridad, higiene y salud propios del área de alojamientos**
- Utilización correcta de las protecciones necesarias en el manejo de equipos, máquinas y utensilios
 - Manipulación de productos químicos propios del área de alojamientos con criterios de seguridad y protección ambiental
- 9. Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos**
- Comunicación aplicando técnicas adaptadas a distintos interlocutores
 - Respuesta a las demandas de los clientes o usuarios
 - Atención a los clientes o usuarios con cortesía y elegancia
- 10. 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

Módulo Formativo	Titulación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Si se cuenta con titulación	Si no se cuenta con titulación
MF0706_1: Arreglo de habitaciones y zonas comunes en alojamientos	<ul style="list-style-type: none"> Diplomado en turismo Técnico Superior en alojamiento Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional Hostelería y turismo en el área de alojamiento 	1 año	3 años
MF0707_1: Lavado de ropa en alojamientos	<ul style="list-style-type: none"> Técnico Superior en alojamiento Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional Hostelería y turismo en el área de alojamiento 	1 año	3 años
MF0708_1: Planchado y arreglo de ropa en alojamientos	<ul style="list-style-type: none"> Técnico Superior en alojamiento Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional Hostelería y turismo en el área de alojamiento 	1 año	3 años

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m ² 15 alumnos	Superficie m ² 25 alumnos	Superficie m ² 30 alumnos
Aula polivalente	30	50	50
Taller de limpieza (habitación y baño)	40	40	40
Taller de costura, lavandería y planchado	90	90	90

Espacio Formativo	M1	M2	M3
Aula polivalente	X	X	X
Taller de limpieza (habitación y baño)	X		
Taller de costura, lavandería y planchado		X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none"> 2 Pizarras para escribir con rotulador Equipos audiovisuales Rotafolios Material de aula Mesa y silla para formador Mesas y sillas para alumnos Habitación con armarios empotrados dotados de cajoneras, estantes, barras de percha y barras zapateras. 2 somieres tapizados. 2 colchones de muelles. 2 cabeceros fijos. 1 mesa escritorio. 1 silla de escritorio tapizada en cuero. 1 minibar. 2 lámparas de mesa de noche. 1 lámpara de escritorio. 2 butacas tapizadas en tela. 1 mesa de centro. 1 papelería de habitación. 1 papelería de cuarto de baño. 1 banqueta de cuarto de baño. 1 espejo. 1 cuadro. 1 alfombra. Cuarto de baño completo con agua corriente y desagües. Fregadero con doble seno. Mesa auxiliar de acero inoxidable. Vertedero de agua. Armarios empotrados con estantes para maquinaria, accesorios, utensilios, productos de limpieza y muestrarios de materiales. Armario para material de floristería y plantas. Enchufes varios. 1 panel de corcho. 3 mesas rectangulares de trabajo. 1 aspirador de polvo industrial de 12 l. de capacidad con accesorios. 1 rotativa de 42 kg. mínimo de peso con accesorios para vitrificado, fregado, encerado, abrillantado y lavado de moquetas. 1 inyectora-extractora para lavado de moquetas. 1 turbo generador de espuma seca.
Taller de limpieza (habitación y baño)	

ANEXO IV

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Espacio Formativo	Equipamiento
Taller de costura, lavandería y planchado	<ul style="list-style-type: none"> - 1 mesa de costura con cajones. - 15 sillas de costura. - 1 armario para tejidos, hilos y demás materiales de costura. - 15 máquinas de coser industriales eléctricas. - 1 pila para lavado a mano de ropa delicada. - 1 armario empotrado para productos de lavado. - Clasificador de ropa sucia. - Agua caliente y fría. - 1 lavadora industrial de 10 kg. de ropa. - 1 centrifugadora (opcional). - 1 secadora pequeña. - 1 rodillo de plancha de 30 cm de diámetro. - 1 mesa para clasificado de ropa limpia. - 1 mesa para plegado. - 2 estanterías con ruedas. - 1 plancha de vapor por alumno. - 3 planchas industriales con calderín de vapor y mesa. - 1 Plancha de prensa plana con calderín de vapor. - 1 mesa plancha por cada alumnos

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.

Denominación: Operaciones básicas de catering

Código: HOTOR0308

Familia Profesional: Hostelería y turismo

Nivel de cualificación profesional: 1

Cualificación profesional de referencia:

HOT325_1 Operaciones básicas de catering. (RD 1700/2007, de 14 de diciembre)

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

UC1089_1: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento y montaje de géneros, elaboraciones culinarias envasadas y material diverso de servicios de catering y disponer la carga para su transporte.

UC1090_1: Realizar las operaciones de recepción y lavado de mercancías procedentes de servicios de catering.

Competencia general:

Realizar el montaje de géneros, elaboraciones culinarias envasadas, menaje, utillaje y materiales varios, en los equipos destinados al servicio de catering, recepcionar la carga procedente del servicio de catering realizado y lavar los materiales y equipos reutilizables.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas empresas de catering, generalmente privadas, aunque también pueden ser de carácter público.

Sectores productivos:

Se ubica, principalmente, en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de catering de transportes, a domicilio o colectividades, como sería el sector de hostelería y, en menor medida otros sectores, como el de sanidad, servicios sociales, educación y transporte de pasajeros.

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

5010.008.4 Preparador de catering.

5010.008.4 Auxiliar de preparación/ montaje de catering.

5010.008.4 Auxiliar de colectividades.

Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:

Carné de manipulación de alimentos exigido por la Administración competente.

CR2.3 Los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, material y equipos seleccionados, se ubican en el almacén o en el departamento, para proceder a su montaje.

CR2.4 Las directrices, procedimientos y responsabilidades asignadas, se confirman con el responsable directo, prestando especial atención a los criterios de coordinación y resultados, y anotando, si es preciso, las especificaciones dadas.

RP3: Realizar, bajo supervisión, el proceso de aprovisionamiento interno y, en su caso, externo, de géneros, elaboraciones culinarias envasadas, material y equipos que conforman la carga del servicio de catering.

CR3.1 Los géneros y elaboraciones culinarias envasadas establecidas para cada servicio de catering son solicitados, bajo supervisión, al departamento de cocina, utilizando el procedimiento establecido.

CR3.2 Los materiales y equipos establecidos para cada servicio de catering son solicitados, bajo supervisión, al departamento de economato, lavado o materiales, utilizando el procedimiento establecido.

CR3.3 Los recursos, equipos y materiales de trabajo asignados al grupo, se utilizan y requieren y/o reponen, siempre que se precise, proporcionando el cuidado necesario y comunicando, en su caso, al responsable directo o personas indicadas por él, las anomalías o necesidades detectadas.

CR3.4 La información o aclaraciones necesarias para el servicio, ante situaciones de duda o carencias para el desempeño de la propia actuación profesional, se solicitan al responsable directo o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, expresándose de forma clara y precisa.

CR3.5 Las hojas de pedido se cumplimentan, en caso necesario, bajo supervisión y con criterios de stocks mínimos.

CR3.6 Se comprueba al recibir las mercancías solicitadas que cumplen con:

- Las unidades establecidas o solicitadas.
 - La calidad definida.
 - La fecha de caducidad.
 - El embalaje adecuado.
 - La temperatura de conservación idónea.
- CR3.7 Las mercancías se almacenan, bajo supervisión, en la zona de montaje, teniendo en cuenta:
- Su naturaleza.
 - Temperatura y grado de humedad de conservación.
 - Normas básicas de almacenamiento.
 - Indicaciones del producto.
 - Factores de riesgo.

- Criterios de racionalización que facilitan su aprovisionamiento y distribución.

CR3.8 La documentación de entrega de mercancías se formaliza, bajo supervisión, cumpliendo con los procedimientos establecidos.

CR3.9 Las distancias o anomalías observadas se informan con prontitud a su inmediato superior, notificando las bajas por mal estado o rotura.

CR3.10 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso para garantizar las condiciones higiénico-sanitarias finales de los mismos.

CR3.11 La actuación propia se desempeña, en función de las directrices de coordinación recibidas del responsable directo, interactuando con el resto de miembros del grupo de trabajo y respetando las normas de la organización.

Duración de la formación asociada: 250 horas

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

- MF1089_1: Aprovisionamiento y montaje para servicios de catering. (120 horas)
- UF0062: Aprovisionamiento y montaje para servicios de catering. (90 horas)
- UF0053: Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración. (30 horas)

MF1090_1: Recepción y lavado de servicios de catering. (90 horas)

MP0016: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Operaciones básicas de catering. (40 horas)

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: EJECUTAR OPERACIONES BÁSICAS DE APROVISIONAMIENTO Y MONTAJE DE GÉNEROS, ELABORACIONES CULINARIAS ENVASADAS Y MATERIAL DIVERSO DE SERVICIOS DE CATERING Y DISPONER LA CARGA PARA SU TRANSPORTE

Nivel: 1

Código: UC1089_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar la puesta a punto de las áreas de trabajo de montaje de material de servicios de catering y preparar el turno de trabajo propio o siguiente.

CR1.1 La limpieza de las superficies, equipos, maquinaria y utillaje pertenecientes a la propia zona de trabajo destinada al montaje de material de servicios de catering se realiza, en caso necesario, usando los productos adecuados, utilizando la ropa de trabajo establecida y aplicando las normas de seguridad e higiene y las medidas de autoprotección.

CR1.2 Las instrucciones de seguridad, uso y manipulación de productos utilizados en la limpieza y puesta a punto de las instalaciones y equipos propios del montaje de material de servicios de catering se cumplen, teniendo en cuenta su posible toxicidad y posibilidad de contaminación ambiental.

CR1.3 Las instrucciones relativas al mantenimiento de equipos, máquinas y útiles propios del montaje de material de servicios de catering se aplican para procurar su conservación.

CR1.4 Las instrucciones e información necesaria, propia del montaje de material de servicios de catering se transmiten al turno de personal siguiente, siguiendo el procedimiento establecido por la organización.

RP2: Seleccionar los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, material y equipos apropiados para cada servicio de catering en función de lo especificado en la orden de servicio.

CR2.1 La orden de servicio o los planes de producción se consultan para recabar información acerca de la carga que integra el servicio de catering.

CR2.2 Los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, material y equipos que cada servicio de catering o trayecto establece, se seleccionan utilizando la información procedente de la orden de servicio o los planes de producción.

CR5.8 La escucha atenta y efectiva se utiliza en la comunicación interpersonal en el trabajo con otros, de acuerdo con el contexto profesional de que se trate y atendiendo a aspectos de comunicación verbal y no verbal.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Productos de limpieza. Productos de mantenimiento de maquinaria y equipos. Ropa de trabajo apropiada. Géneros, elaboraciones culinarias envasadas, material, equipos, menaje y utilaje para ofrecer servicios de restauración. Termómetros. Maquinaria de montaje de equipos de catering. Extintores y sistemas de seguridad. Uniformes y lencería apropiados. Manuales de procedimientos de trabajo. Canales de comunicación de la organización.

Productos o resultado del trabajo

Géneros, elaboraciones culinarias envasadas, como platos, snacks o sándwiches, aprovisionados, montados o dispuestos para su carga. Materiales, como bandejas para montar, lencería, equipos como trolleys o cabinas, menaje como cubertería o vasos y utilaje, como pinzas de hielo o agitadores, aprovisionados, montados y dispuestos para su carga. Temperaturas controladas. Datos registrados en los soportes establecidos, correspondientes a recepción, almacenamiento y distribución. Aprovechamiento responsable de recursos, equipos y materiales de trabajo. Relaciones de trabajo eficaces. Comunicaciones interpersonales efectivas en el entorno de trabajo. Integración en las actividades del grupo de trabajo. Identificación de oportunidades de mejora en la actuación profesional. Revisión e incorporación de mejoras en la actuación profesional propia.

Información utilizada o generada

Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Instrucciones de seguridad, uso y manipulación de productos de limpieza y mantenimiento. Instrucciones e información general de los diferentes departamentos de catering. Órdenes de servicio. Planes de producción. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Documentos normalizados, como inventarios, relevés, vales de pedidos y transferencias, comandas, facturas, albaranes, fichas de especificación técnica y consumos. Directrices, manual de la organización, con la normativa de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de comunicación y documentos u otros, uso de recursos, equipos y materiales.

Unidad de competencia 2

Denominación: REALIZAR LAS OPERACIONES DE RECEPCIÓN Y LAVADO DE MERCANCÍAS PROCEDENTES DE SERVICIOS DE CATERING

Nivel: 1

Código: UC1090_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Preparar, en su caso, en el lugar donde se ha realizado el servicio de catering, los equipos, mercancías y las elaboraciones sobrantes para su transporte al centro de partida.

RP4: Realizar, bajo supervisión, las acciones de montaje de géneros, elaboraciones culinarias envasadas, menaje, utensilios y material diverso en los recipientes y equipos establecidos para ofrecer servicios de catering, aplicando las normas de seguridad e higiene.

CR4.1 El material y los equipos para el montaje, tales como cestas, cabinas y trolleys, se verifican en cuanto a su número y estado, con el objetivo de cumplir con las especificaciones de la orden de servicio.

CR4.2 La oferta gastronómica procedente de cocina, tales como snacks, postres, platos o sándwiches envasados se monta siguiendo los procedimientos establecidos y la descripción del producto.

CR4.3 Los complementos, menaje y utensilios propios de un servicio de catering, tales como azúcar, infusiones, servilletas, agitadores, cubiertos, vasos, cafeteras, teteras, y pinzas de hielo, se montan siguiendo los procedimientos establecidos y la descripción del producto.

CR4.4 Los artículos que se distribuyen o comercializan, tales como los productos de venta a bordo, relojes, perfumes, gafas de sol o productos promocionales, se montan siguiendo los procedimientos establecidos y la descripción del producto.

CR4.5 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso para garantizar las condiciones higiénico-sanitarias finales de los mismos.

CR4.6 La maquinaria estipulada para el montaje, tales como cintas, empaquetadoras de cubiertos o máquinas de envasar, se utilizan siguiendo el procedimiento establecido.

CR4.7 La propia actuación se desarrolla, reflejando en el desempeño profesional la imagen de la organización, cumpliendo los criterios y pautas establecidos.

CR4.8 El propio desempeño de actividades de trabajo se revisa en referencia a las directrices de coordinación recibidas, adoptando un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación profesional propia.

CR4.9 Las posibles mejoras identificadas se comunican y proponen al responsable directo, explicando los posibles beneficios y, en su caso, dificultades.

RP5: Disponer para su carga géneros, elaboraciones culinarias envasadas, menaje, utilaje y material diverso montado o ubicado en equipos, según procedimientos establecidos.

CR5.1 Los datos que se imprimen o anotan en las etiquetas, tales como número de vuelo o de tren y destino, se recaban consultando el plan de producción o el plan de vuelos.

CR5.2 Las etiquetas se imprimen o anotan con una grafía clara que permita su rápida lectura y evite confusiones en el transporte del servicio de catering.

CR5.3 Los equipos contenedores de la carga del servicio de catering se etiquetan para su identificación por parte del personal de carga/descarga y por sus destinatarios.

CR5.4 La carga del servicio de catering se clasifica en los lugares establecidos asegurando que los equipos que precisen frío se ubican en la cámara correspondiente y que ésta se encuentra a la temperatura establecida.

CR5.5 La carga del servicio de catering se ubica con un orden preciso, utilizando criterios de prioridad en la carga.

CR5.6 El personal de carga/descarga es informado cuando la carga está dispuesta así como de cualquier incidencia o falta que le afecte, para que éste a su vez lo informe al destinatario.

CR5.7 La corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación se asegura, en situaciones de interacción verbal con miembros del entorno de trabajo y/o coordinadores, efectuándose una comunicación efectiva.

CR1.1 En los casos establecidos, el material utilizado se lava en el mismo lugar donde se ha realizado el servicio de restauración y se dispone para su transporte de vuelta.

CR1.2 Los géneros y elaboraciones sobrantes se clasifican en función de su posible uso posterior.

CR1.3 Los géneros y elaboraciones reutilizables se ubican en recipientes adecuados que garanticen su uso posterior.

CR1.4 La temperatura de los géneros y elaboraciones reutilizables se controla con los medios adecuados y se disponen para su transporte de vuelta.

CR1.5 Los materiales y equipos utilizados, tales como termos o cafeteras, se colocan en sus contenedores de forma que no se deterioren y se disponen para su transporte de vuelta.

CR1.6 El material alquilado, como sillas o mesas, se dispone según lo acordado para su envío.

RP2: Recepcionar las mercancías procedentes de los servicios de catering realizados de acuerdo con los procedimientos establecidos.

CR2.1 La carga procedente del servicio realizado se recepciona, en su caso, en las cámaras de descarga o en los lugares previamente establecidos.

CR2.2 La carga procedente del servicio realizado se almacena o distribuye a las zonas, cámaras o departamentos establecidos, considerando que:

- Los géneros y elaboraciones culinarias envasadas susceptibles de reutilización se etiquetan para identificarlos como reutilizables y se envían al departamento de cocina.
- El material, equipos, menaje y utilaje reutilizable se envía, en caso necesario, al departamento de lavado, para su uso posterior.
- El material sobrante reutilizable se envía al almacén central, en su caso, para ser distribuido internamente de nuevo.
- Los materiales, en general, se distribuyen al departamento original, para que éste determine su uso posterior.
- La lencería se distribuye a la lavandería del establecimiento o a la empresa contratada para este fin, según el procedimiento establecido.

CR2.3 Los géneros, elaboraciones culinarias y material de los que se precise información acerca de su consumo, se cuentan y se anota su cantidad en los documentos establecidos.

CR2.4 El buen estado de los materiales y equipos procedentes del servicio se comprueba y las roturas o disfunciones se notifican al responsable y se cumplimentan en los documentos establecidos.

RP3: Realizar el lavado de los materiales, menaje, utilaje y equipos procedentes del servicio de catering para garantizar su uso posterior con las máximas garantías higiénico-sanitarias.

CR3.1 Los materiales y equipos de vuelta, tales como cestas, cabinas, trolleys, cubtería y vajilla, se recepcionan y ubican según su orden de llegada en la sala de lavado o fregadero.

CR3.2 Los residuos se clasifican y desechan según su naturaleza para procurar su reciclaje.

CR3.3 Los materiales y equipos se clasifican según su naturaleza y/o tamaño y se colocan en las máquinas de lavado utilizando las gavetas apropiadas.

CR3.4 El material, menaje, utilaje y equipos procedentes del servicio de catering se lava en el tren de lavado o manualmente en función de su clasificación.

CR3.5 El ahorro de agua y aprovechamiento óptimo de la máquina de lavado se procura durante todo el proceso, cumpliendo las instrucciones de uso.

CR3.6 Las máximas condiciones de higiene y seguridad se garantizan durante todo el proceso, cumpliendo la normativa higiénico-sanitaria y utilizando las medidas de autoprotección establecidas.

CR3.7 Se comprueba la limpieza de los materiales y equipos lavados para cumplir las condiciones de higiene establecidas.

CR3.8 Los materiales y equipos lavados que no cumplan las condiciones de higiene establecidas se someten a un nuevo lavado, en su caso, de forma manual.

CR3.9 Las roturas y disfunciones se anotan con rigor en los documentos establecidos.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Géneros, elaboraciones culinarias envasadas, materiales y equipos procedentes de servicios, tales como sándwiches, pan, fruta, vasos, cubiertos, bandejas, manteles, servilletas, teteras, termos, cabinas o cestas. Cámaras frigoríficas. Máquinas de lavado. Equipos para lavado manual. Productos específicos para lavado. Gavetas de lavado. Extintores y sistemas de seguridad. Uniformes, lencería y calzado apropiados.

Productos o resultado del trabajo

Géneros, elaboraciones culinarias envasadas, materiales y equipos procedentes de servicios recepcionados, contados y distribuidos. Materiales y equipos procedentes de servicios, lavados y distribuidos. Residuos clasificados.

Información utilizada o generada

Instrucciones de trabajo. Manuales de instrucciones de maquinaria de lavado. Instrucciones sobre temperaturas de cámaras frigoríficas. Hojas de recuento. Hojas de roturas o distinciones. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Documentos normalizados, como inventarios, relevés, vales de pedidos y transferencias, comandas, facturas, albaranes, fichas de especificación técnica y consumos. Manuales de procesos normalizados.

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: APROVISIONAMIENTO Y MONTAJE PARA SERVICIOS DE CATERING

Código: MF1089_1

Nivel de cualificación profesional: 1

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1089_1 Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento y montaje de géneros, elaboraciones culinarias envasadas y material diverso de servicios de catering y disponer la carga para su transporte

Duración: 120 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: APROVISIONAMIENTO Y MONTAJE PARA SERVICIOS DE CATERING

Código: UF0062

Duración: 90 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP1, RP2, RP3, RP4 Y RP5 excepto en lo referente a aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Poner a punto y utilizar instalaciones, equipos, máquinas, útiles y herramientas que conforman la dotación básica de los departamentos de montaje, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.

CE1.1 Identificar los elementos que conforman los equipos y maquinaria de los departamentos de montaje, describiendo:

- Funciones.
- Normas de utilización.
- Resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen.
- Riesgos asociados a su manipulación.
- Mantenimiento de uso necesario.

CE1.2 En un supuesto práctico de puesta a punto de dotación de montaje:

- Seleccionar la maquinaria adecuada en función del tipo de género, elaboración culinaria envasada o material a montar, las instrucciones recibidas y el volumen de producción.
- Efectuar el mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones recibidas y verificando su puesta a punto mediante pruebas sencillas.

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

CE1.3 Argumentar la importancia de mantener y cuidar los equipos y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C2: Efectuar procesos de aprovisionamiento de los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, materiales y equipos que conforman cargas de servicios de catering.

CE2.1 En diferentes casos de relación interpersonal en catering, y a través de simulaciones:

- Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor.
- Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso.
- Identificar los errores más comunes que se cometen en la escucha activa.
- Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.
- Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo en catering.

CE2.2 En un supuesto práctico de aprovisionamiento en catering:

- Interpretar la orden de servicio o el plan de producción proporcionado por su superior para recabar información que permita seleccionar los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, material y equipos necesarios para el montaje del servicio.
- Solicitar a los departamentos correspondientes los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, material y equipos necesarios para el montaje del servicio.

- Cumplimentar la documentación requerida para el aprovisionamiento.

CE2.3 En un supuesto práctico de recepción de géneros, elaboraciones culinarias envasadas, materiales y equipos para montar el servicio de catering:

- Interpretar etiquetas y documentación habitual que acompaña a los alimentos, bebidas, materiales y equipos suministrados.
- Asistir en la realización de operaciones de control, utilizando medios e instrucciones aportados para tal fin, detectando desviaciones entre las cantidades y calidades de los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, materiales y equipos solicitados y los recibidos.
- Manipular de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, materiales y equipos procedentes de los distintos departamentos.

CE2.4 En un supuesto práctico de almacenamiento de géneros, elaboraciones culinarias envasadas, material y equipos necesarios para el montaje del servicio de catering:

- Ejecutar operaciones básicas de almacenamiento, ordenando las mercancías de acuerdo con el lugar, dimensiones, equipamiento y sistema establecido, y aplicando rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria.
- Detectar posibles deterioros o pérdidas durante el período de almacenamiento, efectuando las operaciones de retirada e informando a los departamentos de origen.

CE2.5 Reconocer la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de mercancías.

CE2.6 Explicar en qué consiste la escucha activa en un proceso de comunicación efectiva y sus componentes verbales y no verbales.

C3: Efectuar procesos de montaje de géneros, elaboraciones culinarias envasadas, menaje, utensilios y material diverso en los recipientes y equipos establecidos para ofrecer servicios de restauración.

CE3.1 En un supuesto práctico de montaje, interpretar la ficha de descripción del producto o diagrama de carga, con el fin de colocar en el recipiente establecido y en el mismo orden, los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, menaje y material diverso.

CE3.2 En un supuesto práctico de montaje, utilizar, según las instrucciones, las máquinas propias de los departamentos de montaje, tales como cintas transportadoras, empaquetadoras de cubiertos o máquinas de envasar.

CE3.3 Definir en qué consiste el trabajo en equipo, el espíritu de equipo y la sinergia, identificando las posibles estrategias o variantes en las formas de trabajo individual o en grupo.

CE3.4 En casos prácticos de simulación de montaje, en los que se proponen roles determinados de un grupo de trabajo, instrucciones concretas y diferentes pautas de trabajo dadas por un supuesto coordinador:

- Especificar el objetivo fundamental de las instrucciones de trabajo.
- Identificar las actividades a realizar por cada miembro del grupo de trabajo.
- Especificar las actividades y el trabajo a realizar que requieren de la colaboración de otros o con otros así como qué procedimientos hay que seguir para ello.
- Identificar las pautas de coordinación definidas y las personas con quienes hay que coordinarse para realizar las tareas asignadas.
- Precisar el grado de autonomía para su realización.
- Precisar los resultados que se han de obtener.
- Quién, cómo y cuándo debe controlar el cumplimiento de las instrucciones.
- Realizar peticiones o solicitar aclaraciones, información a un miembro del supuesto grupo de trabajo y/o instrucciones al responsable directo.

C4: Explicar y realizar el proceso de disposición de cargas que conforma un servicio de catering, identificando las zonas donde se produce.

CE4.1 Identificar los lugares más habituales en la industria del catering donde se ubican las diferentes cargas de los servicios, haciéndoles corresponder con la naturaleza de cada carga.

CE4.2 En un supuesto práctico de puesta a disposición para la carga de equipos contenedores de géneros, elaboraciones culinarias envasadas y material diverso:

- Interpretar el plan de producción u hoja de vuelos, para obtener la información necesaria para identificar los equipos para cargar y ofrecer el servicio de catering.
- Cumplimentar las etiquetas con los datos recabados y etiquetar los equipos en la forma y lugar establecidos.
- Disponer las cargas del servicio de catering en el lugar establecido.

Contenidos

1. Organización del departamento de montaje en instalaciones de catering

- Departamentalización habitual según tipos de establecimiento de catering.
- Organización y formas de trabajo en el contexto profesional de catering.
- Relaciones con otros departamentos
- Características, formación y funcionamiento de grupos de trabajo en un catering.
- Aplicación al catering del concepto de trabajo en equipo: el espíritu de equipo y la sinergia.
- Procesos de comunicación interpersonal en el catering: el feed-back y la escucha efectiva. Barreras para la comunicación en catering y soluciones.
- Materiales y equipos de montaje de servicios de catering
 - o Menaje reutilizable: cristalería, cubertería, mantelería, vajilla.
 - o Menaje desechable.
 - o Material diverso de mayordomía
 - o Equipos: trolleys, cabinas, cestos y termos
 - o Productos promocionales.

- Maquinaria y equipos habituales: identificación, funciones, modos de operación y mantenimiento sencillo.

- o Cinta de montaje
- o Termoenvasadora
- o Termoselladora
- o Empaquetadora de cubiertos
- o Robots y semirobots de montaje
- o Lector de tarjetas
- Compañías de transporte con servicio de catering más habituales
 - o Servicio de pago
 - o Servicio gratuito
- Diagramas de carga en contenedores según tipos de transporte.
- Especificidades en la restauración colectiva.
 - o Tipo de cliente
 - o Presentación
 - o Productos
 - o Oferta gastronómica
 - o Materiales utilizados

2. El proceso de aprovisionamiento para servicios de catering

- Almacén, economato y bodega
 - o Solicitud y recepción: métodos sencillos, documentación y aplicaciones
 - o Almacenamiento: métodos sencillos y aplicaciones
 - o Controles de almacén
- Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno

- o Formalización y traslado de solicitudes sencillas
- o Ejecución de operaciones en el tiempo y forma requeridos
- o Documentación
- Seguridad de los productos

3. El proceso de montaje de servicios de catering

- Fases
 - o Puesta a punto de material y equipos
 - o Interpretación de la orden de servicio
 - o Aprovisionamiento de géneros y elaboraciones culinarias
 - o Montaje del servicio de catering
 - o Disposición para su carga
- Tipos de montaje de servicios de catering más habituales
 - o Montaje en catering de transportes
 - o Montaje en catering de colectividades y a domicilio
- Elaboraciones culinarias habituales en los distintos servicios de catering
- El montaje de productos destinados a la venta a bordo en medios de transporte
 - o Equipos: Trolleys y cabinas
 - o Productos: Chocolates, tabaco, joyería, perfumería, alcohol e infantiles
 - o Seguridad: Candados, precintos numerados, cintas de acero. Trazabilidad de la venta a bordo
 - o Almacenamiento: Depósito fiscal, depósito aduanero y depósito nacional
 - o Documentación habitual aprobada por la Autoridad aduanera.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: APLICACIÓN DE NORMAS Y CONDICIONES HIGIÉNICO-SANITARIAS EN RESTAURACIÓN

Código: UF0053

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP1, RP3, RP4 Y RP5 en lo referido a cumplimiento de normas y condiciones higiénico-sanitarias.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar y aplicar las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas, para evitar riesgos de toxiinfecciones alimentarias y contaminación ambiental.

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

CE1.2 Clasificar e interpretar el etiquetado de productos y útiles de limpieza más comunes, de acuerdo con sus aplicaciones, describiendo propiedades, ventajas, modos de utilización y respeto al medioambiente.

CE1.3 Identificar los productos y útiles de limpieza autorizados y usar los adecuados en cada caso, atendiendo a las características de las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas.

CE1.4 Clasificar y explicar los riesgos y toxiinfecciones alimentarias más comunes, identificando sus posibles causas.

CE1.5 Cumplir las normas higiénico-sanitarias y aplicar correctamente los métodos de limpieza y orden al operar con equipos, máquinas, útiles y géneros y al limpiar las instalaciones.

Contenidos

1. Aplicación de las normas y condiciones de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

- Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de las unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas.
- Identificación y aplicación de las normas específicas de seguridad.

2. Cumplimiento de las normas de higiene alimentaria y manipulación de alimentos

- Concepto de alimento.
- Requisitos de los manipuladores de alimentos.
- Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.
- Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.
- Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos.
- Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos.
- 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.
- Salud e higiene personal: factores, materiales y aplicaciones.
- Manejo de residuos y desperdicios.
- Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos.
- Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos.
- Control de plagas: finalidad de la desinfección y destratación.
- Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.
- Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria.
- Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.
- Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).
- Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH).

3. Limpieza de instalaciones y equipos propios de las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

- Productos de limpieza de uso común:
- Tipos, clasificación.
- Características principales de uso.
- Medidas de seguridad y normas de almacenaje.
- Interpretación de las especificaciones.
- Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Procedimientos habituales: tipos y ejecución.

4. Uso de uniformes y equipamiento personal de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

- Uniformes de cocina: tipos.
- Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.
- Uniformes del personal de restaurante

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	30
Unidad formativa 2	20

Secuencia:

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

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: RECEPCIÓN Y LAVADO DE SERVICIOS DE CATERING

Código: MF1090_1

Nivel de cualificación profesional: 1

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1090_1 Realizar las operaciones de recepción y lavado de mercancías procedentes de servicios de catering

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Efectuar procesos de recepción de cargas procedentes de servicios de catering realizados de acuerdo con procedimientos determinados.

CE1.1 Identificar las zonas de descarga de materiales y equipos procedentes del servicio realizado y su maquinaria, describiendo:

- Funciones.
 - Normas de utilización.
 - Riesgos asociados a su uso.
 - Mantenimiento básico de uso necesario.
- CE1.2 En un supuesto práctico de recepción de carga procedente de un servicio de catering:
- Interpretar la información del etiquetado de los equipos contenedores de la carga procedente del servicio de catering.
 - Distribuir al departamento correspondiente, a partir de la información del etiquetado, los géneros y elaboraciones culinarias envasadas sobrantes para que se determine su reutilización.
 - Distribuir al departamento de lavado el menaje, utillaje, material y equipos que deban ser lavados.
 - Distribuir al departamento original el material diverso y los equipos reutilizables que no precisen lavado.
 - Comprobar el buen estado de los materiales y equipos reutilizables y en caso necesario, cumplimentar la hoja de roturas o disfunciones.
- CE1.3 En un supuesto práctico de análisis de aceptación de productos o de facturación del servicio de catering:
- Identificar los géneros, elaboraciones culinarias envasadas y productos en general sobrantes que deban ser contados.

- Contar y anotar en el documento correspondiente los géneros, elaboraciones culinarias envasadas y productos en general sobrantes.
- C2: Realizar procesos de lavado de materiales y equipos reutilizables procedentes de servicios de catering de acuerdo con procedimientos predeterminados.
- CE2.1 Identificar los elementos que conforman la maquinaria y equipos del departamento de lavado tales como el tren de lavado y el lavado a presión, describiendo:
- Funciones.
 - Normas de utilización.
 - Resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen.
 - Aprovechamiento óptimo de la máquina y ahorro de agua.
 - Riesgos asociados a su manipulación.
 - Mantenimiento de uso necesario.
- CE2.2 En un supuesto práctico de lavado de materiales y equipos reutilizables procedentes de un servicio de catering:
- Ubicar en la sala de prelavado los materiales y equipos ordenados según criterios de orden de llegada, prioridad o espacio físico.
 - Clasificar los materiales y equipos según su naturaleza y colocarlos en el tren de lavado utilizando los contenedores apropiados para evitar roturas.
 - Identificar los materiales habituales procedentes de un servicio de catering que por su naturaleza deban ser lavados manualmente.
 - Juzgar la limpieza de materiales y equipos lavados, determinando si deben ser lavados de nuevo o manualmente para obtener los resultados óptimos de higiene.
 - Identificar los residuos desechables más habituales procedentes de un servicio de catering y clasificarlos para su reciclaje.
 - Identificar los documentos en que se anotan las roturas producidas y disfunciones detectadas en el departamento de lavado.
 - Identificar las normas higiénico-sanitarias y de autoprotección.
 - Aplicar los métodos de limpieza y orden al operar con equipos, máquinas, útiles y géneros.

Contenidos

1. Lavado de material de catering

- El departamento de lavado en instalaciones de catering
 - o Definición y organización característica
 - o Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento
- El proceso de lavado de material procedente de servicios de catering
- Maquinaria y equipos básicos: identificación, funciones, modos de operación y mantenimiento.
 - o Tren de lavado.
 - o Máquinas de desinfección de cubiertos
 - o Equipo de lavado a presión
 - o Fregaderos
 - o Cubos de basura
- Fases:
 - o Retirada y clasificación de residuos
 - o Clasificación de material: melamina, loza, acero inoxidable, cristal
 - o Lavado de material
 - o Control final de lavado
 - o Disposición para almacenamiento

2. Seguridad y limpieza en las zonas de lavado en instalaciones de catering

- Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de las unidades de lavado de catering.
- Identificación y aplicación de las normas específicas de seguridad.
- Productos de limpieza de uso común: tipos, clasificación, características principales de uso, medidas de seguridad y normas de almacenaje e interpretación de las especificaciones.
- Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Procedimientos habituales: tipos y ejecución.
- Uniformidad y equipamiento personal de seguridad: Uniformes de lavado: lencería y zapatos. Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.

3. Manipulación y clasificación de residuos procedentes de servicios de catering en la zona de lavado

- Manejo de residuos y desperdicios.
- Eliminación de residuos y control de plagas.
- Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos; aplicaciones prácticas.
- Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de residuos alimentarios.
- Tipos de enfermedades transmitidas por incorrecta manipulación de residuos alimentarios.
- Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.
- Salud e higiene personal: factores, materiales y aplicaciones.
- Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico APPCC.
- Guías de prácticas correctas de higiene GPCH: Aplicaciones.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Nº máximo de horas a impartir a distancia: 30

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE OPERACIONES BÁSICAS DE CATERING

Código: MP0016

Duración: 40 horas

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Colaborar en la puesta a punto de instalaciones, equipos, máquinas, útiles y herramientas que conforman la dotación básica de los departamentos de montaje, y utilizarlos de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.
- CE1.1 Seleccionar la maquinaria adecuada en función del tipo de género, elaboración culinaria envasada o material a montar, las instrucciones recibidas y el volumen de producción.
- CE1.2 Participar en el mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones recibidas y verificando su puesta a punto mediante pruebas sencillas.
- CE1.3 Consultar normas de utilización de equipos, máquinas y útiles para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.
- CE1.2 Mantener y cuidar los equipos y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

- C2: Colaborar en el aprovisionamiento de los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, materiales y equipos que conforman cargas de servicios de catering.
- CE2.1 Consultar la orden de servicio o el plan de producción proporcionado por su superior para recabar información que permita seleccionar los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, material y equipos necesarios para el montaje del servicio.
- CE2.2 Participar en la solicitud a los departamentos correspondientes, de los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, material y equipos necesarios para el montaje del servicio.
- CE2.3 Asistir en la realización de operaciones de control, utilizando medios e instrucciones aportados para tal fin, detectando desviaciones entre las cantidades y cantidades de los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, materiales y equipos solicitados y los recibidos.
- CE2.4 Manipular de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, materiales y equipos procedentes de los distintos departamentos.
- CE2.5 Ejecutar operaciones básicas de almacenamiento, ordenando las mercancías de acuerdo con el lugar, dimensiones, equipamiento y sistema establecido, y aplicando rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria.
- CE2.6 Participar en la detección de posibles deterioros o pérdidas durante el período de almacenamiento, efectuando las operaciones de retirada e informando a los departamentos de origen.
- CE2.7 Reconocer la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenamiento y distribución de mercancías.
- CE2.8 Escuchar de forma activa en los procesos de comunicación.
- C3: Efectuar el montaje de géneros, elaboraciones culinarias envasadas, menaje, utensilios y material diverso en los recipientes y equipos establecidos para ofrecer servicios de restauración.
- CE3.1 Interpretar la ficha de descripción del producto o diagrama de carga, con el fin de colocar en el recipiente establecido y en el mismo orden, los géneros, elaboraciones culinarias envasadas, menaje y material diverso.
- CE3.2 Realizar peticiones o solicitar aclaraciones, información a un miembro del grupo de trabajo y/o instrucciones al responsable directo.
- C4: Realizar el proceso de disposición de cargas que conforma un servicio de catering, identificando las zonas donde se produce.
- CE4.1 Consultar el plan de producción u hoja de vuelos, para obtener la información necesaria para identificar los equipos para cargar y ofrecer el servicio de catering.
- CE4.2 Cumplimentar las etiquetas con los datos recabados y etiquetar los equipos en la forma y lugar establecidos.
- CE4.3 Disponer las cargas del servicio de catering en el lugar establecido.
- C5: Aplicar las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas, para evitar riesgos de toxoinfecciones alimentarias y contaminación ambiental.
- CE5.1 Utilizar los productos y útiles de limpieza adecuados en cada caso, atendiendo a las características de las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas.
- CE5.2 Cumplir las normas higiénico-sanitarias y aplicar correctamente los métodos de limpieza y orden al operar con equipos, máquinas, útiles y géneros y al limpiar las instalaciones.
- C6: Efectuar la recepción de cargas procedentes de servicios de catering realizados de acuerdo con procedimientos predeterminados.
- CE6.1 Consultar la información del etiquetado de los equipos contenedores de la carga procedente del servicio de catering.
- CE6.2 Distribuir al departamento correspondiente, a partir de la información del etiquetado, los géneros y elaboraciones culinarias envasadas sobrantes para que se determine su reutilización.
- CE6.3 Distribuir al departamento de lavado el menaje, utillaje, material y equipos que deban ser lavados.
- CE6.4 Distribuir al departamento original el material diverso y los equipos reutilizables que no precisen lavado.
- CE6.5 Comprobar el buen estado de los materiales y equipos reutilizables y en caso necesario, cumplir la hoja de roturas o disfunciones.
- CE6.6 Clasificar los géneros, elaboraciones culinarias envasadas y productos en general sobrantes que deban ser contados.
- CE6.7 Contar y anotar en el documento correspondiente los géneros, elaboraciones culinarias envasadas y productos en general sobrantes.
- C7: Realizar el lavado de materiales y equipos reutilizables procedentes de servicios de catering de acuerdo con procedimientos predeterminados.
- CE7.1 Ubicar en la sala de prelavado los materiales y equipos ordenados según criterios de orden de llegada, prioridad o espacio físico.
- CE7.2 Clasificar los materiales y equipos según su naturaleza y colocarlos en el tren de lavado utilizando los contenedores apropiados para evitar roturas.
- CE7.3 Clasificar los materiales habituales procedentes de un servicio de catering que por su naturaleza deban ser lavados manualmente.
- CE7.4 Juzgar la limpieza de materiales y equipos lavados, determinando si deben ser lavados de nuevo o manualmente para obtener los resultados óptimos de higiene.
- CE7.5 Clasificar para su reciclaje los residuos desechables más habituales procedentes de un servicio de catering.
- CE7.6 Utilizar los documentos en que se anotan las roturas producidas y disfunciones detectadas en el departamento de lavado.
- CE7.7 Cumplir las normas higiénico-sanitarias y de autoprotección.
- CE7.8 Aplicar los métodos de limpieza y orden al operar con equipos, máquinas, útiles y géneros.
- C8: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.
- CE8.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.
- CE8.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- CE8.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.
- CE8.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.
- CE8.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.
- CE8.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

- 1. Puesta a punto y utilización de instalaciones, equipos, máquinas, útiles y herramientas necesarias para el montaje de servicios de catering**
- Selección de maquinaria en función del montaje a efectuar.

- Selección de productos sobrantes que deban ser contados a efectos de facturación de los servicios de catering.
- Recuento y anotación en la documentación establecida, de productos sobrantes que deban ser contados a efectos de facturación de los servicios de catering.

7. Lavado de materiales y equipos reutilizables procedentes de servicios de catering efectuados.

- Ubicación en la sala de prelavado de los materiales y equipos ordenados según criterios de orden de llegada, prioridad o espacio físico.
- Clasificación de los materiales y equipos según su naturaleza y colocación en el tren de lavado.
- Comprobación de la limpieza de materiales y equipos lavados para verificar los resultados óptimos de higiene
- Cumplimentación de documentación de roturas y disfunciones detectadas.
- Identificación y clasificación de los residuos desechables procedentes de servicios de catering.

8. 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.

- Puesta a punto, limpieza, orden y mantenimiento de los equipos disponibles y el lugar de trabajo.
- Utilización de los equipos, máquinas, útiles y herramientas, de acuerdo con sus normas de uso y las instrucciones recibidas.

2. Aprovisionamiento de géneros, elaboraciones culinarias envasadas, materiales y equipos para el montaje de servicios de catering

- Interpretación de la orden de servicio o plan de producción u hoja de vuelos.
- Solicitud interna de géneros, elaboraciones culinarias envasadas, materiales y equipos según la orden de servicio o plan de producción.
- Cumplimentación de documentación para el aprovisionamiento interno.
- Recepción de la solicitud de aprovisionamiento.
- Interpretación de etiquetado y documentación que acompaña la recepción.
- Asistencia en el control de la recepción de géneros, elaboraciones, materiales y equipos solicitados.
- Almacenamiento de mercancías recibidas.
- Detección de deterioros o pérdidas en mercancías
- Escucha activa en el proceso de comunicación.

3. Montaje de géneros, elaboraciones culinarias envasadas, menaje, utensilios y material diverso en los recipientes y equipos establecidos

- Interpretación de la ficha de descripción de producto o diagrama de carga.
- Interpretación de las actividades de trabajo a realizar por cada miembro del equipo de trabajo.
- Coordinación con el resto de integrantes del equipo de trabajo.
- Montaje en los recipientes y equipos establecidos para ofrecer el servicio de restauración.

4. Disposición de las cargas que conforman los servicios de catering

- Interpretación de plan de producción u hoja de vuelos para el etiquetado de las cargas.
- Cumplimentación e impresión de etiquetas para equipos en función del plan de producción u hoja de vuelos.
- Colocación de los equipos para su carga en las zonas destinadas, respetando el orden establecido en función del etiquetado.

5. Cumplimiento de las normas de seguridad, higiene y protección ambiental en los departamentos de montaje y lavado de catering

- Cumplimiento de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad y de manipulación de alimentos.
- Respeto de las medidas de ahorro de energía y conservación ambiental en los procesos de almacenamiento y manipulación de géneros y elaboraciones culinarias envasadas para servicios de catering.

6. Recepción de cargas procedentes de servicios de catering efectuados

- Interpretación del etiquetado de los equipos contenedores de carga.
- Distribución al departamento correspondiente de los géneros y elaboraciones envasadas sobrantes para que se determine su posible reutilización.
- Distribución al departamento de lavado del menaje, material y equipos reutilizables.
- Distribución al departamento original de los equipos y material reutilizables que no precisen lavado.
- Comprobación del buen estado de materiales y equipos reutilizables.
- Cumplimentación de documentación correspondiente a productos y material deteriorado

IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulo Formativo	Titulación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Si se cuenta con titulación	Si no se cuenta con titulación
MF1089_1: Aprovisionamiento y montaje para servicios de catering	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico Superior en Restauración • Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia Profesional Hostelería y turismo en el área de Restauración 	1 año	3 años
MF1090_1: Recepción y lavado de servicios de catering	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico Superior en Restauración • Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia Profesional Hostelería y Turismo en el área de Restauración 	1 año	3 años

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

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.

Espacio Formativo	Superficie m ² 15 alumnos	Superficie m ² 25 alumnos
Aula polivalente	30	50
Taller de catering	90	90

Espacio Formativo	M1	M2
Aula polivalente	X	X
Taller de catering	X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none"> - Pizarras para escribir con rotulador - Equipos audiovisuales - Rotafolios - Material de aula - Mesa y silla para formador - Mesas y sillas para alumnos - 1 Tren de lavado - 1 Cinta de montaje de bandejas - Máquina de termoensado - Máquina de termosellado - Empaquetadora de cubiertos - 5 Full trolleys - 10 Container altas o cabinas grandes - 10 Standard units o cabinas pequeñas - Cestas - Termos - Vajilla - Cubertería - Cristalería - Material de venta a bordo - Material de mayordomía - 2 cámaras de frío positivo (1 para recepción de vuelta, 1 para dispatch) - 2 mesas de trabajo - Estanterías - Etiquetas
Taller de catering	

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

tiendas especializadas en comidas preparadas, empresas dedicadas al almacenamiento, envasado y distribución de productos alimenticios, etc.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

ANEXO V

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

Denominación: Cocina

Código: HOTRO408

Familia Profesional: Hostelería y turismo

Nivel de cualificación profesional: 2

Cualificación profesional de referencia:

HOT093_2. Cocina. (RD. 295/2004 de 20 de febrero y modificaciones publicadas en el RD 1700/2007, de 14 de diciembre)

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

UC0711_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.
UC0259_2: Definir ofertas gastronómicas sencillas, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos.

UC0260_2: Preelaborar y conservar toda clase de alimentos.

UC0261_2: Preparar elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones y platos elementales.
UC0262_2: Preparar y presentar los platos más significativos de las cocinas regionales de España y de la cocina internacional.

Competencia general:

Desarrollar los procesos de preelaboración, preparación, presentación y conservación de toda clase de alimentos y definir ofertas gastronómicas, aplicando con autonomía las técnicas correspondientes, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene en la manipulación alimentaria.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, principalmente del sector de hostelería, aunque también puede trabajar por cuenta propia en pequeños establecimientos del subsector de restauración.

Sectores productivos:

Se ubica, principalmente, en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de preelaboración, elaboración y, en su caso, servicio de alimentos y bebidas, como sería el sector de hostelería y, en su marco, los subsectores de hostelería y restauración (tradicional, evolutiva y colectiva). También en establecimientos dedicados a la preelaboración y comercialización de alimentos crudos,

5010.001.7 Cocinero.

Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:

La formación establecida en el presente real decreto en el módulo formativo de "Seguridad e higiene y protección ambiental en hostelería", garantiza el nivel de conocimientos necesarios para posibilitar la realización de la manipulación de alimentos, según las exigencias establecidas por las administraciones competentes.

Para ejercer las actividades relacionadas con el área de restauración, es necesario estar en posesión del "Camé de manipulador de alimentos", según la normativa establecida por la correspondiente Administración competente.

Duración en horas de la formación asociada: 810 horas

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

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

MF0259_2: Ofertas gastronómicas sencillas y sistemas de aprovisionamiento. (70 horas)

MF0260_2: Preelaboración y conservación de alimentos. (190 horas)

- UF0063: Preelaboración y conservación de vegetales y setas (60 horas)
- UF0064: Preelaboración y conservación de pescados, crustáceos y moluscos (60 horas)
- UF0065: Preelaboración y conservación de carnes, aves y caza. (70 horas)

MF0261_2: Técnicas culinarias. (240 horas)

- UF0066: Elaboraciones básicas y platos elementales con hortalizas, legumbres secas, pastas, arroces y huevos (70 horas).
- UF0067: Elaboraciones básicas y platos elementales con pescados, crustáceos y moluscos. (60 horas)
- UF0068: Elaboraciones básicas y platos elementales con carnes, aves, caza (70 horas)
- UF0069: Elaboraciones básicas de repostería y postres elementales (40 horas).

MF0262_2: Productos culinarios. (170 horas)

- UF0070: Cocina creativa o de autor. (30 horas)
- UF0071: Cocina española e internacional. (80 horas)
- UF0072: Decoración y exposición de platos. (60 horas)

MP0017: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Cocina. (80 horas)

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

- 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 aislan 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

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.

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 o resultado del trabajo

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 o análisis de peligros y puntos de control crítico. 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.

Unidad de competencia 2

Denominación: DEFINIR OFERTAS GASTRONÓMICAS SENCILLAS, REALIZAR EL APROVISIONAMIENTO Y CONTROLAR CONSUMOS.

Nivel: 2

Código: UC0259_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Definir ofertas gastronómicas en términos de menús, cartas o análogos, de modo que resulten atractivas, equilibradas y adecuadas para los clientes.

CR1.1 Las ofertas gastronómicas se definen, teniendo en cuenta:

- Las necesidades y gustos de los clientes potenciales.
- El suministro de las materias primas.
- Los medios físicos, humanos y económicos.
- El tipo de servicio que se va a realizar.
- 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.
- El tipo de local y su ubicación.

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 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.

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.

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 y/o creación de servicios

CR5.3 Todos los datos correspondientes a la recepción, almacenamiento, distribución y consumo se comprueban y registran en los soportes y con los procedimientos y códigos establecidos.
CR5.4 A partir de las fichas de consumo se consigue estimar el coste de los productos elaborados.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios
Equipos e instrumentos de medida. Almacenes. Equipos de refrigeración. Equipos informáticos. Medios y equipos de oficina. Materiales de oficina. Materias primas. Material de acondicionamiento (envases, etiquetas, etc.) Extintores y sistemas de seguridad. Combustibles. Uniformes apropiados.

Productos o resultado del trabajo

Programa de ventas (carta, menú, sugerencias, menús especiales, etc.) diseñado. Sistema de rotación de la oferta gastronómica establecido. Gestión de aprovisionamiento y almacenamiento realizada. Fichas de especificación técnica de materias primas que se vayan a emplear formalizadas. Registro de los datos correspondientes a recepción, almacenamiento, distribución y consumo en los soportes establecidos formalizado. Control de consumos efectuado.

Información utilizada o generada

Estadísticas y estudios de mercado. Plan de comercialización. Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones para recepción y almacenamiento de mercancías. Ordenes de trabajo. Documentos normalizados (inventarios, "relevés", vales de pedidos y transferencias, "comandas", facturas, albaranes, fichas de especificación técnica, fichas de control de consumos, etc.). Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

Unidad de competencia 3

Denominación. PREELABORAR Y CONSERVAR TODA CLASE DE ALIMENTOS.

Nivel: 2

Código: UC0260_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Preparar y almacenar en crudo vegetales de modo que resulten aptos para su utilización en la elaboración de distintos tipos de platos o posterior comercialización.

CR1.1 El aprovisionamiento de vegetales se realiza a partir de la orden de trabajo, o procedimiento que la sustituya.

CR1.2 Las instalaciones, útiles y equipos necesarios se preparan verificando que cumplen con la normativa de seguridad e higiene.

CR1.3 La preparación de los vegetales se realiza aplicando las técnicas y normas básicas de manipulación y tratamiento de vegetales en crudo, y utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas con respecto a aquellos vegetales que lo necesiten una vez finalizada su manipulación en crudo.

CR1.4 En el racionamiento, troceado o picado de los vegetales se tiene en cuenta su

CR1.5 La presentación impresa de las ofertas gastronómicas se formalizan teniendo en cuenta: categoría del establecimiento, objetivos económicos e imagen corporativa.

RP2: Determinar el grado de calidad de las materias primas, para que el producto ofrecido tenga el nivel de calidad que espera el cliente y se cumplan los objetivos económicos del establecimiento.

CR2.1 La calidad de las materias primas se determina teniendo en cuenta los gustos y necesidades de los clientes y los objetivos económicos del establecimiento.

CR2.2 Las características cuantitativas y cualitativas de cada uno de los artículos utilizados se identifican, elaborando las fichas de especificación técnica.

CR2.3 Las fichas de especificación técnica se actualizan de acuerdo con los cambios habidos en el mercado y en las ofertas gastronómicas.

RP3: Solicitar las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias de la producción.

CR3.1 En la solicitud de compra se tienen en cuenta las previsiones de producción, las existencias y los mínimos y máximos de existencias previamente determinados.

CR3.2 La petición de mercancías al departamento correspondiente se formaliza, en su caso, a través de la hoja de solicitud, utilizando el procedimiento establecido.

CR3.3 La recepción de los artículos solicitados se efectúa comprobando que cumplen con la petición de compra y el estándar de calidad.

CR3.4 Se comprueba que las materias primas recibidas se corresponden con las que constan en el pedido realizado con anterioridad y que además cumplen con: unidades y pesos netos solicitados y establecidos, nivel de calidad definido, fecha de caducidad, embalaje en perfecto estado, temperatura adecuada y registros sanitarios.

CR3.5 Las fases de solicitud, compra y recepción de mercancías se diferencian a fin de conseguir un correcto proceso de control administrativo y de calidad.

RP4: Almacenar las mercancías recibidas, de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.

CR4.1 Las mercancías se almacenan teniendo en cuenta sus características organolépticas: temperatura y grado de humedad de conservación, normas básicas de almacenamiento y factores de riesgo.

CR4.2 La ficha de almacén se formaliza de acuerdo con los procedimientos establecidos.

CR4.3 Los artículos se almacenan de acuerdo con los criterios de racionalización que facilitan su aprovisionamiento y distribución.

CR4.4 Las bajas que por mal estado o rotura deben contemplarse en los inventarios se notifican.

CR4.5 Las buenas condiciones de limpieza, ambientales y sanitarias de los almacenes, que impiden el desarrollo bacteriológico y aseguran una buena calidad de conservación, son objeto de comprobación.

CR4.6 La participación en la mejora de la calidad se realiza durante todo el proceso.

RP5: Controlar consumos, según las normas establecidas, de modo que se puedan determinar los costes de las bebidas y alimentos empleados.

CR5.1 Los vales de pedido se realizan de acuerdo con las normas establecidas, recabando, en su caso, la supervisión y aprobación del responsable del departamento.

CR5.2 Los vales de transferencia de productos cedidos a otros departamentos se formalizan, quedando correctamente determinados los costes reales en cada uno.

CR3.6 Pérdidas, desgastes y daños innecesarios se evitan en la preparación de la carne, aprovechándola al máximo.

CR3.7 El almacenamiento de los canales o piezas se realiza teniendo en cuenta las características de la carne en cuestión, en los recipientes, envases y equipos asignados, a las temperaturas adecuadas y siguiendo los procedimientos establecidos.

CR3.8 Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso se realizan con los productos y métodos establecidos.

CR3.9 Los equipos de frío se mantienen en las condiciones de temperatura requerida, durante la manipulación de los canales y piezas, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control de procesos.

CR3.10 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR3.11 La participación en la mejora de la calidad se realiza durante todo el proceso.

RP4: Conservar y envasar géneros y elaboraciones culinarias que resulten aptos para su posterior consumo o distribución comercial.

CR4.1 La conservación y envasado de los géneros y elaboraciones culinarias se realizan:

- Teniendo en cuenta las características del género o elaboración de cocina en cuestión.
- Siguiendo los procedimientos establecidos.
- En los recipientes, envases y equipos asignados.
- A las temperaturas adecuadas.
- Aplicando, en su caso, técnicas tradicionales de salazón, marinado o adobado.
- Congelación criogénica con nitrógeno líquido.
- Aplicando, en su caso, técnicas de envasado tradicional, al vacío o con inyección de gas inerte.
- Presentando el producto de acuerdo con las normas definidas.

CR4.2 Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR4.3 Los equipos de calor y de frío se mantienen durante los procesos en las condiciones de temperatura requerida, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control.

CR4.4 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR4.5 La participación en la mejora de la calidad se realiza durante todo el proceso.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Mobiliario específico de cuarto frío. Equipos de frío. Equipos generadores de ozono. Maquinaria propia de un cuarto frío. Abatidores de temperatura. Máquinas de vacío. Equipos de cocción. Pilas estáticas y móviles para lavar verduras y pescados, escurridores de verduras. Utensilios y herramientas de distinto tipo propios de la preelaboración. Materias primas crudas y coadyuvantes. Elaboraciones culinarias de todo tipo. Material de acondicionamiento. Productos de limpieza. Combustibles. Uniformes y lencería apropiados. Extintores y sistemas de seguridad.

Productos o resultado del trabajo

Géneros y elaboraciones culinarias preparados para el almacenamiento, conservación,

utilización o comercialización posterior y su máximo aprovechamiento.

CR1.5 El almacenamiento de los vegetales manipulados se realiza teniendo en cuenta las características del tipo de vegetal en cuestión, en los recipientes, envases y equipos asignados, a las temperaturas adecuadas y siguiendo los procedimientos establecidos.

CR1.6 Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso se realizan con los productos y métodos establecidos.

CR1.7 Los equipos de frío y, en su caso, de calor, se mantienen durante la manipulación de los vegetales en las condiciones de temperatura requerida, y actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control de procesos.

CR1.8 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR1.9 La participación en la mejora de la calidad se realiza durante todo el proceso.

RP2: Preparar y almacenar en crudo pescados, mariscos, aves y caza de modo que resulten aptos para su utilización en la elaboración de distintos tipos de platos o posterior comercialización.

CR2.1 El aprovisionamiento de materias primas y la puesta a punto de los útiles y equipos necesarios se realiza a partir de la orden de trabajo, o procedimiento que la sustituya.

CR2.2 En la preparación de las materias primas se aplican las técnicas y normas básicas de manipulación y tratamiento de alimentos en crudo.

CR2.3 En las operaciones de racionamiento, troceado o picado de las materias primas se tiene en cuenta su utilización o comercialización posterior y su máximo aprovechamiento.

CR2.4 El almacenamiento de los pescados, mariscos, aves o caza se realiza teniendo en cuenta las características del género en cuestión, en los recipientes, envases y equipos asignados, a las temperaturas adecuadas y siguiendo los procedimientos establecidos.

CR2.5 Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso se realizan con los productos y métodos establecidos.

CR2.6 Los equipos de frío y, en su caso, de calor, se mantienen durante la manipulación de las materias primas en las condiciones de temperatura requerida, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control de procesos.

CR2.7 Los equipos y medios energéticos establecidos para el proceso se utilizan en todo momento, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR2.8 La participación en la mejora de la calidad se realiza durante todo el proceso.

RP3: Despiezar canales, preparando y almacenando en crudo sus piezas, de modo que resulten aptas para su utilización en la elaboración de distintos tipos de platos o posterior comercialización.

CR3.1 El aprovisionamiento de canales o piezas se realiza y los útiles y equipos necesarios se preparan, a partir de la orden de trabajo.

CR3.2 Los canales de carne en cortes comerciales se seccionan, aplicando las técnicas básicas de despiece.

CR3.3 Los cortes de carne se seccionan en piezas aptas para su preparación o comercialización posterior.

CR3.4 Las piezas se preparan, cortándolas en trozos según el método de cocción que se vaya a emplear y, en su caso, aplicando las técnicas básicas de ablandado, recortado, mechado, brinado y albardado.

CR3.5 Las técnicas básicas se aplican, en su caso, para la elaboración y manipulación de rellenos.

envasado, elaboración de platos o distribución comercial.

Información utilizada o generada

Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Fichas técnicas sobre manipulación de alimentos en crudo. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

Unidad de competencia 4

Denominación: PREPARAR ELABORACIONES BÁSICAS DE MÚLTIPLES APLICACIONES Y PLATOS ELEMENTALES.

Nivel: 2

Código: UC0261_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Preparar elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones que resulten aptas para su posterior utilización en la elaboración o acompañamiento de platos.

CR1.1 El aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos se realizan a partir de la ficha técnica de fabricación o procedimiento que la sustituya.

CR1.2 Las elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones, tales como fondos, salsas, mantequillas compuestas, gelatinas, etc., se realizan aplicando las técnicas y normas básicas de manipulación y tratamiento de alimentos en crudo, y utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

CR1.3 Finalizado el proceso de elaboración se realiza el acabado y presentación de determinadas elaboraciones básicas de acuerdo con las normas definidas y el almacenamiento del producto en los recipientes y equipos asignados y a las temperaturas adecuadas.

CR1.4 Los métodos y equipos establecidos se utilizan en la regeneración a temperatura de servicio.

CR1.5 Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR1.6 Los equipos de calor y de frío se mantienen en las condiciones de temperatura requerida, durante la confección de las elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control de procesos.

CR1.7 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

RP2: Preparar y presentar elaboraciones culinarias elementales de acuerdo con la definición del producto y las técnicas básicas de elaboración

CR2.1 El aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos se realizan a partir de la ficha técnica de fabricación, o procedimiento que la sustituya.

CR2.2 La preparación culinaria elemental se ejecuta aplicando las técnicas y normas básicas de manipulación o tratamiento de alimentos en crudo y utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas.

CR2.3 El acabado y presentación de la preparación culinaria elemental se realiza finalizado el proceso de elaboración, de acuerdo con las normas definidas.

CR2.4 El almacenamiento de las preparaciones culinarias elementales se realiza teniendo en cuenta las características de la preparación culinaria en cuestión, en los recipientes, envases y equipos asignados, las temperaturas adecuadas y siguiendo los procedimientos establecidos.

CR2.5 Los métodos y equipos establecidos se utilizan en la regeneración a temperatura de servicio.

CR2.6 Las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en los procesos se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR2.7 Los equipos de calor y de frío se mantienen en las condiciones de temperatura requerida, durante la confección de las elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control de procesos.

CR2.8 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR2.9 La participación en la mejora de la calidad se realiza durante todo el proceso.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Mobiliario específico de cocina tradicional o "catering". Equipos generadores de calor de distintos tipos y tamaños como cocinas, hornos, freidoras, gratinadoras, mesas y armarios calientes, exposidores, etc. Autoclaves. Equipos de frío. Equipos generadores de ozono. Máquinas auxiliares, utensilios y menaje de cocina. Menaje de servicio. Materias primas crudas o preparadas y coadyuvantes para la preparación de elaboraciones básicas y platos elementales. Material de acondicionamiento. Extintores y sistemas de seguridad. Productos de limpieza. Combustibles. Uniformes y lencería apropiados.

Productos o resultado del trabajo

Preparación y presentación de fondos y salsas básicas. Preparación y presentación de platos elementales.

Información utilizada o generada

Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Fichas técnicas de elaboración. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

Unidad de competencia 5

Denominación: PREPARAR Y PRESENTAR LOS PLATOS MÁS SIGNIFICATIVOS DE LAS COCINAS REGIONALES DE ESPAÑA Y DE LA COCINA INTERNACIONAL.

Nivel: 2

Código: UC0262_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Preparar y presentar elaboraciones culinarias complejas, de acuerdo con la definición del producto, las técnicas básicas de preparación y un elevado estándar de calidad.

CR1.1 En la preparación y presentación de las elaboraciones culinarias complejas se

ejecuta correctamente:

- El aprovisionamiento de materias primas.
 - La preparación de útiles y equipos.
 - La aplicación de técnicas y normas de manipulación y tratamiento de alimentos en crudo.
 - La utilización de las técnicas de cocción establecidas para cada preparación culinaria.
 - El acabado y presentación del plato.
 - El almacenamiento.
 - La regeneración a temperatura de servicio.
 - El mantenimiento de las temperaturas requeridas.
 - La utilización de los equipos y medios energéticos establecidos, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.
 - Las tareas de limpieza.
- CR1.2 Su cultura gastronómica y habilidades para responder a las necesidades de innovación de la carta y menú se aplican en función de los gustos de la clientela y de los objetivos gastronómicos y económicos del establecimiento.
- CR1.3 Los platos nuevos se preparan correctamente a partir de nueva información recibida (recetarios, fichas técnicas de fabricación, etc.).
- CR1.4 Ante la imposibilidad de aprovisionamiento, se sustituyen ingredientes de un determinado plato, satisfaciendo, no obstante, al cliente.
- CR1.5 Las peticiones y gustos del cliente, manifestadas directamente o a través del personal del comedor, son objeto de satisfacción en el marco de las normas y estándares de calidad establecidos.
- CR1.6 En las preparaciones culinarias se mantiene un alto nivel de calidad.
- CR1.7 Las presentaciones artísticas o complejas de platos son objeto, en su caso, de realización.
- CR1.8 Las técnicas más novedosas de cocción (al vacío, al vapor, etc.) se utilizan eficazmente.
- CR1.9 Las técnicas más novedosas de conservación y esterilización (uso del autoclave, etc.), se utilizan eficazmente.
- CR1.10 La participación en la mejora de la calidad se realiza durante todo el proceso.

RP2: Preparar y presentar diferentes tipos de platos de las cocinas regional, nacional e internacional, que resulten atractivos para los clientes y se ajusten a los objetivos económicos del establecimiento.

- CR2.1 En la preparación y presentación de platos de las cocinas regional, nacional e internacional, que resulten atractivos para los clientes y se ajusten a los objetivos económicos del establecimiento:
- El aprovisionamiento de materias primas.
 - La preparación de útiles y equipos.
 - El aprovisionamiento de materias primas.
 - La aplicación de técnicas y normas de manipulación y tratamiento de alimentos en crudo.
 - La utilización de las técnicas de cocción establecidas para cada preparación culinaria.
 - El acabado y presentación del plato.
 - El almacenamiento.
 - La regeneración a temperatura de servicio.
 - El mantenimiento de las temperaturas requeridas.
 - La utilización de los equipos y medios energéticos establecidos, evitando

consumos, costes y desgastes innecesarios.

- Las tareas de limpieza.
- CR2.2 A los productos de temporada se les saca el máximo partido gastronómico y económico.
- CR2.3 Los platos se elaboran a partir de su propia investigación gastronómica, con creatividad e imaginación.
- CR2.4 La respuesta a las necesidades de innovación de la oferta gastronómica se realiza en función de los gustos de la clientela y de los objetivos gastronómicos y económicos del establecimiento, aplicando su cultura gastronómica y habilidades de adaptación.
- CR2.5 Ante la imposibilidad de aprovisionamiento, se sustituyen ingredientes de un determinado plato, satisfaciendo, no obstante, al cliente.
- CR2.6 Las peticiones y gustos del cliente, manifestadas directamente o a través del personal del comedor, son objeto de satisfacción en el marco de las normas y estándares de calidad establecidos.
- CR2.7 La participación en la mejora de la calidad se realiza durante todo el proceso.

RP3: Diseñar y realizar decoraciones culinarias para todo tipo de expositores y servicios, y asistir en el montaje de dichos expositores.

- CR3.1 El modelo gráfico que detalla el motivo de decoración seleccionado se plasma utilizando su creatividad e imaginación.
- CR3.2 La técnica de decoración adecuada al tipo de producto culinario concreto es objeto de selección previa, teniendo en cuenta los gustos de los clientes y las tendencias actuales en cocina.
- CR3.3 Los géneros culinarios y demás materiales escogidos son aptos para la aplicación de la técnica decorativa seleccionada y la consecuente realización del motivo decorativo diseñado con antelación.
- CR3.4 El lugar de ubicación de los motivos decorativos es objeto de propuesta y comprobación.
- CR3.5 El orden de colocación de los productos culinarios en los expositores se propone siguiendo criterios de sabor, tamaño, color, naturaleza del producto y temperatura de conservación.
- CR3.6 Las técnicas y elementos decorativos que mejor se adecuen al tipo establecimiento, temporada, oferta gastronómica, tipo de clientela, tipo de servicio y clase de expositor son objeto de propuesta razonada.
- CR3.7 Las necesidades de mobiliario, equipos y utensilios para el montaje de todo tipo de expositores se deducen y proponen convenientemente.
- CR3.8 La participación en la mejora de la calidad se realiza durante todo el proceso.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Mobiliario específico de cocina tradicional o "catering". Equipos generadores de calor de distintos tipos y tamaños como cocinas, hornos, freidoras, gratinadoras, mesas y armarios calientes, expositores, etc. Autoclaves. Equipos de frío. Equipos generadores de ozono. Máquinas auxiliares, utensilios y menaje de cocina. Menaje de servicio. Materias primas crudas o preparadas y coadyuvantes para la elaboración de platos. Extintores y sistemas de seguridad. Productos de limpieza. Combustible. Uniformes y lencería apropiados.

Productos o resultado del trabajo

Platos más significativos de la cocina regional, nacional e internacional. Platos de creación

propia.

Información utilizada o generada

Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Ordenes de trabajo. Fichas técnicas de elaboración. Recetarios y bibliografía específica. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

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 y la limpieza en 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 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 toxoinfecciones de origen alimentario y sus consecuencias para la salud y relacionarlas con las alteraciones y agentes causantes.

CE1.7 Identificar, clasificar y comparar los distintos productos y tratamientos de limpieza, tales como la desinfección, esterilización, desinsectación y desratización, y sus condiciones de empleo.

CE1.8 En supuestos prácticos de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización:

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

CE2.3 Reconocer los efectos ambientales de los residuos, contaminantes y otras afecciones originadas por la actividad de hostelería.

CE2.4 Reconocer los parámetros que posibilitan el control ambiental en los procesos de hostelería y de depuración de residuos.

CE2.5 Jerarquizar las medidas adoptables para la protección ambiental en hostelería.

CE2.6 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:
- 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 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 o APPCC.
- Guías de prácticas correctas de higiene o 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. 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.

5. 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.

6. 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.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Nº máximo de horas a impartir a distancia: 50 horas

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia digital.

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: OFERTAS GASTRONÓMICAS Y SISTEMAS DE APROVISIONAMIENTO

Código: MF0259_2

Nivel de cualificación profesional : 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0259_2: Definir ofertas gastronómicas sencillas, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos.

Duración: 70 horas

Capacidades Y criterios de evaluación

C1: Analizar el sector de la restauración considerando sus relaciones con otras empresas o áreas.
 CE1.1 Citar, clasificar y definir los diferentes tipos de establecimientos y fórmulas de restauración, teniendo en cuenta: características fundamentales, procesos básicos, tipo de ofertas gastronómicas, tipologías de clientela y normativa europea, estatal y autonómica aplicables.
 CE1.2 Describir los departamentos y subdepartamentos funcionales más característicos de los establecimientos o áreas de alimentos y bebidas, explicando las relaciones interdepartamentales existentes.
 CE1.3 Describir las relaciones externas con otras empresas, o con otras áreas y departamentos en alojamientos.
 CE1.4 Describir los circuitos y tipos de información y documentación internos y externos que se producen en el desarrollo de las actividades productivas o de servicio.

C2: Analizar y definir ofertas gastronómicas tipo menú, cartas u otras ofertas significativas (galas, banquetes...), estimando sus diferencias.

- CE2.1 Analizar los grupos de alimentos, explicando sus aportaciones nutritivas.
- CE2.2 Describir ofertas gastronómicas indicando elementos que las componen, características y categoría.
- CE2.3 Relacionar ofertas gastronómicas con fórmulas de restauración de los diversos establecimientos hosteleros, de acuerdo con la legislación vigente.
- CE2.4 Para un tipo de establecimiento determinado debidamente caracterizado, y ofrecidos los datos necesarios:
 - Identificar y analizar las variables derivadas de necesidades tipo de índole dietética, económica, de variedad, gusto, etc., que se deben tener en cuenta para confeccionar ofertas gastronómicas.
 - Componer menús, cartas y otras ofertas gastronómicas, que resulten equilibrados dietéticamente, variados y de calidad, presentándolos 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.

C3: Definir características de los alimentos y bebidas teniendo en cuenta ofertas gastronómicas determinadas y el nivel de calidad de los productos.

- CE3.1 A partir de determinadas ofertas gastronómicas debidamente caracterizadas, 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, teniendo en cuenta, como variables básicas, la categoría de la oferta, el tipo de servicio, los objetivos económicos y los proveedores.
 - Formalizar fichas de especificación técnica para los géneros que se vayan a utilizar, justificando posibles alternativas en función de variables estacionales, de suministro

o económicas, y utilizando eficazmente los medios ofimáticos disponibles para la formalización de las fichas.

C4: Calcular las necesidades de aprovisionamiento externo e interno de géneros asociados a ofertas gastronómicas determinadas, redactando las órdenes de petición.

CE4.1 Identificar los medios documentales y los instrumentos de comunicación para efectuar solicitudes de aprovisionamiento y describir los circuitos de las operaciones realizadas en el departamento de compras.

CE4.2 A partir de supuestas ofertas gastronómicas o planes de trabajo debidamente caracterizados:

- Determinar las necesidades de suministro de géneros indicando cantidades.
- Redactar solicitudes de aprovisionamiento exterior o, si procede de algún departamento interno, utilizando los medios adecuados.
- Utilizar eficazmente los medios ofimáticos disponibles para el cálculo de necesidades de géneros y formalización de solicitudes de aprovisionamiento.
- Valorar la importancia de la seguridad en la conservación de la documentación e información, tratándolas con rigor.

C5: Desarrollar el proceso de aprovisionamiento interno de géneros y elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones de acuerdo con las ofertas gastronómicas o planes de trabajo determinados, referidos a hortalizas, legumbres secas, pastas, arroces y huevos.

CE5.1 Deducir y calcular necesidades de géneros y de elaboraciones básicas derivadas de ofertas gastronómicas o planes de trabajo determinados, especificando niveles de calidad.

CE5.2 Formalizar documentación necesaria para solicitar aprovisionamiento interno de géneros de los departamentos que procedan.

CE5.3 Realizar el aprovisionamiento de géneros de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria y en el orden y tiempo preestablecidos.

CE5.4 Realizar las operaciones de regeneración que precisen los géneros para su posterior utilización en las elaboraciones culinarias.

CE5.5 Justificar el lugar de depósito de los géneros, teniendo en cuenta el destino o consumo asignados, las instrucciones recibidas y la normativa higiénico-sanitaria.

CE5.6 Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en el proceso de aprovisionamiento de géneros.

C6: Efectuar la recepción de alimentos y bebidas para su posterior almacenaje y distribución.

CE6.1 Identificar señas y atributos de calidad de géneros culinarios, interpretando etiquetas y documentación que los acompañan.

CE6.2 Describir métodos de control para géneros culinarios de acuerdo con su estado o naturaleza, identificando instrumentos y medios necesarios.

CE6.3 Efectuar operaciones de control, utilizando medios e instrucciones aportados para tal fin, detectando desviaciones entre las cantidades y las calidades de los géneros solicitados y los recibidos, proponiendo medidas para su resolución.

CE6.4 Manipular correctamente, y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, tanto los equipos de control como los propios géneros destinados a almacén o consumo inmediato.

CE6.5 Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de mercancías.

CE6.6 Reconocer los graves efectos que se derivan de las toxoinfecciones alimentarias producidas como consecuencia del incumplimiento de las normas higiénico-sanitarias en

el proceso de aprovisionamiento de géneros y productos culinarios.

C7: Analizar sistemas de almacenamiento de alimentos y bebidas y ejecutar las operaciones inherentes de acuerdo con los sistemas seleccionados.

CE7.1 Describir diversos sistemas de almacenamiento, indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación, ventajas comparativas y documentación asociada.

CE7.2 Identificar necesidades de almacenamiento de los alimentos y bebidas en función de su naturaleza y clase.

CE7.3 Clasificar los lugares de almacenamiento básicos en las unidades de producción y o servicio de alimentos y bebidas, describiendo sus finalidades y utilidades.

CE7.4 Relacionar las necesidades de almacenamiento de los alimentos y bebidas con los lugares apropiados para obtener una correcta conservación.

CE7.5 Ordenar alimentos y bebidas de acuerdo con el lugar, dimensiones, equipamiento y sistema establecido, aplicando rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria y los tiempos de consumo.

CE7.6 Detectar posibles deterioros o pérdidas de géneros durante el período de almacenamiento, efectuando las operaciones de retirada e indicando los posibles departamentos a los que se debería informar en los distintos tipos de establecimientos.

CE7.7 Describir la documentación y libros necesarios para el control del almacén.

CE7.8 Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de mercancías.

CE7.9 Reconocer los graves efectos que se derivan de las toxoinfecciones alimentarias producidas como consecuencia del incumplimiento de las normas higiénico-sanitarias en el proceso de almacenamiento de géneros y productos culinarios.

C8: Calcular costes de materias primas para estimar posibles precios de las ofertas gastronómicas asociadas.

CE8.1 Explicar la documentación necesaria para la obtención de costes de materias primas.

CE8.2 Describir los métodos de presupuestación y fijación de precios de acuerdo con los costes de materias primas.

CE8.3 Partiendo de determinadas ofertas gastronómicas debidamente caracterizadas:

- Obtener costes de platos y materias primas, indicando los documentos consultados y realizando los cálculos correctamente.

- Formalizar la documentación específica.

- Fijar precios de la oferta gastronómica.

CE8.4 Utilizar eficazmente los medios ofimáticos disponibles.

CE8.5 Valorar la importancia de la seguridad en la conservación de la documentación e información, tratándolas con rigor.

Contenidos

1. Las empresas de restauración

- Tipos de establecimientos y fórmulas de restauración.
- Estructura organizativa y funcional.
- Aspectos económicos.

2. El departamento de cocina

- Definición y modelos de organización.
- Estructuras de locales y zonas de producción culinaria.

- Especificidades en la restauración colectiva.
- El personal y sus distintas categorías profesionales.
- Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento.
- Elaboración de planes sencillos de producción culinaria.

3. La restauración diferida

- Concepto
- Especificidades en la restauración colectiva.
- Cocina central
- Cocina de ensamble

4. Las ofertas gastronómicas

- 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, galas, banquetes, otras.
- Cálculo de necesidades de aprovisionamiento para confección de ofertas.

5. Nutrición y dietética

- Grupos de alimentos
- Diferencia entre alimentación y nutrición.
- Relación entre grupos de alimentos, nutrientes que los componen y necesidades energéticas, funcionales y estructurales del organismo humano.
- Caracterización de los grupos de alimentos.
- Aplicación de los principios dietéticos al elaborar ofertas gastronómicas dirigidos a distintos colectivos. Peculiaridades de la alimentación colectiva.

6. Gestión y control de calidad en restauración

- Características peculiares.
- Concepto de calidad por parte del cliente.
- Programas, procedimientos e instrumentos específicos.
- Técnicas de autocontrol.

7. Aprovisionamiento externo de géneros

- El departamento de economato y bodega.
- El ciclo de compra.
- Registros documentales de compras.
- El inventario permanente y su valoración: métodos de valoración de existencias.

8. Aprovisionamiento interno de géneros y productos culinarios

- Documentos utilizados en el aprovisionamiento interno y sus características.
- Sistemas utilizados para detectar las necesidades de materias primas. Lógica del proceso de aprovisionamiento interno.
- Departamentos o unidades que intervienen.
- Deducción y cálculo de necesidades de géneros, preelaboraciones y elaboraciones básicas.
- Formalización del pedido de almacén y su traslado.
- Recepción y verificación de la entrega.
- Traslado y almacenamiento y/o distribución en las distintas áreas
- Control de stocks

9. Recepción y almacenamiento de provisiones

- Inspección, control, distribución y almacenamiento de materias primas.
- Registros documentales.
- Gestión y control de inventarios.

10. Control de consumos y costes

- Definición y clases de costes.
- Cálculo del coste de materias primas y registro documental.
- Control de consumos. Aplicación de métodos.
- Componentes de precio.
- Métodos de fijación de precios.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Nº máximo de horas a impartir a distancia: 50 horas

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia en ciencia.
- Competencia en tecnología.
- Competencia digital.

Para el acceso a este módulo mediante la oferta modular, es aconsejable que el alumno cuente con las capacidades recogidas en el módulo de "Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería".

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: PREELABORACIÓN Y CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS

Código: MF0260_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0260_2: Preelaborar y conservar toda clase de alimentos.

Duración: 190 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: PREELABORACIÓN Y CONSERVACIÓN DE VEGETALES Y SETAS.

Código: UF0063

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 y con la RP4 en cuanto se refiere a vegetales y setas.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar equipos, máquinas, útiles y herramientas que conforman la dotación de los departamentos de cocina de acuerdo con su aplicación en la preelaboración de vegetales y setas y en función de su rendimiento óptimo.

CE1.1 Describir todo tipo de útiles y herramientas, así como los elementos que conforman los equipos y maquinaria de los departamentos de cocina, explicando funciones, normas de utilización, resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen, riesgos asociados a su manipulación y mantenimiento de uso necesario.

CE1.2 Justificar la utilización de útiles, herramientas, equipos y maquinaria en función del tipo de género, instrucciones recibidas y volumen de producción.

CE1.3 Efectuar el mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones aportadas o recibidas, verificando su puesta a punto mediante pruebas.

CE1.4 Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas y útiles de cocina, siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

CE1.5 Asumir 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.

C2: Analizar los vegetales y setas comestibles de uso en la cocina, describiendo variedades y cualidades e identificando los factores culinarios o parámetros que deben conjugarse en el proceso de elaboración o conservación.

CE2.1 Identificar y caracterizar vegetales y setas describiendo sus características físicas (forma, color, tamaño, etc.), sus cualidades gastronómicas (aplicaciones culinarias básicas), sus necesidades de preelaboración y sus necesidades de conservación.

CE2.2. Describir las fórmulas usuales de presentación y comercialización de los vegetales y setas, indicando calidades, características y necesidades de regeneración y conservación.

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

C3: Describir las operaciones de regeneración y preelaboración de diferentes vegetales y setas; y realizarlas, de forma que los mismos resulten aptos para su uso en la posterior elaboración de platos o para la comercialización.

C3.1 Describir y clasificar las formas de cortar más usuales y con denominación propia asociadas a diferentes géneros utilizados en elaboraciones culinarias, indicando sus características comerciales y sus aplicaciones culinarias.

CE3.2 Efectuar las operaciones de regeneración que precisan los vegetales y setas de acuerdo con su estado para su posterior preelaboración.

CE3.3 Deducir necesidades de preelaboración de cualquier alimento vegetal y de las setas, de acuerdo con determinadas aplicaciones culinarias o determinados planes de producción y comercialización.

CE3.4 Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo de acuerdo con las preelaboraciones que se vayan a efectuar.

CE3.5 Efectuar preelaboraciones necesarias para un plan de trabajo determinado, de acuerdo con la naturaleza de los géneros utilizados.

CE3.6 Proponer posibles medidas correctivas en función de los resultados obtenidos en las operaciones de preelaboración para obtener el nivel de calidad deseado.

CE3.7 Justificar el método y lugar de conservación de los vegetales y setas preelaborados, teniendo en cuenta el destino o consumo asignados, las características derivadas de su propia naturaleza y las normas higiénico-sanitarias.

CE3.8 Asumir el compromiso de sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C4: Aplicar métodos y operar correctamente equipos para la conservación y envasado de vegetales crudos, semielaborados y elaboraciones culinarias terminadas, asegurando su utilización o consumo posteriores en condiciones óptimas.

CE4.1 Diferenciar y describir los diferentes métodos y equipos de conservación y envasado.

CE4.2 Caracterizar las operaciones auxiliares que necesitan los vegetales y setas manipulados en crudo, semielaborados y las elaboraciones culinarias en función del método o equipo elegido, instrucciones recibidas o aportadas y destino o consumo asignados.

CE4.3 Efectuar las operaciones necesarias para el proceso de conservación de este-tipo de géneros.

CE4.4 Aplicar las normas de control establecidas, para evaluar resultados intermedios y finales de cada operación, a fin de obtener un producto final de acuerdo con el nivel de calidad predeterminado.

CE4.5 Justificar el lugar de conservación de los productos obtenidos teniendo en cuenta el destino o consumo asignados, las características derivadas del sistema adoptado y la normativa higiénico-sanitaria.

CE4.6 Asumir el compromiso de sacar el máximo provecho a las materias y productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

Contenidos

1. Maquinaria y equipos básicos de cocina utilizados en la preelaboración de vegetales y setas

- Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.
- Ubicación y distribución.
- Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación y control característicos.
- Última generación de maquinaria, batería y utillaje de cocina.

2. Materias primas

- Principales materias primas vegetales
- Hortalizas: Definición, distintas formas de clasificación, especies más utilizadas, estacionalidad, categorías comerciales y calidad. Factores que influyen en la su calidad.
- Hortalizas de invernadero y baby's.

- Brotes y germinados.
- La "cuarta gama".
- Legumbres: Definición, clasificación. Categorías comerciales.
- Setas: Definición, especies cultivadas, especies más apreciadas gastronómicamente y principales especies venenosas. Estacionalidad. Presentación comercial.

3. Regeneración de vegetales y setas

- Definición.
- Clases de técnicas y procesos.
- Identificación de equipos asociados.
- Fases de los procesos, riesgos en la ejecución y control de resultados.
- Realización de operaciones necesarias para la regeneración

4. Preelaboración de vegetales y setas

- Tratamientos característicos de las hortalizas y vegetales frescos.
- Limpieza y otras operaciones propias de la preelaboración: distintos cortes de patata y otras hortalizas, torneado, adornos y demás.
- Desinfectado de hortalizas y otros vegetales a que se consumen crudos.
- Preparación de yuca y otros vegetales menos tradicionales.
- Preelaboración de setas.

5. Conservación de vegetales y setas.

- Conservación por refrigeración de hortalizas frescas y setas: Envases adecuados y su colocación en las cámaras frigoríficas. Temperatura adecuada y otros factores a tener en cuenta.
- La congelación de productos vegetales y setas. Manipulación de este tipo de producto.
- Productos deshidratados, conservas en lata o en vidrio y otros tipos de conservas vegetales y setas.
- Conservación al vacío.
- Encurtidos.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: PREELABORACIÓN Y CONSERVACIÓN DE PESCADOS, CRUSTÁCEOS Y MOLLUSCOS

Código: UF0064

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2 y RP4 en cuanto se refiere a pescados, crustáceos y moluscos.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar equipos, máquinas, útiles y herramientas que conforman la dotación de los departamentos de cocina de acuerdo con su aplicación en la preelaboración de pescados, crustáceos y moluscos y en función de su rendimiento óptimo.

CE1.1 Describir todo tipo de útiles y herramientas, así como los elementos que

conforman los equipos y maquinaria de los departamentos de cocina, explicando funciones, normas de utilización, resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen, riesgos asociados a su manipulación y mantenimiento de uso necesario.

CE1.2 Justificar la utilización de útiles, herramientas, equipos y maquinaria en función del tipo de género, instrucciones recibidas y volumen de producción.

CE1.3 Efectuar el mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones aportadas o recibidas, verificando su puesta a punto mediante pruebas.

CE1.4 Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas y útiles de cocina, siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

CE1.5 Asumir 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.

C2: Analizar los pescados, crustáceos y moluscos de uso en la cocina, describiendo variedades y cualidades e identificando los factores culinarios o parámetros que deben conjugarse en el proceso de elaboración o conservación.

CE2.1 Identificar y caracterizar pescados, crustáceos y moluscos describiendo sus características físicas (forma, color, tamaño, etc.), sus cualidades gastronómicas (aplicaciones culinarias básicas), sus necesidades de preelaboración y sus necesidades de conservación.

CE2.2. Describir las fórmulas usuales de presentación y comercialización de los pescados, crustáceos y moluscos, indicando cualidades, características y necesidades de regeneración y conservación.

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

C3: Describir las operaciones de preelaboración de diferentes pescados, crustáceos y moluscos, y realizarlas, de forma que los mismos resulten aptos para su uso en la posterior elaboración de platos o para la comercialización.

CE3.1 Describir y clasificar los cortes más usuales y con denominación propia asociadas a diferentes géneros utilizados en elaboraciones culinarias, indicando sus características comerciales y sus aplicaciones culinarias.

CE3.2 Efectuar las operaciones de regeneración que precisan pescados, crustáceos y moluscos de acuerdo con su estado para su posterior preelaboración.

CE3.3 Deducir necesidades de preelaboración de cualquier pescado, crustáceo y molusco de acuerdo con determinadas aplicaciones culinarias o determinados planes de producción y comercialización.

CE3.4 Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo de acuerdo con las preelaboraciones que se vayan a efectuar.

CE3.5 Efectuar preelaboraciones necesarias para un plan de trabajo determinado, de acuerdo con la naturaleza de los géneros utilizados.

CE3.6 Proponer posibles medidas correctivas en función de los resultados obtenidos en las operaciones de preelaboración para obtener el nivel de calidad deseado.

CE3.7 Justificar el método y lugar de conservación de los pescados, crustáceos y moluscos preelaborados teniendo en cuenta el destino o consumo asignado, las características derivadas de su propia naturaleza y las normas higiénico-sanitarias.

CE3.9 Asumir el compromiso de sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C4: Aplicar métodos y operar correctamente equipos para la conservación y envasado de pescados, crustáceos y moluscos crudos, semielaborados y elaboraciones culinarias terminadas, asegurando su utilización o consumo posteriores en condiciones óptimas.

CE4.1 Diferenciar y describir los diferentes métodos y equipos de conservación y envasado.

CE4.2 Caracterizar las operaciones auxiliares que necesitan los pescados, crustáceos y moluscos manipulados en crudo, semielaborados y las elaboraciones culinarias en función del método o equipo elegido, instrucciones recibidas o aportadas y destino o consumo asignados.

CE4.3 Efectuar las operaciones necesarias para el proceso de conservación de este tipo de géneros.

CE4.4 Aplicar normas de control, establecidas para evaluar resultados intermedios y finales de cada operación a fin de obtener un producto final de acuerdo con el nivel de calidad predeterminado.

CE4.5 Justificar el lugar de conservación de los productos obtenidos teniendo en cuenta el destino o consumo asignados, las características derivadas del sistema adoptado y la normativa higiénico-sanitaria.

CE4.6 Asumir el compromiso de sacar el máximo provecho a las materias y productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

Contenidos

1. Maquinaria y equipos básicos de cocina utilizados en la preelaboración de pescados, crustáceos y moluscos

- Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.
- Ubicación y distribución.
- Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación y control característicos.
- Última generación de maquinaria, batería y utillaje de cocina.

2. Área de preparación de la zona para pescados, crustáceos y moluscos

- Ubicación más adecuada y características técnicas del local
- Instalaciones frigoríficas y otras
- Herramientas utilizadas en la preelaboración de pescados, crustáceos y moluscos.
- Almacenamiento y conservación de pescados crustáceos y moluscos frescos y congelados.

3. Materias primas

- Pescados: Definición. Distintas clasificaciones.
- Estacionalidad de los pescados, crustáceos y moluscos.
- La acuicultura y sus principales productos.
- Factores organolépticos indicativos de su calidad y estado de conservación.
- Especies más apreciadas.
- Distintos cortes en función de su cocinado.
- Crustáceos: Definiciones. Distintas clases. Factores organolépticos indicativos de su calidad y estado de conservación. Especies más apreciadas.
- Moluscos: Definiciones. Distintas clases. Factores organolépticos indicativos de su calidad y estado de conservación. Especies más apreciadas.
- Despojos y productos derivados de los pescados, crustáceos y moluscos.
- Las algas y su utilización.

4. Regeneración de pescados crustáceos y moluscos

- Definición.
- Clases de técnicas y procesos.
- Identificación de equipos asociados.
- Fases de los procesos, riesgos en la ejecución y control de resultados.
- Realización de operaciones necesarias para la regeneración.

5. Preelaboración de pescados crustáceos y moluscos

- Limpieza de distintos pescados según la especie. Desespinado y distintos cortes. Otras operaciones propias de la preelaboración: brido, en brocheta, porcionado, picado, empanado, adobo y otras.
- Limpieza y preparaciones en crudo de crustáceos y moluscos según la especie. Otras operaciones propias de la preelaboración.
- Para consumir en crudo: en vinagre, ceviche, pescados marinados, carpaccio, ostras, y de otras formas.

6. Conservación de pescado, crustáceos y moluscos

- Refrigeración: Instalaciones. Temperaturas. Tratamiento del pescado, crustáceos y moluscos por refrigeración. Envases adecuados. Control de temperaturas. Conservación de las hortalizas frescas y setas: Envases adecuados y su colocación en las cámaras frigoríficas. Temperatura adecuada y otros factores.
- La congelación: La ultra congelación y la conservación de los productos ultra congelados. La oxidación y otros defectos de los congelados. La correcta descongelación.
- Otras conservas y semi-conservas marinas y la industria conservera:
 - o Salazones
 - o Enlatados
 - o Ahumados
 - o Al vacío
 - o Platos cocinados
 - o Otras.
- La conservación en cocina: Los escabeches y otras conservas
- Ejecución de operaciones necesarias para la conservación y presentación comercial de géneros y productos culinarios, aplicando las respectivas técnicas y métodos adecuados.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: PREELABORACIÓN Y CONSERVACIÓN DE CARNES, AVES Y CAZA

Código: UF0065

Duración: 70 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2 en lo referido a aves y caza, RP3 y RP4 en cuanto se refiere a carnes, aves, caza.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar equipos, máquinas, útiles y herramientas que conforman la dotación de los departamentos de cocina de acuerdo con su aplicación en la preelaboración de carnes, aves, caza y despojos y en función de su rendimiento óptimo.

CE1.1 Describir todo tipo de útiles y herramientas, así como los elementos que conforman los equipos y maquinaria de los departamentos de cocina, explicando funciones, normas de utilización, resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen, riesgos asociados a su manipulación y mantenimiento de uso necesario.

CE1.2 Justificar la utilización de útiles, herramientas, equipos y maquinaria en función del tipo de género, instrucciones recibidas y volumen de producción.

CE1.3 Efectuar el mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones aportadas o recibidas, verificando su puesta a punto mediante pruebas.

CE1.4 Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas y útiles de cocina, siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

CE1.5 Asumir 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.

C2: Analizar las carnes, aves, caza y despojos de uso en la cocina, describiendo variedades y cualidades e identificando los factores culinarios o parámetros que deben conjugarse en el proceso de elaboración o conservación.

CE2.1 Identificar y caracterizar carnes, aves, caza y despojos describiendo sus características físicas (forma, color, tamaño, etc.), sus cualidades gastronómicas (aplicaciones culinarias básicas), sus necesidades de preelaboración y sus necesidades de conservación.

CE2.2 Describir las fórmulas usuales de presentación y comercialización de carnes, aves, caza y despojos, indicando calidades, características y necesidades de regeneración y conservación.

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

C3: Describir las operaciones de regeneración y preelaboración de diferentes carnes, aves, caza y despojos realizables, de forma que los mismos resulten aptos para su uso en la posterior elaboración de platos o para la comercialización.

CE3.1 Describir y clasificar los cortes y piezas más usuales y con denominación propia asociadas a diferentes géneros utilizados en elaboraciones culinarias, indicando sus características comerciales y sus aplicaciones culinarias.

CE3.2 Efectuar las operaciones de regeneración que precisan las carnes, aves, caza y despojos de acuerdo con su estado para su posterior preelaboración.

CE3.3 Deducir necesidades de preelaboración de cualquier carne, ave, caza y despojos de acuerdo con determinadas aplicaciones culinarias o determinados planes de producción y comercialización.

CE3.4 Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo de acuerdo con las preelaboraciones que se vayan a efectuar.

CE3.5 Efectuar preelaboraciones necesarias para un plan de trabajo determinado, de acuerdo con la naturaleza de los géneros utilizados.

CE3.6 Proponer posibles medidas correctivas en función de los resultados obtenidos en las operaciones de preelaboración para obtener el nivel de calidad deseado.

CE3.7 Justificar el método y lugar de conservación de carnes, aves, caza y despojos

teniendo en cuenta el destino o consumo asignados, las características derivadas de su propia naturaleza y las normas higiénico-sanitarias.
 CE3.8 Asumir el compromiso de sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C4: Aplicar métodos y operar correctamente equipos para la conservación y envasado de carnes, aves, caza y despojos crudos, semielaborados y elaboraciones culinarias terminadas, asegurando su utilización o consumo posteriores en condiciones óptimas.

CE4.1 Diferenciar y describir los diferentes métodos y equipos de conservación y envasado.

CE4.2 Caracterizar las operaciones auxiliares que necesitan las carnes las aves, la caza y los despojos manipulados en crudo, semielaborados y las elaboraciones culinarias en función del método o equipo elegido, instrucciones recibidas o aportadas y destino o consumo asignados.

CE4.3 Efectuar las operaciones necesarias para el proceso de conservación de este tipo de géneros.

CE4.4 Aplicar normas de control, establecidas para evaluar resultados intermedios y finales de cada operación a fin de obtener un producto final de acuerdo con el nivel de calidad predeterminado.

CE4.5 Justificar el lugar de conservación de los productos obtenidos teniendo en cuenta el destino o consumo asignados, las características derivadas del sistema adoptado y la normativa higiénico-sanitaria.

CE4.6 Asumir el compromiso de sacar el máximo provecho a las materias y productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

Contenidos

1. Maquinaria y equipos básicos de cocina utilizados en la preelaboración de carnes, aves, caza y despojos

- Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.
- Ubicación y distribución.
- Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación y control característicos.
- Última generación de maquinaria, batería y utilaje de cocina.

2. Área de preparación de la zona para carnes, aves, caza y despojos

- Ubicación
- Instalaciones
- Instalaciones frigoríficas
- Herramientas y maquinaria utilizadas en la preelaboración de carnes, aves, caza y despojos.

3. Materias primas

- Carne: Concepto. Propiedades nutritivas. Factores que influyen en la calidad del animal. Factores organolépticos que indican su calidad y estado de conservación. Principales especies: Ganado vacuno, porcino, ovino y caprino.
- Carne de vacuno: distintas clases, según edad, sexo, alimentación y otros factores. Características.
- Carnes de ovino y caprino: distintas clases y sus características.
- Carne de porcino. Características de la carne de cerdo blanco y del ibérico. El

cochinillo. El jamón y otros productos derivados del cerdo.
 Carnes con Denominación Específica, Indicación Geográfica u otra denominación.
 Clasificación comercial: formas de comercialización. Principales cortes comerciales en las diferentes especies.

- Aves de corral. Generalidades: principales especies y sus características. Presentación comercial. El pollo, la gallina, el gallo, el capón y la pularda. Características. Distintas clases de pollo, según su alimentación y crianza. El pato. El pato cebado, su despiece y el foie-gras. El pavo, la gallina de Guinea y otras aves.

- Caza: Definición. Clasificación. Vedas. Comercialización. Características de la carne de caza. Principales especies y características de animales de caza de pelo y de pluma.

- Despojo: definición. Clasificación. Utilización en la alimentación

4. Regeneración de carnes, aves, caza y despojos

- Definición.
- Clases de técnicas y procesos.
- Identificación de equipos asociados.
- Fases de los procesos, riesgos en la ejecución y control de resultados.
- Realización de operaciones necesarias para la regeneración.

5. Preelaboración de carnes, aves, caza y despojos

- Limpieza, deshuesado, corte y porcionado de carnes de distintas reses y aves.
- Principales cortes resultantes del despiece de reses de vacuno, porcino y ovino: categoría comercial y su utilización gastronómica. Cortes resultantes
- Distintos cortes obtenidos del despiece de la liebre y de las reses de caza mayor y su utilización en cocina.
- Descuartizado, despiece y troceado de cordero, cabrito y cochinillo.
- Otras operaciones propias de la preelaboración: bridado, mechado, picado, en brocheta, empanado, adobo, marinadas y demás.
- Limpieza manipulación en crudo de las distintas víscera y despojos.

6. Conservación de carnes, aves, caza y despojos

- Refrigeración: Instalaciones. Temperaturas. Tratamiento refrigeración. Envases adecuados. Control de temperaturas. Conservación de carnes, aves y piezas de caza fresca. Envases adecuados y su colocación en las cámaras frigoríficas.
- La congelación: La ultra congelación y la conservación de los productos ultra congelados. La oxidación y otros defectos de los congelados. La correcta descongelación.
- Otros tipos de conservación:
 - o Salazones
 - o Enlatados
 - o Ahumados
 - o Al vacío
 - o Confitados o en manteca
 - o Platos cocinados
 - o Otras.
- La conservación en cocina. Los escabeches y otras conservas.
- Ejecución de operaciones necesarias para la conservación y presentación comercial de carnes, aves, caza y despojos, aplicando las respectivas técnicas y métodos adecuados.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	40
Unidad formativa 2	50
Unidad formativa 3	40

Secuencia:

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

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia en ciencia
- Competencia en tecnología.
- Competencia digital.

Para el acceso a este módulo mediante la oferta modular, es aconsejable que el alumno cuente con las capacidades recogidas en el módulo de "Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería".

MÓDULO FORMATIVO 4

Denominación: TÉCNICAS CULINARIAS

Código: MIF0261_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0261_2: Preparar elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones y platos elementales.

Duración: 240 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: ELABORACIONES BÁSICAS Y PLATOS ELEMENTALES CON HORTALIZAS, LEGUMBRES SECAS, PASTAS, ARROCES Y HUEVOS.

Código: UF0066

Duración: 70 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP1 y RP2 en relación con las hortalizas, legumbres secas, pastas, arroces y huevos.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar, poner a punto y realizar el proceso de ejecución y conservación de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones que resulten aptas para la elaboración posterior de platos con hortalizas, legumbres secas, pastas, arroces y huevos.

CE1.1 Describir las elaboraciones básicas de cocina, clasificándolas de acuerdo con sus aplicaciones más usuales o procesos de realización.

CE1.2 Identificar necesidades de elaboraciones básicas derivadas de ofertas gastronómicas o planes de trabajo determinados y deducir las necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas para su realización.

CE1.3 Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo necesarios para hacer frente a la realización de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones.

CE1.4 Efectuar las operaciones necesarias para la obtención de elaboraciones básicas con una perfecta manipulación higiénico sanitaria, en el orden y tiempo establecidos y utilizando los equipos de acuerdo con sus normas de uso o instrucciones recibidas.

CE1.5 Proponer posibles medidas correctivas en función de los resultados obtenidos en cada una de las operaciones para obtener los niveles de calidad establecidos.

CE1.6 Justificar los métodos y lugares de conservación de los productos obtenidos, teniendo en cuenta el destino o consumo asignados, las características derivadas de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.

CE1.7 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

CE1.8 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

C2: Analizar, poner a punto y aplicar las técnicas básicas de cocinar hortalizas, legumbres secas, pastas, arroces y huevos y, en su caso, de conservación, para obtener elaboraciones culinarias y platos elementales.

CE2.1 Describir las técnicas culinarias indicando fases de aplicación/proceso, procedimientos y modos operativos, instrumentos base que se deben utilizar y resultados que se obtienen.

CE2.2 Seleccionar útiles, herramientas y equipos necesarios para la aplicación de técnicas determinadas.

CE2.3 Distribuir los géneros en forma, lugar y cantidad necesarios para poder aplicar la técnica culinaria en cuestión.

CE2.4 Ejecutar las técnicas culinarias para la obtención de elaboraciones elementales, siguiendo las recetas base o procedimientos que las sustituyan, en el orden y tiempo estipulados y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria.

CE2.5 Proponer posibles medidas correctivas al aplicar las técnicas culinarias de

acuerdo con los resultados obtenidos en cada fase del proceso para alcanzar los niveles de calidad predeterminados.
 CE2.6 Justificar los lugares y métodos de almacenamiento o conservación más apropiados, teniendo en cuenta el destino o consumo asignados a las elaboraciones culinarias elementales, las características que se derivan de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.
 CE2.7 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
 CE2.8 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

C3: Analizar, poner a punto y realizar el proceso de regeneración que precisan las elaboraciones culinarias a base de hortalizas, legumbres secas, pastas, arroces y huevos para su uso o consumo posterior.

CE3.1 Explicar las necesidades de regeneración que precisan las elaboraciones culinarias en función del estado en que se encuentran y posterior utilización.
 CE3.2 Realizar operaciones de regeneración que precisen tales elaboraciones, controlando los resultados a partir de las señales o información generadas durante el proceso.

CE3.3 Proponer y aplicar medidas correctivas en función de las señales o información recibidas durante el proceso de regeneración y de acuerdo con las instrucciones recibidas, para la obtención de un producto en perfectas condiciones para su utilización posterior.

C4: Analizar y efectuar operaciones de acabado de elaboraciones culinarias de hortalizas, legumbres secas, pastas, arroces y huevos de acuerdo con su definición, estado y tipo de servicio, para responder a una óptima comercialización.

CE4.1 Describir y justificar tipos de guarnición y decoración posibles, clasificándolos de acuerdo con las elaboraciones que acompañan, clases de servicio y, en su caso, modalidad de comercialización.
 CE4.2 Realizar las operaciones de guarnición y decoración de forma que se obtenga un producto acabado que cumpla con el nivel de calidad predeterminado.
 CE4.3 Mostrar sensibilidad y gusto artísticos al diseñar las decoraciones y efectuar las operaciones de acabado de platos elementales.
 CE4.4 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

Contenidos

1. Maquinaria, batería, utillaje y herramientas utilizados en las elaboraciones básicas y platos elementales con hortalizas, legumbres secas, pastas, arroces y huevos.

- Características de la maquinaria utilizada.
- Batería de cocina.
- Utillaje y herramientas.

2. Fondos, bases y preparaciones básicas de múltiples aplicaciones para hortalizas, legumbres secas, pastas, arroces y huevos.

- Composición y elaboración de los fondos elaborados con hortalizas. Factores a tener en cuenta en su elaboración. Utilización.
- Otras preparaciones básicas elaboradas con hortalizas y su utilización (coulis, purés, cremas, veloutés, farsas, ...)
- Fondos y bases industriales elaboradas con hortalizas.

- El sofrito y sus distintas formas de preparación según su posterior utilización.
- Aplicación de las respectivas técnicas y procedimientos de ejecución y control para la obtención de fondos, salsas, mantequillas compuestas y otras preparaciones básicas.

3. Hortalizas y legumbres secas.

- Hortalizas: definición. Distintas clasificaciones. Hortalizas de mayor consumo. Utilización en cocina. Análisis organoléptico para conocer su estado de conservación de las especies más consumidas. Distintos cortes en función de su cocinado.
- Legumbres. Principales legumbres secas. Categorías comerciales. Distintas clases de garbanzo, judía y lenteja. Otras leguminosas frescas y secas.

4. Pastas y arroces

- Definición de pasta. Distintas clasificaciones. Formatos más comunes. Condimentos, salsas, quesos y farsas para pasta.
- Arroz: Definición. Clasificación en función del taño del grano. Categorías comerciales. Tipo de arroz y su preparación adecuada.

5. Huevos:

- Definición. Composición. Clasificación. Distintas formas para saber si está más o menos fresco. Utilización. Formas básicas de preparación. Salsas y guarniciones para acompañamiento de platos de huevos. Utilización de la clara y de la yema. Ovoproductos y su utilización.
- Huevos de otras aves utilizados alimentación.

6. Técnicas de cocinado de hortalizas

- Asar al horno, a la parrilla, a la plancha.
- Freír en aceite
- Saltear en aceite y en mantequilla.
- Hervir y cocer al vapor.
- Brasear.
- Aplicación de las distintas técnicas de cocinado a cada una de las variedades.

7. Técnicas de cocinados de legumbres secas.

- Operaciones previas a la cocción (limpieza y selección del grano, remojo, etc.)
- Importancia del agua en la cocción de las legumbres.
- Otros factores a tener en cuenta, según la variedad de legumbre.
- Ventajas e inconvenientes de la olla a presión.

8. 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.

9. Platos elementales a base de hortalizas, legumbres, pastas, arroces y huevos.

- Platos y guarniciones frías y calientes que se elaboran con hortalizas. Preparaciones y platos fríos elaborados 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, pastas, arroz y huevos.

10. Presentación y decoración de platos a base de hortalizas, legumbres, pastas, arroces y huevos.

- Factores a tener en cuenta en la presentación y decoración de platos de hortalizas, legumbres, pasta y arroces. Montaje en fuente y en plato. Otros recipientes.
- Adornos y acompañamientos más representativos en estos platos.

11. Regeneración de platos preparados con hortalizas, legumbres, pastas, arroces y huevos.

- Regeneración: Definición.
- Clases de técnicas y procesos.
- Identificación de equipos asociados.
- Fases de los procesos, riesgos en la ejecución y control de resultados.
- Realización de operaciones necesarias para la regeneración.
- El sistema cook-chill y su fundamento.
- Platos preparados: Definición. Distintas clases. Platos preparados con hortalizas, otros vegetales y setas.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: ELABORACIONES BÁSICAS Y PLATOS ELEMENTALES CON PESCADOS, CRUSTÁCEOS Y MOLUSCOS.

Código: UF0067

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 y RP2 referidas a los pescados, crustáceos y moluscos.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar, poner a punto y realizar el proceso de ejecución y conservación de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones que resulten aptas para la elaboración posterior de platos con pescados, crustáceos y moluscos.

CE1.1 Describir las elaboraciones básicas de cocina, clasificándolas de acuerdo con sus aplicaciones más usuales o procesos de realización.

CE1.2 Identificar necesidades de elaboraciones básicas derivadas de ofertas gastronómicas o planes de trabajo determinados y deducir las necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas para su realización.

CE1.3 Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo necesarios para hacer frente a la realización de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones.

CE1.4 Efectuar las operaciones necesarias para la obtención de elaboraciones básicas con una perfecta manipulación higiénico sanitaria, en el orden y tiempo establecidos y utilizando los equipos de acuerdo con sus normas de uso o instrucciones recibidas.

CE1.5 Proponer posibles medidas correctivas en función de los resultados obtenidos en cada una de las operaciones para obtener los niveles de calidad establecidos.

CE1.6 Justificar los métodos y lugares de conservación de los productos obtenidos, teniendo en cuenta el destino o consumo asignados, las características derivadas de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.

CE1.7 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

CE1.8 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

C2: Analizar, poner a punto y aplicar las técnicas básicas de cocinar pescados, crustáceos y moluscos y, en su caso, de conservación, para obtener elaboraciones culinarias y platos elementales.

CE2.1 Describir las técnicas culinarias indicando fases de aplicación/procesos, procedimientos y modos operativos, instrumentos base que se deben utilizar y resultados que se obtienen.

CE2.2 Seleccionar útiles, herramientas y equipos necesarios para la aplicación de técnicas determinadas.

CE2.3 Distribuir los géneros en forma, lugar y cantidad necesarios para poder aplicar la técnica culinaria en cuestión.

CE2.4 Ejecutar las técnicas culinarias para la obtención de elaboraciones elementales, siguiendo las recetas base o procedimientos que las sustituyan, en el orden y tiempo estipulados y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria.

CE2.5 Proponer posibles medidas correctivas al aplicar las técnicas culinarias de acuerdo con los resultados obtenidos en cada fase del proceso para alcanzar los niveles de calidad predeterminados.

CE2.6 Justificar los lugares y métodos de almacenamiento o conservación más apropiados, teniendo en cuenta el destino o consumo asignados a las elaboraciones culinarias elementales, las características que se derivan de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.

CE2.7 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

CE2.8 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

C3: Analizar, poner a punto y realizar el proceso de regeneración que precisan las elaboraciones culinarias a base de pescados, crustáceos y moluscos para su uso o consumo posterior.

CE3.1 Explicitar las necesidades de regeneración que precisan las elaboraciones culinarias en función del estado en que se encuentran y posterior utilización.

CE3.2 Realizar operaciones de regeneración que precisen tales elaboraciones, controlando los resultados a partir de las señales o información generadas durante el proceso.

CE3.3 Proponer y aplicar medidas correctivas en función de las señales o información recibidas durante el proceso de regeneración y de acuerdo con las instrucciones recibidas, para la obtención de un producto en perfectas condiciones para su utilización posterior.

C4: Analizar y efectuar operaciones de acabado de elaboraciones culinarias de pescados, crustáceos y moluscos de acuerdo con su definición, estado y tipo de servicio, para responder a una óptima comercialización.

CE4.1 Describir y justificar tipos de guarnición y decoración posibles, clasificándolos de

acuerdo con las elaboraciones que acompañan, clases de servicio y, en su caso, modalidad de comercialización.
 CE4.2 Realizar las operaciones de guarnición y decoración de forma que se obtenga un producto acabado que cumpla con el nivel de calidad predeterminado.
 CE4.3 Mostrar sensibilidad y gusto artísticos al diseñar las decoraciones y efectuar las operaciones de acabado de platos elementales.
 CE4.4 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

Contenidos

1. Maquinaria, batería, utillaje y herramientas utilizados en las elaboraciones básicas y platos elementales con pescados, crustáceos y moluscos.

- Características de la maquinaria utilizada.
- Batería de cocina.
- Utillaje y herramientas.

2. Fondos, bases y preparaciones básicas elaborados con pescados, crustáceos y moluscos.

- Composición y elaboración de los fondos elaborados con pescados. Factores a tener en cuenta en su elaboración. Utilización.
- Otras preparaciones básicas y su utilización (coullis, salsas, mantequillas compuestas, farsas y otras) que se elaboran para pescados, crustáceos y moluscos.)
- Fondos y bases industriales elaboradas con pescados crustáceos y moluscos.
- Algas marinas y su utilización.
- Aplicación de las respectivas técnicas y procedimientos de ejecución y control para la obtención de fondos, sopas, salsas, mantequillas compuestas y otras preparaciones básicas.

3. Técnicas de cocinado de pescados, crustáceos y moluscos.

- Principales técnicas de cocinado
 - o Asar al horno, a la parrilla, a la plancha.
 - o Freír en aceite
 - o Saltear en aceite y en mantequilla.
 - o Hervir y cocer al vapor.
 - o Cocer en caldo corto o court bouillon
 - o Bresear.
 - o En papillote.
- Aplicación de las distintas técnicas de cocinado a cada especie.

5. Platos elementales a base pescados, crustáceos y moluscos.

- Platos calientes y fríos elementales más divulgados.
- Salsas, guarniciones y otras preparaciones adecuadas para acompañar platos con pescados, crustáceos y moluscos.

6. Presentación y decoración de platos a base de pescados, crustáceos y moluscos.

- Factores a tener en cuenta en la presentación y decoración de platos de pescados, crustáceos y moluscos.
- Montaje en fuente y en plato. Otros recipientes.
- Adornos y acompañamientos más representativos utilizados en estos platos.

7. Regeneración de platos preparados con pescados, crustáceos y moluscos.

- Regeneración: Definición.
- Clases de técnicas y procesos.
- Identificación de equipos asociados.
- Fases de los procesos, riesgos en la ejecución y control de resultados.
- Realización de operaciones necesarias para la regeneración.
- El sistema cook-chill y su fundamento.
- Platos preparados: Definición. Distintas clases. Platos preparados con pescados, crustáceos y moluscos

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: ELABORACIONES BÁSICAS Y PLATOS ELEMENTALES CON CARNES, AVES Y CAZA.

Código: UF0068

Duración: 70 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP1 y RP2 referidas a las carnes, aves y caza.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar, poner a punto y realizar el proceso de ejecución y conservación de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones que resulten aptas para la elaboración posterior de platos con carnes, aves y caza.

CE1.1 Describir las elaboraciones básicas de cocina, clasificándolas de acuerdo con sus aplicaciones más usuales o procesos de realización.
 CE1.2 Identificar necesidades de elaboraciones básicas derivadas de ofertas gastronómicas o planes de trabajo determinados y deducir las necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas para su realización.

CE1.3 Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo necesarios para hacer frente a la realización de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones.

CE1.4 Efectuar las operaciones necesarias para la obtención de elaboraciones básicas con una perfecta manipulación higiénico sanitaria, en el orden y tiempo establecidos y utilizando los equipos de acuerdo con sus normas de uso o instrucciones recibidas.

CE1.5 Proponer posibles medidas correctivas en función de los resultados obtenidos en cada una de las operaciones para obtener los niveles de calidad establecidos.

CE1.6 Justificar los métodos y lugares de conservación de los productos obtenidos, teniendo en cuenta el destino o consumo asignados, las características derivadas de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.

CE1.7 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

CE1.8 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

C2: Analizar, poner a punto y aplicar las técnicas básicas de cocinar carnes, aves y caza; y, en su caso, de conservación, para obtener elaboraciones culinarias y platos elementales.

CE2.1 Describir las técnicas culinarias indicando fases de aplicación/procesos, procedimientos y modos operativos, instrumentos base que se deben utilizar y resultados que se obtienen.

CE2.2 Seleccionar útiles, herramientas y equipos necesarios para la aplicación de técnicas determinadas.

CE2.3 Distribuir los géneros en forma, lugar y cantidad necesarios para poder aplicar la técnica culinaria en cuestión.

CE2.4 Ejecutar las técnicas culinarias para la obtención de elaboraciones elementales, siguiendo las recetas base o procedimientos que las sustituyan, en el orden y tiempo estipulados y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria.

CE2.5 Proponer posibles medidas correctivas al aplicar las técnicas culinarias de acuerdo con los resultados obtenidos en cada fase del proceso para alcanzar los niveles de calidad predeterminados.

CE2.6 Justificar los lugares y métodos de almacenamiento o conservación más apropiados, teniendo en cuenta el destino o consumo asignados a las elaboraciones culinarias elementales, las características que se derivan de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.

CE2.7 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

CE2.8 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

C3: Analizar, poner a punto y realizar el proceso de regeneración que precisan las elaboraciones culinarias a base de carnes, aves y caza, para su uso o consumo posterior.

CE3.1 Explicar las necesidades de regeneración que precisan las elaboraciones culinarias en función del estado en que se encuentran y posterior utilización.

CE3.2 Realizar operaciones de regeneración que precisen tales elaboraciones, controlando los resultados a partir de las señales o información generadas durante el proceso.

CE3.3 Proponer y aplicar medidas correctivas en función de las señales o información recibidas durante el proceso de regeneración y de acuerdo con las instrucciones recibidas, para la obtención de un producto en perfectas condiciones para su utilización posterior.

C4: Analizar y efectuar operaciones de acabado de elaboraciones culinarias de carnes, aves y caza, de acuerdo con su definición, estado y tipo de servicio, para responder a una óptima comercialización.

CE4.1 Describir y justificar tipos de guarnición y decoración posibles, clasificándolos de acuerdo con las elaboraciones que acompañan, clases de servicio y, en su caso, modalidad de comercialización.

CE4.2 Realizar las operaciones de guarnición y decoración de forma que se obtenga un producto acabado que cumpla con el nivel de calidad predeterminado.

CE4.3 Mostrar sensibilidad y gusto artísticos al diseñar las decoraciones y efectuar las operaciones de acabado de platos elementales.

CE4.4 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

Contenidos

1. Maquinaria, batería, utillaje y herramientas utilizados en las elaboraciones básicas y platos elementales con carnes, aves y caza.

- Características de la maquinaria utilizada.

- Batería de cocina.
- Utillaje y herramientas.

2. Fondos, bases y preparaciones básicas confeccionados con carnes, aves y caza.

- Fondos: Definición. Clasificación. Importancia de los fondos en la cocina.
- Principales fondos básicos. Composición y elaboración de los fondos elaborados con carnes, aves y caza. Factores a tener en cuenta en su elaboración. Utilización.
- Otras preparaciones básicas y su utilización (duxelles, tomate concassés, roux, mirepoix, distintos apertrejos, borduras, salsas para carnes y aves, mantequillas compuestas y farsas)
- Fondos y bases industriales elaboradas con carnes, aves y caza
- Elementos de ligazón clásicos y texturizantes actuales.
- Aplicación de las respectivas técnicas y procedimientos de ejecución y control para la obtención de fondos, sopas, salsas, mantequillas compuestas y otras preparaciones básicas.

3. Técnicas de cocinado de carnes, aves, caza y despojos

- Definición. Fundamento de la cocción. Principales técnicas de cocinado
 - Asar al horno, a la parrilla, a la plancha.
 - Freir en aceite
 - Saltear en aceite y en mantequilla.
 - Hervir y cocer al vapor.
 - Bresear
- Aplicación de las distintas técnicas de cocinado a cada tipo de corte o pieza de carne de distintas especies, a carnes de las diferentes aves domésticas, a carnes de caza y a distintos despojos.

4. Platos elementales a base de carnes, aves, caza y despojos

- Platos elementales más divulgados y su elaboración.
- Guarniciones, salsas y otras preparaciones adecuadas para acompañar platos con carnes, aves, caza y despojos.

5. Regeneración de platos cocinados a base de carnes, aves, caza y despojos

- Regeneración: Definición.
- Clases de técnicas y procesos.
- Identificación de equipos asociados.
- Fases de los procesos, riesgos en la ejecución y control de resultados.
- Realización de operaciones necesarias para la regeneración.
- El sistema cook-chill y su fundamento.
- Platos preparados: Definición. Distintas clases. Platos preparados con carnes, aves, caza y despojos.

6. Presentación y decoración de platos.

- Importancia del efecto visual en la comida. Otros factores organolépticos. Factores que diferencian la decoración clásica de la actual.
- Montaje y presentación en fuente y en plato.
- Vajilla: Características. Distintas piezas y su utilización en función del tipo de comida. El color del plato en función de su contenido.
- Factores a tener en cuenta en la presentación y decoración de platos.
- Distintas técnicas de presentación de platos elaborados con carnes, aves, y caza.
- Importancia de la presentación y servicio del plato a su bebida temperatura.

UNIDAD FORMATIVA 4

Denominación: ELABORACIONES BÁSICAS DE REPOSTERÍA Y POSTRES ELEMENTALES.

Código: UF0069

Duración: 40 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 y RP2 referida a los postres.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar, poner a punto y realizar el proceso de ejecución y conservación de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones que resulten aptas para la elaboración posterior de preparaciones básicas de repostería y postres elementales.

CE1.1 Describir las elaboraciones básicas de repostería, clasificándolas de acuerdo con sus aplicaciones más usuales o procesos de realización.

CE1.2 Identificar necesidades de elaboraciones básicas derivadas de ofertas gastronómicas o planes de trabajo determinados y deducir las necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas para su realización.

CE1.3 Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo necesarios para hacer frente a la realización de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones.

CE1.4 Efectuar las operaciones necesarias para la obtención de elaboraciones básicas con una perfecta manipulación higiénico sanitaria, en el orden y tiempo establecidos y utilizando los equipos de acuerdo con sus normas de uso o instrucciones recibidas.

CE1.5 Proponer posibles medidas correctivas en función de los resultados obtenidos en cada una de las operaciones para obtener los niveles de calidad establecidos.

CE1.6 Justificar los métodos y lugares de conservación de los productos obtenidos, teniendo en cuenta el destino o consumo asignados, las características derivadas de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.

CE1.7 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

CE1.8 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

C2: Analizar, poner a punto y aplicar las técnicas básicas de repostería y, en su caso, de conservación, para obtener postres elementales.

CE2.1 Describir las técnicas culinarias indicando fases de aplicación/procesos, procedimientos y modos operativos, instrumentos base que se deben utilizar y resultados que se obtienen.

CE2.2 Seleccionar útiles, herramientas y equipos necesarios para la aplicación de técnicas determinadas.

CE2.3 Distribuir los géneros en forma, lugar y cantidad necesarios para poder aplicar la técnica de repostería en cuestión.

CE2.4 Ejecutar las técnicas culinarias para la obtención de elaboraciones elementales, siguiendo las recetas base o procedimientos que las sustituyan, en el orden y tiempo estipulados y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria.

CE2.5 Proponer posibles medidas correctivas al aplicar las técnicas culinarias de

acuerdo con los resultados obtenidos en cada fase del proceso para alcanzar los niveles de calidad predeterminados.

CE2.6 Justificar los lugares y métodos de almacenamiento o conservación más apropiados, teniendo en cuenta el destino o consumo asignados a las elaboraciones culinarias elementales, las características que se derivan de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.

CE2.7 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

CE2.8 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

C3: Analizar, poner a punto y realizar el proceso de regeneración que precisan las preparaciones básicas de repostería y postres elementales para su uso o consumo posterior.

CE3.1 Explicitar las necesidades de regeneración que precisan las elaboraciones culinarias en función del estado en que se encuentran y posterior utilización.

CE3.2 Realizar operaciones de regeneración que precisen tales elaboraciones, controlando los resultados a partir de las señales o información generadas durante el proceso.

CE3.3 Proponer y aplicar medidas correctivas en función de las señales o información recibidas durante el proceso de regeneración y de acuerdo con las instrucciones recibidas, para la obtención de un producto en perfectas condiciones para su utilización posterior.

C4: Analizar y efectuar operaciones de acabado de preparaciones básicas de repostería y postres elementales de acuerdo con su definición, estado y tipo de servicio, para responder a una óptima comercialización.

CE4.1 Describir y justificar tipos de guarnición y decoración posibles, clasificándolos de acuerdo con las elaboraciones que acompañan, clases de servicio y, en su caso, modalidad de comercialización.

CE4.2 Realizar las operaciones de guarnición y decoración de forma que se obtenga un producto acabado que cumpla con el nivel de calidad predeterminado.

CE4.3 Mostrar sensibilidad y gusto artísticos al diseñar las decoraciones y efectuar las operaciones de acabado de platos elementales.

CE4.4 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

Contenidos

1. Maquinaria, batería, utillaje y herramientas propias de repostería.

- Características de la maquinaria utilizada.
- Batería, distintos moldes y sus características.
- Utillaje y herramientas.

2. Materias primas

- Harina: distintas clases y usos.
- Mantequilla y otras grasas.
- Distintos tipos de azúcar y otros edulcorantes.
- Cacao y derivados: distintos tipos de cobertura de chocolate.
- Distintos tipos de fruta y productos derivados (mermeladas, confituras, frutas confitadas, pulpas, etc.)

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	40
Unidad formativa 2	40
Unidad formativa 3	30
Unidad formativa 4	20

Secuencia:

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

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia en ciencia.
- Competencia en tecnología.
- Competencia digital.

Para el acceso a este módulo mediante la oferta modular, es aconsejable que el alumno cuente con las capacidades recogidas en el módulo de "Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería" y el de "Preelaboración y conservación de alimentos".

MÓDULO FORMATIVO 5

Denominación: PRODUCTOS CULINARIOS

Código: MF0262_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0262_2: Preparar y presentar los platos más significativos de las cocinas regionales de España y de la cocina internacional.

Duración: 170 horas

- Almendras y otros frutos secos.
- Huevos y ovoproductos.
- Gelatinas, especias,....
- Distintas clases de "mix"
- Productos de decoración.

3. Preparaciones básicas de múltiples aplicaciones propias de repostería.

- Materias primas empleadas en repostería.
- Principales preparaciones básicas. Composición y elaboración. Factores a tener en cuenta en su elaboración y conservación. Utilización.
- Preparaciones básicas de múltiples aplicaciones a base de: azúcar, cremas, frutas, chocolate, almendras, masas y otras: composición, factores a tener en cuenta en su elaboración, conservación y utilización.
- Preparaciones básicas elaboradas a nivel industrial.

4. Técnicas de cocinado empleadas en la elaboración de preparaciones de múltiples aplicaciones de repostería y postres elementales

- Asar al horno
- Freír en aceite
- Saltear en aceite y en mantequilla.
- Hervir y cocer al vapor.

5. Postres elementales.

- Importancia del postre en la comida. Distintas clasificaciones
- Aplicación de las respectivas técnicas y procedimientos de ejecución y control para la obtención de los postres elementales más representativos de repostería.

6. Regeneración de productos utilizados en repostería.

- Regeneración: Definición.
- Clases de técnicas y procesos.
- Identificación de equipos asociados.
- Fases de los procesos, riesgos en la ejecución y control de resultados.
- Realización de operaciones necesarias para la regeneración.
- Postres y otros productos preparados. Distintas clases.

7. Presentación y decoración de postres elementales.

- Técnicas a utilizar en función de la clase de postre.
- Utilización de manga, cornets, "biberones" y otros utensilios.
- Cremas, chocolates y otros productos y preparaciones empleados en decoración.
- Importancia de la vajilla.

UNIDAD FORMATIVA 1**Denominación:** COCINA CREATIVA O DE AUTOR**Código:** UF0070**Duración:** 30 horas**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP1.**Capacidades Y criterios de evaluación**

C1: Practicar posibles variaciones en las elaboraciones culinarias, ensayando modificaciones en cuanto a las técnicas, forma y corte de los géneros, alternativa de ingredientes, combinación de sabores y forma de presentación y decoración.

CE1.1 Seleccionar instrumentos y fuentes de información básica para obtener alternativas y modificaciones en las elaboraciones culinarias.

CE1.2 Explicar las nuevas técnicas culinarias, describiendo sus principios, aplicaciones y resultados que se obtienen.

CE1.3 Identificar posibles alternativas o modificaciones en la técnica, forma y corte de los géneros, cambio de ingredientes, combinación de sabores y formas de presentación y decoración.

CE1.4 Extrapolar los procesos y resultados obtenidos a nuevos géneros o recetas, deduciendo las variaciones técnicas que implica la adaptación.

CE1.5 Mostrar sensibilidad y gusto artísticos al efectuar las operaciones de acabado de las elaboraciones culinarias de autor.

CE1.6 Valorar los resultados obtenidos en función de factores predeterminados (forma, color, valores organolépticos, etc.), comparándolos, en su caso, con las elaboraciones culinarias originales.

CE1.7 Justificar la posible oferta comercial de los nuevos resultados obtenidos, evaluando su viabilidad económica y adaptación a la potencial demanda.

CE1.8 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

CE1.9 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

C2: Evaluar la información que se genera en términos de gustos, expectativas o necesidades de una potencial demanda, deduciendo los cambios necesarios en el proceso de producción culinaria para realizar las adaptaciones oportunas.

CE2.1 Estimar la información que sobre cambios en las elaboraciones culinarias se genera a partir de gustos, expectativas o necesidades de potenciales comensales.

CE2.2 A partir de elaboraciones concretas, y teniendo en cuenta los datos sobre gustos, expectativas o necesidades demandadas por una determinada clientela:

- Explicar el proceso de adaptación de las elaboraciones, indicando los cambios que en su ejecución se derivan de la demanda.
- Deducir posibles alternativas culinarias a las elaboraciones originales que puedan responder satisfactoriamente a la demanda.
- Desarrollar elaboraciones culinarias incorporando las modificaciones y obteniendo resultados finales que satisfagan a la demanda, alcancen los niveles de calidad predeterminados y cumplan con los objetivos del establecimiento.

Contenidos**1. Cocina moderna, de autor y de mercado.**

- Fuentes de información y bibliografía sobre cocina moderna, de autor y de mercado: identificación, selección, análisis, valoración y utilización.
- Fundamentos. Características generales de estos tipos de cocina.
- Evolución de los movimientos gastronómicos.
- Pioneros franceses y españoles.
- La Nouvelle Cuisine" o Nueva Cocina. Antecedentes.
- Hábitos y tendencias de consumo de elaboraciones culinarias.
- De la nueva cocina o "la Nouvelle Cuisine" a la cocina actual
- Utilización de materias primas características de cada zona en cocina creativa.
- Cocina de fusión.
- Cocina Creativa o de Autor.
 - o Ferrán Adriá y la cocina de Autor.
 - o Otros cocineros exponentes de este movimiento.
 - o La deconstrucción y otras técnicas nuevas, como esferificaciones, espumas, sifones, aires y otras.
 - o El uso del nitrógeno líquido y la liofilización en cocina.
 - o La cocción a bajas temperaturas y sus principios.
 - o Nuevos utensilios en cocina.
- Platos españoles más representativos.
- Su repercusión en la industria hostelera.
- El mercado y sus productos. Nuevos productos introducidos en nuestros mercados en la última década.
- Influencia de otras cocinas.

2. Experimentación y evaluación de resultados

- Experimentación de modificaciones en cuanto a las técnicas y procedimientos, instrumentos empleados, forma y corte de los géneros, alternativa de ingredientes, combinación de sabores y formas de acabado.
- Justificación y realización de variaciones en la decoración y presentación de elaboraciones culinarias.
- Análisis, control y valoración de resultados.
- Aplicación de métodos de evaluación del grado de satisfacción de consumidores de nuevas elaboraciones culinarias.
- Justificación de ofertas comerciales de los nuevos resultados obtenidos.

UNIDAD FORMATIVA 2**Denominación:** COCINA ESPAÑOLA E INTERNACIONAL**Código:** UF0071**Duración:** 80 horas**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP2.

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Analizar elaboraciones culinarias describiendo sus procesos de ejecución.
CE1.1 A partir de la transmisión oral o escrita de determinadas recetas o fichas técnicas de fabricación, complementadas, en su caso, por las explicaciones pertinentes:
- Interpretar la terminología que contienen, identificando las técnicas de elaboración que se deben aplicar.
 - Deducir necesidades de útiles y equipos para hacer frente a las fases de ejecución de las correspondientes elaboraciones.
 - Explicar los procesos de ejecución, describiendo sus fases, operaciones fundamentales, necesidades de tiempo y géneros y orden de trabajo que precisan.
 - Representar, mediante gráficos o dibujos adecuados, la presentación de los resultados esperados.

C2: Realizar, poner a punto y conservar elaboraciones culinarias que resulten generalmente complejas y representativas por sus valores gastronómicos tipo: territoriales, o temporales.
CE2.1 Distribuir útiles y herramientas, así como géneros, en forma y lugares apropiados para la realización de elaboraciones culinarias.
CE2.2 Efectuar las operaciones para realizar las elaboraciones culinarias de acuerdo con la receta base o procedimiento que la sustituya, en el orden y tiempo establecidos, con un buen uso de los equipos y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria.
CE2.3 Ejecutar las operaciones de guarnición y decoración necesarias que se deriven de la definición de la elaboración, tipo de servicio, nuevas fórmulas de creación y, en su caso, modalidad de comercialización, mostrando sensibilidad y gusto artísticos.
CE2.4 Proponer posibles medidas correctivas en función de los resultados obtenidos en cada una de las operaciones para obtener el nivel de calidad predeterminado.
CE2.5 Justificar los lugares y métodos de almacenamiento y conservación más apropiados teniendo en cuenta el destino o consumo asignados a las elaboraciones, las características que se derivan de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.
CE2.6 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
CE2.7 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

Contenidos

1. Cocina española.

- Características generales y evolución histórica.
- Alimentos españoles más emblemáticos. Productos con Denominación de Origen protegida.
- La Dieta mediterránea.
- Cocina tradicional y cocina de vanguardia. La actual cocina española en el mundo. Platos más representativos de la gastronomía española.
- Tapas, pinchos, banderillas, montaditos y cocina en miniatura.
- La dieta mediterránea y sus características.
- Las cocinas de las distintas autonomías. Principales peculiaridades. Platos más representativos.
- Restaurantes españoles más reconocidos.
- Utilización de todo tipo de la terminología culinaria.

2. Cocina del resto de Europa.

- La cocina francesa e italiana y sus características. Su influencia en la gastronomía de otros países. Platos y productos más representativos.
- La cocina portuguesa, principales características y platos más representativos.
- Otras cocinas del continente y sus platos más implantados en España.

3. Otras cocinas del mundo.

- La gastronomía en Iberoamérica. Platos y alimentos más representativos de los distintos países. Otras cocinas de América.
- Características generalidades de la cocina del Magreb. Platos, productos y más representativos. Menaje más característico.
- Aportaciones de la cocina asiática a la gastronomía: principales platos y alimentos y condimentos. El wok y sus características. Otros recipientes y utensilios.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: DECORACIÓN Y EXPOSICIÓN DE PLATOS

Código: UF0072

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Diseñar y realizar decoraciones para todo tipo de elaboraciones culinarias, aplicando las técnicas gráficas y de decoración adecuadas.

- CE1.1 Elegir o idear formas y motivos de decoración, aplicando la creatividad e imaginación.
- CE1.2 Seleccionar técnicas gráficas adecuadas para la realización de bocetos o modelos gráficos.
- CE1.3 Deducir variaciones en el diseño realizado conforme a criterios tales como tamaño, materias primas que se vayan a emplear, forma, color, etc.
- CE1.4 Realizar los bocetos o modelos gráficos aplicando las técnicas necesarias.
- CE1.5 Escoger géneros culinarios y demás materiales que sean aptos para la aplicación de la técnica decorativa seleccionada y la consecuente realización del motivo decorativo diseñado con antelación.
- CE1.6 Realizar los motivos decorativos de acuerdo con el modelo gráfico diseñado u otras fuentes de inspiración.
- CE1.7 Colocar los productos culinarios en los expositores siguiendo criterios de sabor, tamaño, color, naturaleza del producto y temperatura de conservación, mostrando sensibilidad y gusto artísticos.

Contenidos

1. Presentación de platos

- Importancia del contenido del plato y su presentación. El apetito y es aspecto del plato. Evolución en la presentación de platos. La presentación clásica y la moderna. Adecuación del plato al color tamaño y forma de su recipiente.

- El montaje y presentación de platos en grandes fuentes para su exposición en buffet.
- Adornos y complementos distintos productos comestibles.
- Otros adornos y complementos

2. Acabado de distintas elaboraciones culinarias.

- Estimación de las cualidades organolépticas específicas:
 - o Valoración de las cualidades aplicadas a una elaboración.
 - o Combinaciones base.
 - o Experimentación y evaluación de resultados.
- Formas y colores en la decoración y presentación de elaboraciones culinarias:
 - o La técnica del color en gastronomía.
 - o Contraste y armonía.
 - o Sabor, color y sensaciones.
 - o Experimentación y evaluación de posibles combinaciones.
- El diseño gráfico aplicado a la decoración culinaria:
 - o Instrumentos, útiles y materiales de uso más generalizado.
 - o Diseño de bocetos y modelos gráficos aplicando las técnicas correspondientes.
- Necesidades de acabado y decoración según tipo de elaboración, modalidad de comercialización y tipo de servicio.
- Ejecución de operaciones necesarias para la decoración y presentación de platos regionales, internacionales, de creación propia y de mercado, de acuerdo con su definición y estándares de calidad predeterminados.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	30
Unidad formativa 2	20
Unidad formativa 3	20

Secuencia:

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

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia en ciencia.
- Competencia en tecnología.
- Competencia digital.

Para el acceso a este módulo mediante la oferta modular, es aconsejable que el alumno cuente con las capacidades recogidas en el módulo de "Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería".

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE COCINA

Código: MP0017

Duración: 80 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Colaborar en la confección ofertas gastronómicas tipo menús, cartas u otras ofertas significativas (galas, banquetes...), estimando sus diferencias.

- CE1.1 Participar, para un tipo de establecimiento determinado debidamente caracterizado, y ofrecidos los datos necesarios, en:
- Identificar y analizar las variables derivadas de necesidades tipo de índole dietética, económica, de variedad, gusto, etc., que se deben tener en cuenta para confeccionar ofertas gastronómicas.
 - Componer menús, cartas y otras ofertas gastronómicas, que resulten equilibrados dietéticamente, variados y de calidad, presentándolos 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.

C2: Diferenciar las características de los alimentos y bebidas teniendo en cuenta ofertas gastronómicas determinadas.

- CE2.1 A partir de determinadas ofertas gastronómicas debidamente caracterizadas, 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, teniendo en cuenta, como variables básicas, la categoría de la oferta, el tipo de servicio, los objetivos económicos y los proveedores.
 - Formalizar fichas de especificación técnica para los géneros que se vayan a utilizar, justificando posibles alternativas en función de variables estacionales, de suministro o económicas, y utilizando eficazmente los medios ofimáticos disponibles para la formalización de las fichas.

C3: Colaborar en el cálculo de costes de materias primas para estimar posibles precios de las ofertas gastronómicas asociadas.

- CE3.1 Utilizar la documentación necesaria para la obtención de costes de materias primas.
- CE3.2 Consultar sobre los métodos de presupuestación y fijación de precios de acuerdo con los costes de materias primas.
- CE3.3 Partiendo de determinadas ofertas gastronómicas debidamente caracterizadas, participar en:
- Obtener costes de platos y materias primas, indicando los documentos consultados y realizando los cálculos correctamente.
 - Formalizar la documentación específica.
 - Fijar precios de la oferta gastronómica.
- CE3.4 Utilizar eficazmente los medios ofimáticos disponibles.

- CE3.5 Participar en valorar la importancia de la seguridad en la conservación de la documentación e información, tratándolas con rigor.
- C4: Colaborar en algunas de las operaciones de preelaboración de los diferentes géneros culinarios y realizar otras, de forma que los mismos resulten aptos para su uso en la posterior elaboración de platos o para la comercialización.
- CE4.1 Clasificar los cortes o piezas más usuales y con denominación propia asociados a diferentes géneros utilizados en elaboraciones culinarias, indicando sus características comerciales y sus aplicaciones culinarias.
- CE4.2 Colabora en las operaciones de regeneración que precisan las materias primas de acuerdo con su estado para su posterior preelaboración.
- CE4.3 Discernir las necesidades de preelaboración de cualquier género de acuerdo con determinadas aplicaciones culinarias o determinados planes de producción y comercialización.
- CE4.4 Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo de acuerdo con las preelaboraciones que se vayan a efectuar.
- CE4.5 Efectuar ciertas preelaboraciones necesarias para un plan de trabajo determinado, de acuerdo con la naturaleza de los géneros utilizados.
- CE4.7 Seleccionar el método y lugar de conservación de los géneros preelaborados teniendo en cuenta el destino o consumo asignados, las características derivadas de su propia naturaleza y las normas higiénico-sanitarias.
- CE4.8 Compartir el compromiso de sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- C5: Colaborar en aplicar métodos y operar correctamente equipos para la conservación y envasado de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones culinarias terminadas, asegurando su utilización o consumo posteriores en condiciones óptimas.
- CE5.1 Diferenciar los diferentes métodos y equipos de conservación y envasado.
- CE5.2 Colaborar en caracterizar las operaciones auxiliares que necesitan los productos en crudo, semielaborados y las elaboraciones culinarias en función del método o equipo elegido, instrucciones recibidas o aportadas y destino o consumo asignados.
- CE5.3 Colaborar en la realización de las operaciones necesarias para el proceso de conservación de todo tipo de géneros.
- CE5.4 Conocer las normas de control establecidas, para evaluar resultados intermedios y finales de cada operación a fin de obtener un producto final de acuerdo con el nivel de calidad predeterminado.
- CE5.5 Seleccionar el lugar de conservación de los productos obtenidos teniendo en cuenta el destino o consumo asignados, las características derivadas del sistema adoptado y la normativa higiénico-sanitaria.
- CE5.6 Compartir el compromiso de sacar el máximo provecho a las materias y productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- C6: Participar en, poner a punto y realizar el proceso de ejecución y conservación de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones que resulten aptas para la elaboración posterior de platos.
- CE6.1 Diferenciar las elaboraciones básicas de cocina, clasificándolas de acuerdo con sus aplicaciones más usuales o procesos de realización.
- CE6.2 Deducir las necesidades de elaboraciones básicas derivadas de ofertas gastronómicas o planes de trabajo determinados y las necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas para su realización.
- CE6.3 Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo necesarios para hacer frente a la realización de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones.
- CE6.4 Colaborar en la realización de las operaciones necesarias para la obtención de elaboraciones básicas con una perfecta manipulación higiénico sanitaria, en el orden y tiempo establecidos y utilizando los equipos de acuerdo con sus normas de uso o instrucciones recibidas.
- CE6.5 Compartir la proposición de posibles medidas correctivas en función de los resultados obtenidos en cada una de las operaciones para obtener los niveles de calidad establecidos.
- CE6.6 Seleccionar los métodos y lugares de conservación de los productos obtenidos, teniendo en cuenta el destino o consumo asignados, las características derivadas de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.
- CE6.7 Compartir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- CE6.8 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.
- C7: Colaborar en el proceso de aprovisionamiento interno de géneros y elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones de acuerdo con ofertas gastronómicas o planes de trabajo determinados.
- CE7.1 Colaborar en la detección y cálculo de necesidades de géneros y de elaboraciones básicas derivadas de ofertas gastronómicas o planes de trabajo determinados, especificando niveles de calidad.
- CE7.2 Colaborar en la formalización de la documentación necesaria para solicitar aprovisionamiento interno de géneros de los departamentos que procedan.
- CE7.3 Colaborar en el aprovisionamiento de géneros de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria y en el orden y tiempo preestablecidos.
- CE7.4 Colaborar en las operaciones de regeneración que precisen los géneros para su posterior utilización en las elaboraciones culinarias.
- CE7.5 Seleccionar el lugar de depósito de los géneros, teniendo en cuenta el destino o consumo asignados, las instrucciones recibidas y la normativa higiénico-sanitaria.
- CE7.6 Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en el proceso de aprovisionamiento de géneros.
- C8: Colaborar en la puesta a punto y aplicación de las técnicas básicas de cocina y, en su caso, de conservación, para obtener elaboraciones culinarias elementales.
- CE8.1 Diferenciar las técnicas culinarias y sus distintas fases de aplicación/procesos, procedimientos y modos operativos, instrumentos base que se deben utilizar y resultados que se obtienen.
- CE8.2 Seleccionar útiles, herramientas y equipos necesarios para la aplicación de técnicas determinadas.
- CE8.3 Colaborar en la distribución de los géneros en forma, lugar y cantidad necesarios para poder aplicar la técnica culinaria en cuestión.
- CE8.4 Colaborar en la realización de las técnicas culinarias para la obtención de elaboraciones elementales, siguiendo las recetas base o procedimientos que las sustituyan, en el orden y tiempo estipulados y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria.
- CE8.5 Compartir la proposición de posibles medidas correctivas al aplicar las técnicas culinarias de acuerdo con los resultados obtenidos en cada fase del proceso para alcanzar los niveles de calidad predeterminados.
- CE8.6 Seleccionar los lugares y métodos de almacenamiento o conservación más apropiados, teniendo en cuenta el destino o consumo asignados a las elaboraciones

- culinarias elementales, las características que se derivan de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.
- CE8.7 Compartir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- CE8.8 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.
- C9: Colaborar en poner a punto y realizar el proceso de regeneración que precisan las elaboraciones culinarias para su uso o consumo posterior.
- CE9.1 Discernir las necesidades de regeneración que precisan las elaboraciones culinarias en función del estado en que se encuentran y posterior utilización.
- CE9.2 Colaborar en las operaciones de regeneración que precisen tales elaboraciones, controlando los resultados a partir de las señales o información generadas durante el proceso.
- CE9.3 Compartir la proposición de aplicar medidas correctivas en función de las señales o información recibidas durante el proceso de regeneración y de acuerdo con las instrucciones recibidas, para la obtención de un producto en perfectas condiciones para su utilización posterior.
- C10: Colaborar en el acabado de ciertas elaboraciones culinarias y efectuar operaciones de acabado de otras, de acuerdo con su definición, estado y tipo de servicio, para responder a una óptima comercialización.
- CE10.1 Diferenciar los distintos tipos de guarnición y decoración posibles, clasificándolos de acuerdo con las elaboraciones que acompañan, clases de servicio y, en su caso, modalidad de comercialización.
- CE10.2 Cooperar en la elaboración de guarniciones y en temas de decoración, de forma que se obtenga un producto acabado que cumpla con el nivel de calidad predeterminado.
- CE10.3 Mostrar sensibilidad y gusto artísticos al diseñar las decoraciones y efectuar las operaciones de acabado de platos elementales.
- CE10.4 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.
- C11: Cooperar en el análisis y aplicación de las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas, para evitar riesgos de toxoinfecciones alimentarias y contaminación ambiental.
- CE11.1 Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales, utillaje y manipulación de alimentos.
- CE11.2 Conocer las características de las unidades de producción o servicio con los productos y útiles autorizados para la limpieza.
- CE11.3 Clasificar, interpretando su etiquetado, productos y útiles de limpieza de acuerdo con sus aplicaciones, explicando propiedades, ventajas, modos de utilización y grado de respeto al medio ambiente.
- CE11.4 Utilizar los productos y útiles de limpieza adecuados en cada caso, atendiendo a las características de las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas.
- CE11.5 Conocer los riesgos de intoxicaciones alimentarias y otros más comunes, identificando sus posibles causas.
- CE11.6 Colaborar en el cumplimiento de las normas higiénico-sanitarias y aplicar correctamente los métodos de limpieza y orden al operar con equipos, máquinas, útiles y géneros y al limpiar las instalaciones.
- CE11.7 Reconocer los graves efectos que se derivan de las toxoinfecciones alimentarias producidas como consecuencia del incumplimiento de las normas higiénico-sanitarias en los procesos de elaboración culinaria.
- C12: Colaborar en poner a punto y conservar elaboraciones culinarias que resulten generalmente complejas y representativas por sus valores gastronómicos tipo: territoriales, de autoría o temporales.
- CE12.1 Colaborar en distribuir útiles y herramientas, así como géneros, en forma y lugares apropiados para la realización de elaboraciones culinarias.
- CE12.2 Participa en las operaciones para realizar las elaboraciones culinarias de acuerdo con la receta base o procedimiento que la sustituya, en el orden y tiempo establecidos, con un buen uso de los equipos y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria.
- CE12.3 Cooperar en las operaciones de guarnición y decoración necesarias que se deriven de la definición de la elaboración, tipo de servicio, nuevas fórmulas de creación y, en su caso, modalidad de comercialización, mostrando sensibilidad y gusto artísticos.
- CE12.4 Compartir la proposición de posibles medidas correctivas en función de los resultados obtenidos en cada una de las operaciones para obtener el nivel de calidad predeterminado.
- CE12.5 Justificar los lugares y métodos de almacenamiento y conservación más apropiados teniendo en cuenta el destino o consumo asignados a las elaboraciones, las características que se derivan de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.
- CE12.6 Compartir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- CE12.7 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.
- C13: Colaborar en la información que se genera en términos de gustos, expectativas o necesidades de una potencial demanda, deduciendo los cambios necesarios en el proceso de producción culinaria para realizar las adaptaciones oportunas.
- CE13.1 Estimar la información que sobre cambios en las elaboraciones culinarias se genera a partir de gustos, expectativas o necesidades de potenciales comensales.
- CE13.2 A partir de elaboraciones concretas, y teniendo en cuenta los datos sobre gustos, expectativas o necesidades demandadas por una determinada clientela.
- Explicar el proceso de adaptación de las elaboraciones, indicando los cambios que en su ejecución se derivan de la demanda.
 - Deducir posibles alternativas culinarias a las elaboraciones originales que puedan responder satisfactoriamente a la demanda.
 - Desarrollar elaboraciones culinarias incorporando las modificaciones y obteniendo resultados finales que satisfagan a la demanda, alcancen los niveles de calidad predeterminados y cumplan con los objetivos del establecimiento.
- C14: Colaborar en el diseño y realizar decoraciones para todo tipo de elaboraciones culinarias, aplicando las técnicas gráficas y de decoración adecuadas.
- CE14.1 Elegir o idear formas y motivos de decoración, aplicando la creatividad e imaginación.
- CE14.2 Seleccionar técnicas gráficas adecuadas para la realización de bocetos o modelos gráficos.
- CE14.3 Deducir variaciones en el diseño realizado conforme a criterios tales como tamaño, materias primas que se vayan a emplear, forma, color, etc.

CE14.4 Participar en la realización de los bocetos o modelos gráficos aplicando las técnicas necesarias.
 CE14.5 Escoger géneros culinarios y demás materiales que sean aptos para la aplicación de la técnica decorativa seleccionada y la consecuente realización del motivo decorativo diseñado con antelación.
 CE14.6 Realizar los motivos decorativos de acuerdo con el modelo gráfico diseñado u otras fuentes de inspiración.
 CE14.7 Participar en la colocación de los productos culinarios en los expositores siguiendo criterios de sabor, tamaño, color, naturaleza del producto y temperatura de conservación, mostrando sensibilidad y gusto artísticos.

C15: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE15.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE15.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE15.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE15.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE15.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE15.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. Las ofertas gastronómicas

- Ofertas gastronómicas más comunes en los distintos establecimientos.
- Confección de distintos tipos de menús. Confección de cartas para establecimientos de distintas categorías y distintas estaciones. Confección de cartas de desayunos, platos combinados y otras ofertas gastronómicas.
- Menú engineering y su aplicación.

2. Utilización de las materias primas

- Diferenciación de los alimentos más característicos de cada estación
- Utilización de productos procedentes de otros continentes: frutas, hortalizas, especias y condimentos, productos, procesados y otros.
- Cumplimentación de fichas de especificación técnicas para distintos productos.

3. Control de consumos y costes

- Control de calidad en alimentos.
- Diferenciación de calidad y estado de conservación de distintos alimentos: carnes, aves, pescados, hortalizas, frutas, etc.
- Utilización de los distintos impresos de control de consumo.
- Valoración de platos.

4. Preelaboración de géneros culinarios

- Limpieza, distintos cortes, torneado y preparación de adornos con hortalizas.
- Desinfección de hortalizas para consumir crudas.
- Limpieza, desespinado, cortes más usuales y preparación para cocer enteros los pescados más consumidos.
- Limpieza y preparación en crudo de moluscos y crustáceos.

- Limpieza, descuartizado, deshuesado, distintos cortes y troceado, marinado, adobo, brinado y otras operaciones propias de la preelaboración de carnes, aves y caza.

- Preelaboración de despojos.

- Utilización de los productos resultantes de la preelaboración de carnes, aves, caza, pescados, hortalizas, etc.

- Otros trabajos de preelaboración.

- Utilización de los equipos, máquinas, útiles y herramientas del área de preparación.

5. Empleo de sistemas y métodos de conservación

- Almacenamiento en cámaras y congeladores: control de temperaturas. Normas para el funcionamiento adecuado de este tipo de instalación.

- Envasado al vacío.

- Utilización de los equipos y máquinas.

6. Aprovisionamiento interno de géneros y productos culinarios

- Formalización y traslado de solicitudes de aprovisionamiento interno.

- Asistencia en el control de la recepción de géneros.

- Almacenamiento de mercancías recibidas.

7. Elaboraciones culinarias básicas de múltiples aplicaciones

- Elaboración de fondos, salsas, mantecas compuestas y otras preparaciones básicas.

- Aplicación de distintos métodos de cocción.

- Confección y presentación de platos y guarniciones sencillos.

- Utilización de la maquinaria y equipos de cocina caliente y cocina fría.

8. Regeneración de géneros y productos culinarios

- El sistema Cook- chill. La regeneración de platos preparados: Conceptos. Medios utilizados

- Aplicación de los distintos procedimientos de regeneración de platos preparados, precocinados conservas y postres preparados.

9. Cocinas territoriales.

- Confección de platos nacionales y foráneos más representativos de la oferta gastronómica.

- Empleo de nuevos productos en la alimentación.

10. Acabado y presentación de platos.

- Montaje en plato y en fuentes de distinto tamaño

- Montaje y decoración de platos para buffet.

- Aplicación de nuevas tecnologías

- Utilización de nuevos utensilios, herramientas y maquinaria.

11. Cumplimiento de las normas de seguridad, higiene y protección ambiental.

- Cumplimiento de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad y de manipulación de alimentos.

- Respeto de las medidas de ahorro de energía y conservación ambiental en los procesos de almacenamiento y manipulación de géneros y elaboraciones culinarias.

12. 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

Módulo Formativo	Titulación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Si se cuenta con titulación	Si no se cuenta con titulación
MF0711_2: Seguridad e higiene y protección ambiental en hostelería.	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Ciencia y Tecnología de los alimentos. • Licenciado en medicina y cirugía • Licenciado en Biología • Licenciado en Bioquímica • Licenciado en Química. • Licenciado en enología. • Licenciado en farmacia. • Licenciado en Veterinaria. • Licenciado en Ciencias ambientales. • Licenciado en 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
MF0259_2: Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Diplomado en Turismo. • Licenciado en Ciencia y Tecnología de los alimentos. • Técnico Superior en Restauración • Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional Hostelería y turismo en el área de restauración. 	2 años	5 años

Módulo Formativo	Titulación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Si se cuenta con titulación	Si no se cuenta con titulación
MF0260_2: Prelaborar y conservar de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Ciencia y Tecnología de los alimentos. • Técnico Superior en Restauración • Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional Hostelería y turismo en el área de restauración. 	2 años	5 años
MF0261_2: Técnicas culinarias	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Ciencia y Tecnología de los alimentos. • Técnico Superior en Restauración • Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional Hostelería y turismo en el área de cocina. 	2 años	5 años
MF0262_2: Productos culinarios	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Ciencia y Tecnología de los alimentos. • Técnico Superior en Restauración • Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional Hostelería y turismo en el área de cocina. 	2 años	5 años

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS E INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m ² 15 alumnos	Superficie m ² 25 alumnos
Aula de gestión	45	60
Taller de cocina	135	135
Almacén	20	20

Espacio Formativo		M1	M2	M3	M4	M5
Aula de gestión		X	X	X	X	X
Taller de cocina			X	X	X	X
Almacén			X	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 - 2 Pizarras para escribir con rotulador - Rotafolios - Material de aula - Mesa y silla para formador - Mesas y sillas para alumnos
Taller de cocina	<ul style="list-style-type: none"> - 15 Cocinas individuales semiindustriales de aprox. 400 x 600 mm, con dos quemadores para encastar. - 1 Cocina para el profesor (con 4 quemadores y horno). - 1 Fry top o Plancha (350 x 700 x 850 mm aprox.). - 1 Baño-maría (350 x 600 x 850 mm aprox.). - 1 Gratificadora. - 1 Freidora (de 10 litros aprox.). - 1 Horno combinado con capacidad de 6 bandejas "gastronorm". - 1 Horno microondas. - 2 Tolvas o silos para patatas y cebollas. - 1 Juego de brazos combinados (batidor /tritador). - 1 Mesa de pastelería con la tolvas incorporadas para harinas y azúcar. - 1 Mesa para las demostraciones del profesor. - 8 Batidoras amasadoras (de 4 a 4,5 litros de capacidad). - 1 Exprimidor de cítricos. - 1 Cortadora de fiambres. - 1 Máquina de picar carne. - 1 Tajo para cortar carne. - 1 Abatidor de temperatura. - 1 Mesa caliente. - 1 Máquina para hacer vacío. - 1 Dispensador industrial rollo de papel. - Frigoríficos y/o cámaras frigoríficas para conservar los alimentos (carnes, pescados, hortalizas, productos de pastelería, etcétera) sin mezclarlos. - Mesas de trabajo (convencionales y/o frías). - Seno de fregadero de acero inoxidable de aproximadamente 400 x 400 mm y 300 mm de profundidad, encastrado en mesa o encimera de acero inoxidable. - Fregaderos de dos senos distribuidos en las áreas de limpieza,

Espacio Formativo	Equipamiento
	<p>preparación, pastelería, y demás lugares donde sean necesarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Congeladores en forma de armario o de arcón. - Armarios frigoríficos o cámaras frigoríficas. - Lavamanos a pedal. - Esterilizador de cuchillos. - Balanzas eléctricas de 10 kg aprox. (cocina y repostería). - 1 Botiquín. - Contenedor especial para basura de 56 cm de diámetro y 70 cm de altura. - Herramientas. - Batería. - Elementos de protección.
Almacén	Estanterías

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.

ANEXO VI

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Recepción en alojamientos

Código: HOTA0308

Familia Profesional: Hostelería y turismo

Nivel de cualificación profesional: 3

Cualificación profesional de referencia:

HOT094_3: Recepción. (RD 295/2004 de 20 de febrero y modificaciones publicadas en el RD 1700/2007 de 14 de diciembre)

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

UC0263_3 Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas

UC0264_3 Realizar las actividades propias de la recepción

UC0265_3 Gestionar departamentos del área de alojamiento

UC1057_2 Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas

Competencia general:

Gestionar el departamento de recepción, de acuerdo con la planificación general del establecimiento de alojamiento, desarrollando y asegurando la correcta prestación de los servicios que le son propios y la ejecución de acciones comerciales.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Lleva a cabo su actividad en todo tipo de hoteles y en otros alojamientos turísticos tales como moteles, balnearios, apartamentos turísticos, campings, ciudades de vacaciones, establecimientos de turismo rural, etc. También tiene salida en determinadas entidades dedicadas a la distribución turística, tales como centrales de reservas, sistemas de distribución, representantes de prestatarios de servicios, etc.

Sectores productivos:

Esta cualificación se sitúa, fundamentalmente, en el sector de hostelería y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico, aunque también puede ubicarse en sectores que engloban determinado tipo de alojamientos no turísticos (residencias de estudiantes, de 3ª edad, etc.). Asimismo, y en menor medida, se ubica en el subsector de la distribución turística, sobre todo en centrales de reservas hoteleras.

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

4522.004.1 Recepcionista de hotel

4522.004.1 Jefe de recepción

4522.009.6 Conserje de hotel

Encargado de comunicaciones
Encargado de reservas
Jefe de reservas
Coordinador de calidad
Promotor turístico

Duración de la formación asociada: 630 horas

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

- MF0263_3: Acciones comerciales y reservas. (150 horas)
- UF0050: Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos (60 horas)
 - UF0051: Diseño y ejecución de acciones comerciales en alojamientos. (60 horas)
 - UF0042: Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo. (30 horas)

- MF0264_3: Recepción y atención al cliente. (180 horas)
- UF0052: Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos. (90 horas)
 - UF0042: Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo. (30 horas)
 - UF0043: Gestión de protocolo. (30 horas)
 - UF0044: Función del mando intermedio en la Prevención de riesgos laborales. (30 horas)

- MF0265_3: Gestión de departamentos del área de alojamiento. (120 horas)
- UF0048: Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento. (70 horas)
 - UF0049: Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. (50 horas)

MF1057_2: Inglés profesional para turismo. (90 horas)

MP0013: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Recepción en alojamientos. (120 horas)

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: EJECUTAR Y CONTROLAR EL DESARROLLO DE ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS

Nivel: 3

Código: UC0263_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Gestionar las reservas de habitaciones y otros servicios del hotel de forma que se obtengan los mayores índices de ocupación y producción posibles.

CR1.1 Las pautas de actuación que se proponen están en función de la política comercial de la empresa, de la reglamentación vigente en materia de tarifas y reservas, y de toda la oferta del establecimiento.

CR1.2 Los formularios y documentos necesarios para la gestión de reservas se formalizan debidamente y se tramitan tanto de forma manual como informatizada, cumpliendo los plazos establecidos.

CR1.3 La planificación de reservas que se efectúa es la necesaria y adecuada para lograr la optimización de la ocupación a corto, medio y largo plazo, dependiendo del

tipo de establecimiento.

CR1.4 La información relativa a la gestión de reservas se procesa y archiva

adecuadamente, obteniendo conclusiones operativas relativas a:

- Previsión de ocupación.
- Clientes no presentados.
- Modificaciones.
- Anulaciones.
- Datos de empresas y clientes.
- Garantías.
- Correspondencia y mensajes.

CR1.5 Las conclusiones operativas obtenidas se trasladan en tiempo y forma a los departamentos o al personal implicado.

RP2: Recoger y analizar la información que sea útil para la planificación comercial de la entidad.

CR2.1 La política y directrices comerciales de la entidad se estudian e integran.

CR2.2 La oferta de servicios de la entidad, en relación con la de sus competidores, es objeto de análisis, conociendo sus diferenciales y posición competitiva.

CR2.3 Las fuentes de información se identifican y seleccionan adecuadamente para la obtención de información sobre el mercado, producto, precio y distribución del servicio de alojamiento propio y de la competencia.

CR2.4 La información relacionada con la clientela se obtiene para conocer la demanda actual y potencial.

CR2.5 Los soportes previstos para la recogida y gestión de la información se formalizan adecuadamente.

CR2.6 Las ideas, sugerencias y datos se recogen y transmiten a los responsables de la definición y desarrollo de la planificación comercial de la entidad, mediante la emisión de informes u otros documentos que lo requieran

RP3: Participar en el diseño de determinadas acciones comerciales, ejecutándolas de acuerdo con la planificación realizada.

CR3.1 Las actividades de promoción y otras propias de la comercialización se proponen sobre la base del conocimiento del mercado, para la definición de acciones comerciales.

CR3.2 Los recursos necesarios para llevar a cabo las acciones comerciales definidas son objeto de organización, en su ámbito de responsabilidad, con criterios de eficiencia y eficacia.

CR3.3 Las acciones definidas en los planes comerciales se implementan, en su ámbito de responsabilidad, de acuerdo con los objetivos fijados.

CR3.4 El material promocional y las ofertas estipuladas se distribuyen realizando visitas promocionales a clientes actuales o potenciales.

CR3.5 Las acciones comerciales implementadas son objeto de análisis y evaluación, trasladándose las conclusiones y sugerencias de cambio oportunas a los responsables de la definición y desarrollo de la planificación comercial de la entidad.

RP4: Atender las peticiones y quejas planteadas por los clientes, 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 con la mayor celeridad, respetando, al mismo tiempo, las normas del establecimiento.

CR4.2 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.

CR4.3 Las modificaciones que se producen en los servicios prestados al cliente se comunican, en forma y tiempo adecuados y siguiendo los procedimientos establecidos, al personal dependiente y a los demás departamentos implicados, para adecuar

administrativamente la nueva situación.

CR4.4 Las actuaciones que se adoptan ante situaciones adversas son las establecidas y adecuadas a cada situación.

CR4.5 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 y/o creación de servicios

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Equipos audiovisuales. Internet e Intranet. Página web del establecimiento. Equipos y material de oficina. Instrumentos de telecomunicaciones. Material gráfico promocional.

Productos o resultado del trabajo

Análisis y conclusiones sobre el mercado, producto, precio y canales de distribución. Bases de datos de clientes actuales y potenciales actualizadas. Acciones comerciales. Ofertas y propuestas de colaboración a clientes. Captación efectiva de operaciones y clientes (acuerdos de colaboración, contratos...). Informes finales sobre la ejecución y resultados de los programas comerciales. Obtención del índice de satisfacción del cliente. Equipo implicado en la política comercial del establecimiento. Reservas y depósitos. Gestión de precios.

Información utilizada o generada

Datos acerca del mercado, producto, precio y canales de distribución. Bases de datos y directorios. Informes y listados. Materiales de promoción: folletos, catálogos, etc. Informaciones facilitadas por los clientes (clientes "espia"). Información interna referente a políticas y programas de la empresa y a procesos, procedimientos y métodos de operación, así como a acuerdos y contratos con clientes. Información interdepartamental y jerárquica.

Unidad de competencia 2

Denominación: REALIZAR LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE LA RECEPCIÓN

Nivel: 3

Código: UC0264_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Organizar la prestación del servicio de recepción, determinando unos procesos adecuados y rentables

CR1.1 Los procesos elegidos son los más adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación del servicio, a partir de los medios disponibles y en función de la modalidad del establecimiento.

CR1.2 La organización del espacio físico que se propone es la óptima, teniendo en cuenta:

- La adaptación a los medios disponibles.
- El establecimiento de un flujo de trabajo lo más correcto y rápido posible.
- La optimización de las tareas y circulaciones, adaptándose a:
 - o las directrices de la empresa,
 - o la capacidad del establecimiento y tipo de oferta,
 - o el presupuesto económico y la relación eficacia - coste de cada elemento,
 - o los principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene.

CR1.3 Los procedimientos específicos que se establecen para la prestación del servicio se desarrollan adecuadamente, teniendo en cuenta las características del establecimiento: capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de empresa,

tipología de clientes, etc.

- CR1.4 Los procedimientos de control que se establecen y aplican permiten determinar la capacidad y eficacia de los procesos del departamento.
- CR1.5 Los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente se determinan de forma que se facilite la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.

RP2: Realizar las actividades propias del mostrador, desde la llegada a la salida del cliente, tramitando y gestionando la documentación necesaria, según los estándares de la empresa.

- CR2.1 La verificación del estado de reservas de servicios y su disponibilidad se realiza coordinando e informando a los departamentos implicados.
- CR2.2 La documentación necesaria se dispone, formaliza y gestiona debidamente para conseguir una adecuada prestación del servicio.
- CR2.3 La asignación de las habitaciones se realiza con el fin de conseguir la satisfacción de las demandas y la optimización de las reservas.
- CR2.4 A la llegada del cliente:
 - Se actúa con rapidez y cortesía, dando la bienvenida y, en caso necesario, efectuando la comprobación de la reserva, de acuerdo con las normas de la empresa.
 - Los procedimientos de registro y apertura de cuenta aplicados siguen los protocolos establecidos por la empresa.
 - La información que se facilita a los clientes sobre los servicios internos, así como la entrega de las correspondientes acreditaciones, se efectúa en la forma y en el tiempo establecido.
 - La información externa que se aporta es la demandada por el cliente.
 - Se traslada el equipaje de forma profesional y eficaz, en caso necesario y en función del tipo de establecimiento.
 - El protocolo establecido se cumple, teniendo en cuenta tipo de clientela, modalidad y tipo de establecimiento y normativa interna.
 - La confidencialidad se mantiene en todo momento y ante cualquier demanda o atención prestada a un cliente, actuando siempre con absoluta discreción.

CR2.5 Durante la estancia en el establecimiento:

- Formalizando y archivando correctamente la documentación generada en cada caso, se realizan servicios propios de recepción-conserjería tales como:
 - o Correspondencia y mensajes.
 - o Despertador.
 - o Cambio de moneda extranjera.
 - o Alquiler de cajas de seguridad.
 - o Reserva de servicios en otros establecimientos.
 - o Alquiler de vehículos.
 - o Información sobre los servicios del hotel y oferta turística del entorno.
 - o Atención a cualquier otra petición propia del departamento (cambio de habitación, pago de servicios externos, ...).
- La formalización de las estadísticas se realiza de acuerdo con los procedimientos y modelos establecidos.
- Los cargos departamentales se realizan eficazmente, de acuerdo con la modalidad o condiciones convenidas y obteniendo la aceptación del cliente.
- La presencia de individuos sospechosos se identifica para evitar en la medida de lo posible robos y hurtos, informando sobre circunstancias inusuales, actuando de forma adecuada y proporcionando seguridad a los huéspedes y una buena imagen del establecimiento.

CR2.6 A la salida del cliente:

- La facturación de todos los servicios se comprueba de manera eficaz y

coordinada con los demás departamentos implicados.

- El sistema de pago convenido se aplica correctamente.
- En caso necesario, se ordena la recogida del equipaje, autorizando debidamente la salida.
- En la despedida del cliente se actúa de forma cortés, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando la materialización de futuras estancias.
- Los procedimientos necesarios para asegurar un rápido check out se aplican adecuadamente.

RP3: Utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación adecuados a las necesidades de cada tipo de cliente, atendiendo con el fin de satisfacer sus expectativas y asegurando la fluidez en el traspaso de información interdepartamental.

- CR3.1 Los medios técnicos de comunicación disponibles (internet, intranet, telefonía, megafonía, telefax ...) se utilizan de forma responsable, seleccionando el más adecuado en función de la situación planteada.
- CR3.2 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz, para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.
- CR3.3 La transmisión de consignas u órdenes acerca de cambios en el equipo de trabajo se realiza de forma correcta y clara para asegurar el seguimiento adecuado de los servicios prestados a los clientes.
- CR3.4 Las comunicaciones, tanto externas como internas, llegan a los destinatarios adecuados, manteniéndose una absoluta reserva y asegurando así la confidencialidad de las mismas.
- CR3.5 Las acciones comunicativas objeto de ejecución se coordinan de forma que se obtenga la satisfacción de los deseos del cliente, actuando con la mayor celeridad posible y, en su caso, facilitando y potenciando la eficacia en la comunicación interdepartamental.
- CR3.6 La atención directa al cliente ante sus peticiones, sugerencias y quejas, se realiza adoptando una actitud acorde con la deontología profesional, siguiendo la política marcada por la empresa y cumpliendo la legislación vigente.

RP4: Supervisar los procesos de facturación, formalizando la documentación necesaria, y gestionar la información derivada de las operaciones de alojamiento y demás servicios del hotel, permitiendo un adecuado control económico – administrativo del mismo.

- CR4.1 El control económico-administrativo de los servicios prestados es el adecuado y se consigue estableciendo una buena coordinación con los departamentos implicados de forma rápida, exacta y eficaz, aplicando las medidas necesarias para la corrección de las posibles desviaciones.
- CR4.2 Los servicios prestados y su respectivo cobro se comprueban para asegurar que se corresponden con lo pactado en su momento con el cliente o con el canal de distribución.
- CR4.3 La prestación de los servicios facturados se comprueba adecuadamente, consiguiendo agilización, seguridad y materialización del cobro y dando satisfacción al cliente.
- CR4.4 Los depósitos, prepagos, listas de morosos, etc., se verifican detalladamente, en coordinación con el departamento de administración, facilitando el establecimiento de medidas correctivas y la aplicación de un control contable adecuado.
- CR4.5 Las bases de datos de empresas y clientes se crean y mantienen actualizadas correctamente para facilitar al establecimiento la comunicación con los mismos.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Equipos audiovisuales. Internet e Intranet. Página web del establecimiento. Equipos y material de oficina. Instrumentos de telecomunicaciones. Equipos informáticos. Equipos e instrumentos de seguridad y vigilancia. Materiales de ayuda para discapacitados. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento.

Productos o resultado del trabajo

Facilitación del servicio de alojamiento requerido por el cliente. Atención a los clientes. Facturación y cobro de los servicios. Control de los servicios cargados. Atención y gestión de las comunicaciones internas y externas. Información de la gestión para la dirección del establecimiento. Documentaciones oficiales formalizadas (ficha de policía, hoja de reclamaciones, informes estadísticos, cambios de divisa...). Documentos de control de caja formalizados. Documentación de control y reposición de materiales y de documentos tipo formalizada.

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 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 interdepartamental y jerárquica.

Unidad de competencia 3

Denominación: GESTIONAR DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTOS

Nivel: 3

Código: UC0265_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Proponer objetivos y planes para el departamento o área de su responsabilidad que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento.

CR1.1 La información de los planes generales de la empresa y los específicos que afectan a su área de actuación se recaba de forma directa.

CR1.2 Los objetivos de carácter particular para el departamento de su responsabilidad se definen y se proponen a sus superiores.

CR1.3 Las opciones de actuación se identifican y evalúan, y se seleccionan las más adecuadas a los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y las características de la empresa.

CR1.4 Los planes y acciones para conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad se formulan y cuantifican.

CR1.5 Se participa en la elaboración de los planes de emergencia del establecimiento.

RP2: Confeccionar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad y efectuar el seguimiento económico y el control presupuestario.

CR2.1 Los datos históricos de su departamento o área de responsabilidad se revisan y las previsiones económicas se establecen de acuerdo con la planificación general

de la empresa y con los objetivos fijados para el ámbito de su responsabilidad.

CR2.2 Los presupuestos económicos y de tesorería para los departamentos de recepción y de pisos se confeccionan aplicando técnicas de previsión y presupuestación, y estableciendo su cuantificación y periodificación.

CR2.3 Los presupuestos anuales específicos para la dotación de existencias correspondientes al departamento de pisos, desglosando gastos fijos y gastos variables, se presentan a la dirección con el fin de proyectar los objetivos del departamento para el año siguiente.

CR2.4 Los presupuestos se presentan a sus superiores jerárquicos, considerando las observaciones que éstos formulan para hacer las modificaciones necesarias.

CR2.5 El procedimiento para el seguimiento del presupuesto de su departamento se define y aprueba.

CR2.6 El control presupuestario se efectúa en los plazos y términos establecidos, comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos.

CR2.7 Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso.

CR2.8 Los resultados del control presupuestario se transmiten mediante informes a las personas y departamentos correspondientes, en el tiempo y forma establecidos.

RP3: Establecer la estructura organizativa general del área de su responsabilidad que dé respuesta a los objetivos del establecimiento.

CR3.1 El tipo de estructura organizativa se determina en función del que resulte más adecuado para el logro de los objetivos y planificación establecidos.

CR3.2 Las funciones y tareas que deben realizarse se definen y las relaciones internas a que dan lugar se determinan.

CR3.3 Los puestos de trabajo se definen y el perfil profesional de las personas que deben ocuparlos se contribuye a definir.

CR3.4 Se colabora en el proceso de selección de las personas que ocupan los puestos de trabajo.

RP4: Colaborar en la integración del personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción, participando en su formación y evaluación, para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.

CR4.1 Los manuales de operaciones, o documentos equivalentes, para la asistencia y formación técnica de su equipo, se elaboran de forma que proporcionen la información necesaria para la ejecución de las tareas asignadas.

CR4.2 La integración en el equipo de trabajo de nuevo personal, se realiza:

- Facilitando y explicando, en caso necesario, el manual de acogida del establecimiento.

- Estableciendo el periodo idóneo de adaptación para cada nueva incorporación.

- Explicando las operaciones y procesos más significativos a realizar.

- Dando información sobre la empresa, su organización, imagen y otros aspectos de interés.

- Facilitando la comunicación con los demás miembros del equipo.

CR4.3 Los criterios de evaluación para el seguimiento de la labor efectuada por el personal a su cargo se establecen de forma que permitan conocer su eficacia en el trabajo.

CR4.4 La impartición en su departamento de programas de formación, para el desarrollo, motivación y promoción profesional del personal dependiente, se propone de forma razonada a sus superiores.

CR4.5 Los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente se determinan con el fin de facilitar la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.

CR4.6 La delegación de autoridad en el personal dependiente se efectúa animando

del personal dependiente. Personal involucrado y motivado en los objetivos de la empresa. Consecución de objetivos del área. Sistema de calidad del establecimiento implementado.

Información utilizada o generada

Plan estratégico de la empresa. Planes de emergencia. Información económica y administrativa de la empresa. Plan de calidad del establecimiento. Presupuestos. Informes de gestión. Inventarios de material y equipamiento. Fichero de clientes y de proveedores. Registro de personal. Disposiciones legales y convenios colectivos. Manual de empresa. Albaranes, vales y facturas. Registros de calidad. Manuales de planificación. Manuales de archivo y gestión de la información. Manuales de procedimiento administrativo. Formularios de presupuestación. Manuales de elaboración de documentos. Manuales de comunicación. Manuales de procedimientos de control de calidad. Informes de gestión de recursos humanos.

Unidad de competencia 4

Denominación: COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Nivel: 2

Código: UC1057_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

CR1.1 La expresión oral del cliente o el profesional en inglés, empleando un lenguaje estándar se interpreta con precisión en situaciones predecibles tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.

CR1.2 La comprensión oral en inglés se produce adecuando la interpretación a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo

a la iniciativa personal y a la creatividad en el desarrollo de su trabajo como medida de motivación y exigiendo la responsabilidad correspondiente.

RP5: Dirigir al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.

CR5.1 Las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad se identifican.

CR5.2 Las metas y objetivos de la empresa se explican para su comprensión y asunción por cada miembro del personal dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo y en la empresa.

CR5.3 La motivación del personal de su departamento o área se logra promoviendo y valorando el trabajo en equipo, la iniciativa, el esfuerzo y la creatividad.

CR5.4 Las responsabilidades y funciones del personal se determinan y la autoridad necesaria para su cumplimiento se delega.

CR5.5 Las instrucciones e indicaciones al personal se transmiten de forma clara, asegurándose de su comprensión.

CR5.6 Las reuniones necesarias con el personal, para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño, se planifican y dirigen, formalizando los informes pertinentes.

CR5.7 La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

RP6: Implementar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado por la entidad.

CR6.1 Los servicios en su ámbito de responsabilidad se diseñan con su contribución, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los clientes y colaborando en la determinación de estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad.

CR6.2 La cultura de la calidad se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad y fomentando su participación en la mejora continua.

CR6.3 El sistema de calidad se implementa, identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.

CR6.4 El sistema de indicadores y de control de la calidad interna se define, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y a otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.

CR6.5 Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, se diseñan con su colaboración, facilitando y fomentando la participación de los clientes.

CR6.6 La aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimiento de los estándares y normas se comprueba, efectuando la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Equipos informáticos. Programas informáticos.

Productos o resultado del trabajo

Planificación eficiente del departamento. Control presupuestario. Optimización de costes. Estructura organizativa del área y/o departamento establecida. Definición de puestos de trabajo y selección del personal del departamento. Integración, dirección y coordinación

del que se dispone para la interacción, y se interpreta en lo esencial, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP2: Interpretar, sin precisar un diccionario, documentos de complejidad media escritos en inglés, en el ámbito de la actividad turística, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR2.1 La documentación escrita en inglés referente a instrucciones, informes, manuales, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas, se interpreta con detalle y agilidad en situaciones predecibles, tales como:

- Consulta de un manual de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad turística.
 - Consulta de un manual de aplicación informática.
 - Petición de información, reservas y pedidos.
 - Lectura de mensajes, cartas, faxes y correo electrónico.
 - Información sobre destinos, servicios y precios.
- CR2.2 La comprensión escrita en inglés se produce adecuando la interpretación a los condicionantes que la pueden afectar, tales como:
- El canal de la comunicación: fax, e-mail o carta.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Grafía deficiente.
 - Impresión de baja calidad.

RP3: Expresar a clientes y proveedores en inglés, mensajes orales fluidos, de complejidad media, en el ámbito del turismo, en situaciones de comunicación presencial o a distancia, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información.

CR3.1 La expresión oral en inglés se realiza produciendo mensajes coherentes que emplean un vocabulario amplio relacionado con la actividad y son emitidos con fluidez y espontaneidad en reuniones, recepciones y conversaciones referidas a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Acompañamiento, asistencia e información al pasajero en medios de transporte marítimo y ferroviario.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CR3.2 La expresión oral en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP4: Producir en inglés, documentos escritos de complejidad media, correctos gramatical y ortográficamente, necesarios para el cumplimiento eficaz de su cometido y para garantizar los acuerdos propios de su actividad, utilizando un vocabulario amplio propio de su ámbito profesional.

CR4.1 La expresión escrita en inglés se realiza cumplimentando o produciendo instrucciones, cartas, faxes, correos electrónicos y notas coherentes, inteligibles y correctas en la gramática y ortografía, referidos a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y precios.
 - Notificación de avisos para clientes de un evento.
 - Redacción y cumplimentación de documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes u oficina de información turística.
 - Realización de reservas y venta de servicios y productos turísticos.
 - Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
 - Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
 - Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
 - Formalización de documentos de control, contratos y bonos.
 - Elaboración de informes.
 - Solicitudes por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
 - Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
- CR4.2 La expresión escrita en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:
- Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Canal de comunicación.
 - Características de los receptores del mensaje.
 - Calidad de la impresión o de la grafía.

RP5: Comunicarse oralmente con espontaneidad con uno o varios clientes o proveedores en inglés, en la prestación de servicios turísticos.

CR5.1 La interacción en inglés se realiza produciendo e interpretando los mensajes orales de uno o varios interlocutores, expresados con fluidez en situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Comunicación y coordinación con los representantes y técnicos de los servicios encargados del desarrollo de las actividades de ocio complementarias fuera del

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar los procesos administrativos de reserva de habitaciones y otros servicios propios de alojamientos, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su puesta en práctica.

CE1.1 Describir los objetivos, funciones y tareas propias del personal de reservas.

CE1.2 Identificar las fuentes y los procedimientos de reservas.

CE1.3 Interpretar la oferta, los contratos y las condiciones pactadas con las fuentes de reservas.

CE1.4 Identificar los diferentes precios y tarifas, sus aspectos legales y las garantías necesarias.

CE1.5 Manejar correctamente los programas informáticos específicos de reservas y los documentos utilizados en los procesos de reservas.

CE1.6 Identificar la documentación procedente de las reservas para su información al resto de departamentos y su archivo posterior.

CE1.7 En supuestos prácticos: interpretar la situación de un establecimiento a partir del estado de las reservas y deducir actuaciones.

Contenidos

1. Gestión de reservas de habitaciones y servicios propios de alojamientos

- Tratamiento y análisis del estado de reservas
- Procedimientos de recepción, aceptación, confirmación, modificación y cancelación de reservas
- Utilización de programas informáticos específicos de reservas.
- Emisión de informes o listados. La "rooming list"
- Legislación sobre reservas. La figura del "Overbooking"

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ACCIONES COMERCIALES EN ALOJAMIENTOS

Código: UF0051

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP2 y RP3

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar información del mercado turístico que permita estimar la situación, evolución y tendencias del sector de alojamientos.

CE1.1 Enumerar, describir e interrelacionar los distintos elementos que conforman la oferta y la demanda turísticas.

CE1.2 Identificar y describir las fuentes de información turística más relevantes.

CE1.3 Identificar y seleccionar métodos de obtención de datos adecuados a las variables que se deben estudiar.

CE1.4 Describir la evolución histórica del turismo y su estructura de mercado, en particular la del sector de alojamiento, explicando su relación con otros sectores de la economía.

C2: Analizar los componentes de un plan de marketing, adecuándolos a una empresa de

establecimiento.

CR5.2 La interacción en inglés se produce, si se emplea un lenguaje estándar, atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua, claridad de la pronunciación y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Contexto profesional:

Medios de producción y/o creación de servicios

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de turismo. Diccionario. Material de oficina.

Productos o resultado del trabajo

Comunicación interactiva independiente con clientes y profesionales del sector en inglés para la prestación de servicios turísticos, gestión y comercialización de los establecimientos, venta de servicios y destinos turísticos y negociaciones con clientes y proveedores. Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad turística.

Información utilizada o generada

Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas especializadas en eventos y oficinas turísticas. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias.

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS

Código: MF0263_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0263_3 Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas

Duración: 150 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS

Código: UF0050

Duración: 60 horas

servicios turísticos.

CE2.1 Identificar las características generales de la empresa, sus recursos, sus puntos fuertes y débiles, así como las oportunidades y amenazas del entorno para llegar al diagnóstico.

CE2.2 Formular estrategias y proponer objetivos de marketing.

CE2.3 Describir el ciclo de vida de un producto turístico y su relación con las variables de marketing.

C3: Reconocer distintas estrategias de comunicación comercial adecuadas a empresas de servicios turísticos para su aplicación en el plan de marketing.

CE3.1 Describir estrategias de comunicación adecuadas a empresas de servicios turísticos.

CE3.2 Enumerar los distintos medios, formas y soportes de comunicación, explicando las ventajas e inconvenientes de cada uno.

CE3.3 Elaborar un plan de comunicación acorde con la estrategia elegida y para ello:

- Determinar el ámbito, el público objetivo y las acciones comerciales adecuadas al plan.

- Justificar la utilización de los instrumentos de comunicación.

- Realizar una estimación de costes y del alcance y posibles resultados de las acciones programadas.

- Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de las propuestas de acciones de comunicación.

CE3.4 Evaluar los resultados de las acciones comerciales bajo criterios de eficiencia y eficacia.

C4: Reconocer las técnicas de venta, aplicando las adecuadas a diferentes tipos de usuarios de servicios de alojamiento y soportes de comunicación.

CE4.1 Identificar las fases de los procesos de venta y aplicar las técnicas de venta adecuadas.

Contenidos

1. El mercado turístico nacional e internacional

- Diferenciación de los elementos componentes de la oferta y demanda turísticas nacionales e internacionales
- Análisis cuantitativo y cualitativo del sector de la hostelería y el turismo
- Análisis de la estructura de los mercados del turismo y la hostelería. Principales mercados emisores y receptores
- Especialidades del mercado turístico relativo al subsector de alojamiento.
- Identificación de las principales fuentes de información turística

2. Segmentación y tipología de la demanda turística

- Identificación y clasificación de las necesidades humanas
- Motivaciones primarias secundarias
- Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en servicios de naturaleza turística.
- Segmentos y nichos en la demanda turística
- Segmentación y perfiles de la demanda
- Tipología de la demanda en función del tipo de viaje
 - Demanda de viajes organizados o paquetes turísticos
 - Demanda de viajes semi-organizados e individuales
- Los destinos turísticos frente a la demanda
 - Destinos asentados
 - Destinos emergentes

- Los hechos diferenciales
- Los condicionantes económicos, políticos y sociales
 - El factor precio en los productos turísticos
 - Los factores macroeconómicos en las motivaciones turísticas
 - Los factores socioculturales y demográficos en la demanda turística

3. Aplicación del Marketing en hostelería y turismo

- Manejo de los conceptos básicos de la economía de mercado.
- Determinación de los procedimientos para el estudio de mercados: análisis de las fuentes de información, métodos de investigación y su aplicación en hostelería y turismo
- Verificación de la evolución de hábitos y procedimientos de transacción comercial.
- Análisis y argumentación de la evolución del concepto de marketing desde sus inicios. Marketing de servicios
- Diferenciación de las variables o factores básicos propios del mercado y del marketing turístico
- Plan de marketing:
 - Elementos que lo constituyen
 - Fases de elaboración
 - Elaboración de un plan de comunicación / promoción

4. Aplicación del plan de acción comercial

- CRM: Customer Relationship Management
- Marketing tradicional versus marketing relacional
- Vínculo entre el Plan de marketing y el Plan de acción comercial
 - Traslado de objetivos de marketing a objetivos comerciales
 - Método en cascada
 - Acciones comerciales vinculadas con los objetivos de marketing
- La Planificación de acciones comerciales
- El plan de ventas: elaboración y control

5. Aplicación de las técnicas de venta a las acciones comerciales y reservas en alojamientos

- Contacto inicial:
 - Objetivos del contacto inicial.
 - La importancia de las primeras impresiones.
 - Cómo transmitir una imagen profesional.
- El sondeo: cómo detectar las necesidades del cliente.
 - Los diferentes tipos de clientes.
 - Las motivaciones de compra.
 - Enfoque de la venta según las motivaciones.
- La argumentación: cómo exponer los productos de forma efectiva.
 - Características, beneficios y argumentos de los productos/servicios.
 - Argumentos en función de las motivaciones del cliente.
- Las objeciones: cómo superar las resistencias del cliente.
 - Actitudes ante las objeciones.
 - El tratamiento de las objeciones.
 - Técnicas de superación de objeciones.
- El cierre de la operación: cómo conseguir el compromiso del cliente.
 - Actitudes necesarias hacia el cierre.
 - Detección de oportunidades de cierre.
 - Tipos de cierres.
 - Técnicas de cierre en función de la situación y la tipología del cliente.

cliente, describiendo los procedimientos y técnicas de comunicación más usuales.
 CE1.6 Ejemplificar diversas situaciones de solución de conflictos ante la formulación de quejas y reclamaciones habituales en establecimientos de hostelería y turismo.
 CE1.7 Describir los procesos de acogida, despedida y atención al cliente, identificando las etapas y los factores clave para conseguir su satisfacción.
 CE1.8 Identificar y describir los atributos del producto turístico y explicar el impacto que tienen sobre su desarrollo turístico.
 CE1.9 En contextos de trabajo, aplicar las técnicas y habilidades de comunicación apropiadas a cada situación que impliquen atención e información al cliente en hostelería y turismo.
 CE1.10 Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.
 CE1.11 Justificar 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.

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. Atención al cliente en hostelería y turismo

- Clasificación de clientes
 - Tipologías de personalidad
 - Tipologías de actitudes
 - Acercamiento integrado
 - Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
- La atención personalizada
 - Servicio al cliente
 - Orientación al cliente
 - Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.
- El tratamiento de situaciones difíciles.
 - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
 - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
 - Tipología de reclamaciones.
 - Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
 - Tratamiento de las reclamaciones.
- La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

- El compromiso con el cliente.
- La venta personalizada.
 - Tipología de los clientes: atención personalizada.
 - Cómo adaptarse y complementar los comportamientos de los clientes.
 - El perfil de las personas de contacto.
 - El tratamiento de clientes difíciles.
- Aplicación a casos prácticos.
 - Ejercicios y simulaciones de casos prácticos.

6. Aplicación de la negociación a las acciones comerciales y reservas en alojamientos

- Concepto de negociación
 - Negociación por principios y negociación por concesiones.
 - Conflictos negociables y conflictos no negociables.
- Análisis y preparación de la negociación.
 - Factores determinantes: Información, Tiempo y Poder.
 - Análisis de las influencias en la toma de decisiones.
- La rentabilidad de la negociación.
 - El dilema precio – volumen.
 - Consecuencias de la concesión de descuentos
- El intercambio de información.
 - La comunicación como herramienta negociadora.
 - Reforzar el poder de convicción: estructuración con argumentos.
- El intercambio de concesiones y contrapartidas.
 - Las reglas de oro para negociar.
 - Cuadro de alternativas de opciones.
- El cierre de la negociación.
 - Cómo y cuando provocar el cierre.
 - Técnicas de cierre.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Código: UF0042

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP4

Capacidades y criterios de evaluación

CE1: Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.

CE1.1 Definir los factores que determinan las diferentes tipologías de clientes.

CE1.2 Interpretar normas de actuación en función de la tipología de clientes.

CE1.3 Distinguir modalidades de atención al cliente, según se trate de:

- Contacto directo comunicación cara a cara.

- Contacto no directo a través de teléfono, correo y otras.

CE1.4 Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en establecimientos de hostelería y turismo.

CE1.5 Identificar las etapas y los factores clave para obtener la satisfacción del

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	50
Unidad formativa 2	50
Unidad formativa 3	20

Secuencia:

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

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación, que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia digital.
- Competencias sociales en geografía.

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Código: MF0264_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0264_3 Realizar las actividades propias de la recepción

Duración: 180 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS

Código: UF0052

Nivel: 3

Duración: 90 horas

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

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar la organización y funciones más frecuentes de los departamentos de recepción, justificando estructuras organizativas adecuadas a cada tipo de establecimiento.

CE1.1 Describir los objetivos, funciones y tareas propias del departamento.

CE1.2 Explicar diferentes formas de organización del departamento de recepción.

CE1.3 Ubicar sobre un gráfico los elementos materiales de un departamento de recepción, en función de diferentes tipos y características de alojamientos, justificando su distribución según criterios de ergonomía y fluidez del trabajo.

CE1.4 Explicar las relaciones interdepartamentales motivadas por los procesos que se generan en un establecimiento de alojamiento.

CE1.5 Justificar los criterios que marcan las prioridades en la realización del trabajo en el departamento.

CE1.6 Explicar las principales instalaciones complementarias y auxiliares, y energéticas propias de un alojamiento.

C2: Analizar los procedimientos de gestión de la información en la recepción, explotando las aplicaciones informáticas propias y justificando su utilización en los diferentes tipos de alojamientos.

CE2.1 Identificar y establecer las relaciones entre los equipos de oficina, de telecomunicaciones y audiovisuales, las principales aplicaciones informáticas, y la documentación y terminología propias de un departamento de recepción, en función de la categoría y tipo de establecimiento.

CE2.2 Describir los circuitos internos y externos de la información y documentación generadas como consecuencia de las operaciones realizadas en el departamento.

CE2.3 Describir los métodos de obtención, archivo y difusión de la información generada en un departamento de recepción, justificando el grado de confidencialidad adecuado.

CE2.4 En supuestos relacionados con la documentación que se utiliza en un departamento de recepción:

- Verificar la legalidad e idoneidad de los diferentes documentos.
 - Identificar la documentación exigible a los clientes del establecimiento de acuerdo con la normativa vigente.
 - Seleccionar el documento apropiado para cada operación.
 - Explicar los diversos conceptos/partes que componen el documento.
 - Formalizar y diseñar documentación específica.
 - Elaborar informes para la tramitación y gestión de reclamaciones.
- CE2.5 Introducir y registrar datos en aplicaciones informáticas específicas, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.
- CE2.6 En situaciones de trabajo y mediante el uso de diversas aplicaciones informáticas, introducir y verificar los datos necesarios para obtener:
- Plannings de reservas.
 - Previsiones de ocupación.
 - Listados de control de estado de las habitaciones.
 - Resúmenes de producción de los departamentos.
 - Estado de las cuentas de clientes.
 - Otros datos de interés relacionados con la gestión de la información.

C3: Analizar los procesos propios del departamento de recepción y aplicar los procedimientos idóneos para la correcta prestación y control de los servicios que le son inherentes.

CE3.1 Distinguir los procedimientos aplicables a las fases de entrada, estancia y salida de un cliente en un establecimiento de hospedaje, y desarrollar las operaciones inherentes.

- Instalaciones auxiliares.
 - Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos.
- 3. Gestión de la información en el departamento de recepción**
- Circuitos internos y externos de información. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción.
 - Obtención, archivo y difusión de la información generada.
- 4. Prestación de servicios de recepción**
- Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes:
 - o Identificación y diseño de documentación.
 - o 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.
- 5. Facturación y cobro de servicios de alojamiento**
- Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.
 - Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados.
 - Cierre diario.

6. Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento

- El servicio de seguridad: equipos e instalaciones.
- Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias.
- Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias.
- Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.
- Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia.
- Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro.
- La seguridad de los clientes y sus pertenencias.
- Especificidades en entidades no hoteleras
 - o Hospitales y clínicas.
 - o Residencias para la tercera edad.
 - o Residencias escolares.
 - o Otros alojamientos no turísticos.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Código: UF0042

Nivel: 3

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3

CE3.2 Describir los servicios que habitualmente presta un departamento de recepción durante la estancia de los clientes.

CE3.3 Interpretar la situación de un establecimiento a partir del estado de las reservas y deducir actuaciones.

CE3.4 Analizar los datos estadísticos derivados de la actividad de un departamento de recepción e interpretar los resultados.

CE3.5 Valorar 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.

CE3.6 Asumir la necesidad de intervenir en los procesos de aprovisionamiento y distribución de materiales con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C4: Desarrollar los procesos de gestión de cobros y facturación, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su realización.

CE4.1 Explicar los diferentes medios de pago legales.

CE4.2 Identificar e interpretar la normativa vigente aplicable a los contratos de hospedaje y reserva.

CE4.3 Reconocer las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.

CE4.4 En supuestos debidamente caracterizados:

- 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.

CE4.5 Asumir la necesidad de intervenir en los procesos de facturación y cobro, y de control económico de la producción, con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C5: Analizar el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje, relacionando la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables.

CE5.1 Describir los objetivos y funciones de este servicio.

CE5.2 Identificar las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad.

CE5.3 Identificar los equipos de seguridad y sus utilidades.

CE5.4 Relacionar el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.

CE5.5 A partir de estructuras organizativas de diversas tipologías de empresas de alojamiento:

- Identificar los elementos del sistema de seguridad aplicables a cada estructura organizativa.
- Asignar las funciones específicas de seguridad que podrían estar distribuidas en la organización de cada establecimiento.

Contenidos

1. El 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.

2. Instalaciones complementarias y auxiliares de un establecimiento de alojamiento

- Bar; comedor, cocina; office.
- Instalaciones deportivas (piscina, etc.) y jardines.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.

- CE1.1 Definir los factores que determinan las diferentes tipologías de clientes.
- CE1.2 Interpretar normas de actuación en función de la tipología de clientes.
- CE1.3 Distinguir modalidades de atención al cliente, según se trate de:
 - Contacto directo comunicación cara a cara.
 - Contacto no directo a través de teléfono, correo y otras.
- CE1.4 Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en establecimientos de hostelería y turismo.
- CE1.5 Identificar las etapas y los factores clave para obtener la satisfacción del cliente, describiendo los procedimientos y técnicas de comunicación más usuales.
- CE1.6 Ejemplificar diversas situaciones de solución de conflictos ante la formulación de quejas y reclamaciones habituales en establecimientos de hostelería y turismo.
- CE1.7 Describir los procesos de acogida, despedida y atención al cliente, identificando las etapas y los factores clave para conseguir su satisfacción.
- CE1.8 Identificar y describir los atributos del producto turístico y explicar el impacto que tienen sobre su desarrollo turístico.
- CE1.9 En contextos de trabajo, aplicar las técnicas y habilidades de comunicación apropiadas a cada situación que impliquen atención e información al cliente en hostelería y turismo.
- CE1.10 Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.
- CE1.11 Justificar 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.

Contenidos

1. La comunicación aplicada a la hostelería y turismo

- La comunicación óptima en la atención al cliente.
 - o Barreras que dificultan la comunicación.
 - o Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
 - o El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
 - o El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
 - o Actitudes ante las situaciones difíciles:
 - o Autocontrol.
 - o Empatía.
 - o Aserividad.
 - o 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. Atención al cliente en hostelería y turismo

- Clasificación de clientes
 - o Tipologías de personalidad
 - o Tipologías de actitudes
 - o Acercamiento integrado
 - o Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.

- La atención personalizada
 - o Servicio al cliente
 - o Orientación al cliente
 - o Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.
- El tratamiento de situaciones difíciles.
 - o La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
 - o Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
 - o Tipología de reclamaciones.
 - o Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
 - o Tratamiento de las reclamaciones.
- La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: GESTIÓN DE PROTOCOLO

Código: UF0043

Nivel: 3

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2 en lo referido a la aplicación de normas de protocolo.

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Aplicar las normas de protocolo utilizadas en diferentes tipos de eventos.
- CE1.1 Explicar el concepto de protocolo, su origen y tipología.
- CE1.2 Enumerar las aplicaciones más habituales de las normas de protocolo, tales como la forma de vestir, etiqueta, normas de cortesía y otras, en función del tipo de evento que se vaya a desarrollar.
- CE1.3 Diferenciar y caracterizar los diferentes tipos de eventos que pueden celebrarse, y que pueden requerir la gestión de protocolo, tales como congresos, convenciones, reuniones, foros y otros
- CE1.4 En situaciones prácticas de eventos, elegir y aplicar el protocolo que se debe seguir.
- CE1.5 En situaciones prácticas de aplicación de protocolo en la atención a clientes:
- Adoptar una actitud acorde con la situación planteada.
 - Utilizar diferentes formas de saludo.
 - Elegir el vestido en función del contexto dado.
 - Aplicar el estilo de comunicación en función del supuesto dado.
 - Emplear normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.

Contenidos

1. Eventos y protocolo

- El concepto de protocolo
 - o Origen
 - o Clases
 - o Utilidad
 - o Usos sociales
- Clases de protocolo

- El protocolo institucional tradicional
- El protocolo empresarial
- Protocolo internacional
- Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.
- Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales
 - Precedencias y tratamientos de autoridades
 - Colocación de participantes en presidencias y actos.
- Ordenación de banderas.
- Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal.
- El protocolo aplicado a la restauración.
 - Selección de comedor
 - Selección de mesas: únicas o múltiples
 - Elementos de la mesa
 - Servicio personal del plato
 - Decoración y presentación de la mesa
 - La estética de la mesa
 - Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales
 - Conducción de comensales hasta la mesa
 - Normas protocolarias en el momento del discurso y el brindis.
 - Normas protocolarias en el vino de honor, cóctel o recepción, buffet, desayuno de trabajo y coffee-break.

- Otros riesgos para la salud de los trabajadores.
- Las condiciones de trabajo.
 - Condiciones de seguridad.
 - El medio ambiente de trabajo.
 - La organización y la carga de trabajo.
- Daños derivados del trabajo.
 - Accidentes.
 - Incidentes.
 - Enfermedades profesionales.
- Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.
 - Servicios de prevención propios.
 - Servicios de prevención ajenos.
 - Asunción personal del empresario.
 - Servicios de prevención mancomunados.
 - Responsabilidades administrativas.
 - Responsabilidades penales.

2. El papel del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales

- Integración de la prevención de riesgos laborales en la estructura de la organización.
 - Gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa.
 - La prevención de riesgos laborales como cambio en la organización.
 - Acciones integradoras y problemas habituales.
- Funciones de los mandos intermedios en la prevención de riesgos laborales.
 - Tipos de funciones.
 - Actividades y tareas preventivas específicas de los mandos intermedios.
 - Integración de la prevención de riesgos laborales en la ejecución y supervisión de las actividades.
 - Recomendaciones para integrar la función de prevención en el equipo de trabajo.
 - Formación del equipo de trabajo en prevención de riesgos laborales.
 - Instrumentos del mando intermedio para la prevención de riesgos laborales.

3. Técnicas básicas de prevención de riesgos laborales para mandos intermedios

- Evaluación de riesgos.
 - Tipos de evaluaciones.
 - Proceso general de evaluación.
 - Métodos de evaluación.
- Control y registro de actuaciones.
 - Inspecciones.
 - Investigación de daños.
 - Documentación preventiva.
 - Plan de auditoría.
 - Aspectos reglamentarios.
 - Elaboración de propuestas de mejora.
- Elaboración de planes de emergencia para los trabajadores.
 - Elementos de un plan de emergencia.
 - Plan de evacuación.
 - Organización de los trabajadores en una emergencia.
 - Normativa aplicable.

4. Tipos de riesgos y medidas preventivas

- Riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
 - Condiciones generales de los locales.
 - Orden y limpieza.

UNIDAD FORMATIVA 4

Denominación: FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Código: UF0044

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 en lo referido a la seguridad laboral del personal a su cargo.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar las técnicas básicas de prevención de riesgos laborales y asegurar su cumplimiento por parte de las personas a su cargo.

CE1.1 Identificar las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad, relacionándolas con las medidas de seguridad aplicables.

CE1.2 Identificar los equipos de seguridad y sus utilidades.

CE1.3 Relacionar el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.

CE1.4 Identificar y elaborar normas para la seguridad de los trabajadores.

CE1.5 Identificar y aplicar las pautas de actuación adoptables en caso de accidente laboral, como los procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación.

Contenidos

1. Fundamentos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo

- El trabajo y la salud.
 - Los riesgos profesionales y su prevención.
 - Factores de riesgo y técnicas preventivas.
 - Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

Secuencia:

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

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación, que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia digital.
- Competencias sociales en geografía.

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

Código: MF0265_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0265_3 Gestionar departamentos del área de alojamientos

Duración: 120 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: PROCESOS DE GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

Código: UF0048

Duración: 70 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP1, RP2, RP3, RP4 Y RP5

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para áreas y departamentos de alojamiento.

CE1.1 Justificar la importancia de la planificación en el proceso de administración de empresas o entidades.

CE1.2 Diferenciar los principales tipos de planes, empresariales.

CE1.3 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.

CE1.4 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.

CE1.5 En supuestos prácticos de alojamientos:

- Formular objetivos para un área de alojamiento determinada en el marco de hipotéticos planes generales de empresa o entidad.
- Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de

- Servicios higiénicos.
- Señalización de seguridad.
- Normativa aplicable.
- Riesgos químicos y eléctricos.
 - Manipulación de productos químicos.
 - Equipos de protección individual contra el riesgo químico.
 - Almacenamiento de sustancias y preparados químicos según sus características.
 - Peligros y lesiones por riesgo eléctrico.
 - Sistemas de protección contra contactos eléctricos.
 - Equipos de protección individual contra el riesgo eléctrico.
 - Normativa aplicable.
- Riesgos de incendio y explosión.
 - Factores determinantes del fuego.
 - Medidas preventivas: protección pasiva y activa.
 - Sistemas de detección protección y alarma.
 - Extinción de incendios.
 - Equipos de protección individual y de lucha contra incendios.
 - Normativa aplicable.
- Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.
 - Riesgos relacionados con el ambiente térmico.
 - Riesgos relacionados con el ruido y las vibraciones.
 - Equipos de protección individual contra los riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.
 - Normativa aplicable
- Riesgos ergonómicos y psicosociales.
 - Carga de trabajo: esfuerzos, posturas, movimientos repetitivos, carga y fatiga mental.
 - Trabajo a turnos y nocturno.
 - Cambios en la organización del trabajo y estilo de dirección.
 - Estrés.
 - Violencia y hostigamiento psicológico en el trabajo.
 - Normativa aplicable.

5. Primeros auxilios

- Intervención básica ante quemaduras, hemorragias, fracturas, heridas e intoxicaciones.
- Mantenimiento de botiquines de primeros auxilios.
- Intervención y transporte de heridos y enfermos graves.
- Técnicas de reanimación cardiopulmonar.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	80
Unidad formativa 2	20
Unidad formativa 3	30
Unidad formativa 4	30

- los objetivos propuestos.
- Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.
- CE1.6 Justificar propuestas para la elaboración de planes de emergencia adaptados a distintos tipos de alojamientos.
- CE1.7 Argumentar la importancia de la revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de cada tipo de alojamiento.
- C2: Analizar la gestión y control presupuestarios en el marco de las áreas de alojamiento de establecimientos turísticos y no turísticos, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.
- CE2.1 Identificar los tipos de costes empresariales y comparar estructuras de costes de distintos tipos de áreas de alojamientos.
- CE2.2 Calcular costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta de diferentes servicios de alojamiento.
- CE2.3 Justificar la gestión presupuestaria como subfunción empresarial vinculada a las de planificación y control.
- CE2.4 Diferenciar los tipos de presupuestos más utilizados en las actividades de alojamiento, expresando los objetivos de cada uno de ellos y describir la estructura y las partidas que componen dichos presupuestos.
- CE2.5 Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.
- CE2.6 En situaciones prácticas, de gestión presupuestaria y a partir de unos supuestos objetivos económicos de producto, de costes directos e indirectos y de volumen de negocio para periodos de tiempo establecidos:
- Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de actuación en el marco de los periodos fijados.
 - Determinar los costes de los distintos recursos.
 - Calcular el punto muerto de explotación y los niveles de productividad.
- CE2.7 En casos prácticos de gestión y control presupuestario, y partiendo de las previsiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos:
- Calcular las desviaciones.
 - Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen.
 - Proponer soluciones alternativas, estableciendo métodos de seguimiento y control presupuestarios.
- CE2.8 Justificar la necesidad de intervenir en los procesos de control económico del área de alojamiento con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.
- C3: Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de alojamiento y su entorno de relaciones internas y externas, justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de establecimiento.
- CE3.1 Clasificar y caracterizar las diferentes fórmulas de alojamiento en función de:
- Capacidad.
 - Categoría del establecimiento.
 - Servicios prestados.
 - Tipo y ubicación del establecimiento.
 - Normativa europea, nacional y autonómica.
- CE3.2 Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.
- CE3.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos tipos de alojamientos turísticos y no turísticos, identificando los objetivos de cada departamento o área y la consecuente distribución de funciones.
- CE3.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de estructuras y relaciones interdepartamentales de distintos tipos de alojamientos turísticos y no turísticos.
- CE3.5 Describir las relaciones externas de los alojamientos turísticos y no turísticos con otras empresas, y las relaciones de las áreas de alojamiento de tales establecimientos con otras áreas.
- CE3.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de alojamientos turísticos y no turísticos:
- Evaluar la organización, juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.
 - Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, justificando los cambios introducidos en función de una organización más eficaz.
- CE3.7 Describir los puestos de trabajo más característicos del área de alojamiento, caracterizándolos por la competencia profesional expresada en términos de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.
- CE3.8 En casos prácticos de análisis de estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de alojamiento:
- Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo del área de alojamiento.
 - Estimar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.
- C4: Analizar los métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para áreas y departamentos de alojamiento, comparándolos críticamente.
- CE4.1 Comparar críticamente los principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicuálificados y cualificados del área de alojamiento.
- CE4.2 Comparar críticamente los principales métodos para la selección de trabajadores semicuálificados y cualificados del área de alojamiento.
- C5: Analizar la función gerencial de integración de personal como instrumento para la debida adaptación del personal dependiente a los requerimientos profesionales que se derivan de la estructura organizativa y de cada puesto de trabajo de los departamentos de pisos y recepción.
- CE5.1 Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.
- CE5.2 Comparar diversos manuales reales de operaciones del departamento de pisos y recepción, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.
- CE5.3 En diversas situaciones prácticas de integración personal:
- Explicar un supuesto manual de acogida del establecimiento.
 - Asignar a los supuestos nuevos empleados, y en función de los puestos a cubrir, un periodo determinado de adaptación a los mismos.
 - Redactar y explicar las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar y los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados.
 - Dar una breve información sobre el establecimiento, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.
 - Aplicar técnicas para la comunicación intragrupal entre los supuestos miembros antiguos y nuevos del departamento, simulando delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y la creatividad como medida de motivación y exigiendo responsabilidades.
- CE5.4 Comparar diversos programas de formación relacionados con los puestos de trabajo que dependen del responsable de los departamentos de recepción y pisos, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

C6: Analizar y utilizar técnicas de dirección de personal aplicables en departamentos del área de alojamiento.

CE6.1 Identificar procesos y situaciones habituales de comunicación y negociación en el marco de los establecimientos de alojamiento.

CE6.2 Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones.

CE6.3 Justificar la figura del directivo y del líder en una organización.

CE6.4 Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a los establecimientos de alojamiento.

CE6.5 Justificar los procesos de motivación del personal adscrito al área de alojamiento.

CE6.6 En supuestos prácticos de relaciones jerárquicas entre miembros de establecimientos de alojamiento:

- Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.
- Intervenir en los supuestos conflictos originados mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.
- Adoptar las decisiones idóneas en función de las circunstancias que las propician y las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.
- Ejercer el liderazgo, de una manera efectiva, en el marco de sus competencias profesionales, adoptando el estilo más apropiado en cada situación.
- Dirigir equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.
- Dirigir, animar y participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.

Contenidos

1. La planificación en las empresas y entidades de alojamiento

- La planificación en el proceso de administración.
- Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.
- Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios en las distintas empresas y entidades del subsector.
- Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas.

2. Gestión y control presupuestarios en las áreas de alojamiento

- La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control.
- Concepto y propósito de los presupuestos. Justificación.
- Definición de ciclo presupuestario.
- Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para las áreas de alojamiento.

3. Estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento

- Identificación y caracterización de fuentes de financiación.
- Relación óptima entre recursos propios y ajenos.
- Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de alojamiento. Aplicaciones informáticas.

4. Evaluación de costes, productividad y análisis económico para áreas de alojamiento

- Estructura de la cuenta de resultados en las áreas de alojamiento.
- Tipos y cálculo de costes.
- Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos. Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas.
- Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.

5. La organización en los establecimientos de alojamiento

- Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de alojamiento.
- Tipología y clasificación de los establecimientos de alojamiento.
- Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.
- Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de alojamiento: ventajas e inconvenientes.
- Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de alojamientos.
- Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones.
- Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.
- Definición de puestos de trabajo y selección de personal en las áreas de alojamiento: Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicalificados y cualificados de tales áreas. Principales métodos para la selección de trabajadores semicalificados y cualificados en tales áreas.

6. La función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción

- Definición y objetivos.
- Relación con la función de organización.
- Manuales de operaciones de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y redacción.
- Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y propuestas razonadas.
- Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

7. La dirección de personal en el área de alojamiento

- La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.
- Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.
- Solución de problemas y toma de decisiones.
- El liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.
- Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
- La motivación en el entorno laboral.

8. Aplicaciones informáticas específicas para la administración de áreas de alojamiento

- Tipos y comparación.
- Programas a medida y oferta estándar del mercado.
- Utilización.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Código: UF0049

Duración: 50 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP6

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar sistemas y planes de calidad aplicables a empresas de hostelería y turismo.

CE1.1 Explicar el concepto de calidad, justificando su aplicación en el sector de la hostelería y el turismo.

CE1.2 Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa y de los diferentes departamentos de establecimientos de hostelería y turismo.

CE1.3 Colaborar en la implantación de un sistema de calidad, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.

CE1.4 Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad del producto, y diseñar y definir los servicios de los respectivos departamentos, determinando y elaborando las necesarias especificaciones de calidad y estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo entre otras.

CE1.5 A partir de un plan de calidad de un proceso de producción o servicio de hostelería y turismo:

- Analizar los elementos del plan de calidad en relación con sus objetivos.
- Interpretar y manejar con destreza el manual de calidad y el manual de procedimientos.

CE1.6 Argumentar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios.

C2: Definir o realizar procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo, identificando las características de calidad más significativas.

CE2.1 Describir los instrumentos y dispositivos de control de calidad utilizados en el sector.

CE2.2 Describir las características de calidad más significativas de los productos y servicios propios del sector.

CE2.3 Establecer e interpretar indicadores de la calidad propios de los departamentos del área de alojamiento, y elaborar cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

CE2.4 Analizar un proceso productivo o de servicio totalmente definido de hostelería y turismo:

- Determinar las expectativas y necesidades de los clientes, internos y externos, para identificar las posibilidades reales de satisfacción en relación con el producto o servicio.
- Identificar las características de calidad del producto o servicio que deben ser controladas.
- Identificar factores causa-efecto que intervienen en la variabilidad de las características de calidad.

- Seleccionar las fases de control del proceso.
 - Seleccionar los procedimientos de control.
 - Reconocer los aspectos y parámetros que hay que controlar.
 - Describir los principales métodos, equipos e instrumentos utilizados en el muestreo y control de la producción o servicio.
 - Indicar los momentos o fases del proceso en que se realiza el control.
- CE2.5 Gestionar la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable.
- CE2.6 Realizar procesos de control de calidad de determinados servicios y productos de hostelería y turismo:
- Efectuando el registro de aquellos datos que afecten a su puesto de trabajo, en relación con los objetivos de calidad, para verificar su cumplimiento de acuerdo con los patrones y estándares fijados.
 - Reconociendo y detectando aquellas situaciones que, en apariencia, pueden suponer debilidades del servicio para su inclusión en los dispositivos que faciliten información veraz acerca de las mismas.
 - Organizando el desarrollo de encuestas para la recopilación de datos y propuestas.
 - Proponer los ajustes metodológicos que podrían mejorar los procesos de recogida de datos.

C3: Evaluar los resultados de los datos obtenidos durante los procesos de control de productos o servicios del sector de hostelería y turismo, proponiendo actuaciones para la mejora continua.

CE3.1 En un supuesto práctico de mejora continua:

- Recopilar y, en su caso, resumir en los correspondientes registros e indicadores, los datos destinados al análisis que permita establecer un diagnóstico objetivo de la situación.
- Analizar los gráficos de control estadístico utilizados, interpretando las tendencias que puedan derivarse de los mismos.
- Establecer, a su nivel, conclusiones acerca de los datos recogidos para detectar posibles debilidades, identificando las causas de las desviaciones o anomalías en los productos o servicios.
- Proponer acciones preventivas o correctivas así como revisar las ya implantadas, para verificar su efectividad.

Contenidos**1. La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo**

- El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico.
 - Necesidad de aseguramiento de la calidad en la empresa hostelería y turística.
 - El coste de medición y mejora de la calidad
 - Calidad y productividad.
 - Calidad y gestión del rendimiento.
 - Herramientas la calidad y la no calidad.
- Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves.
 - El modelo EFQM
- Aspectos legales y normativos
 - Legislación nacional e internacional
 - Normalización, acreditación y certificación
- El plan de turismo español Horizonte 2020

2. La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística

- Organización de la calidad
 - Enfoque de los Sistemas de Gestión de la Organización.

- Compromiso de la Dirección
- Coordinación
- Evaluación
- Gestión por procesos en hostelería y turismo
 - Identificación de procesos.
 - Planificación de procesos.
 - Medida y mejora de procesos.

3. Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo.

- Procesos de producción y servicio
 - Comprobación de la Calidad
 - Organización y Métodos de Comprobación de la Calidad.
- Supervisión y medida del proceso y producto/servicio
 - Satisfacción del cliente
 - Supervisión y medida de productos/servicios
- Gestión de los datos
 - Objetivos
 - Sistema de información de la calidad a la Dirección.
 - Informes.
 - La calidad asistida por ordenador.
 - Métodos estadísticos.
- Evaluación de resultados
 - Propuestas de mejora

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	70
Unidad formativa 2	50

Secuencia:

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

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación, que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia digital.
- Competencias sociales en geografía.

MÓDULO FORMATIVO 4

Denominación: INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

Código: MF1057_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1057_2 Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito de la actividad turística.

CE1.1 Interpretar los aspectos generales de mensajes orales emitidos en inglés y reconocer con precisión el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
 - Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.
 - Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
 - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
 - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
 - Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
 - Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
 - Promoción de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
 - Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
 - Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- CE1.2 Interpretar de forma general mensajes orales emitidos en inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:
- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
 - Comunicación formal o informal.
 - Aspectos no verbales.
 - Número y características de los interlocutores.
 - Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
 - Claridad de la pronunciación.
 - Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

C2: Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de cierta complejidad escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad turística, extrayendo la información relevante.

CE2.1 Interpretar de forma general los mensajes, instrucciones y documentos, recibidos o utilizados en inglés y reconocer su propósito con precisión, en situaciones profesionales, tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad turística.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.

- Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
 - Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
 - Formalización de documentos de control, contratos y bonos.
 - Elaboración de informes.
 - Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
 - Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
 - Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.
- CE4.2 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:
- Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Características de los receptores del mensaje.
 - Calidad de la impresión o de la grafía.

C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.

- CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:
- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
 - Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.
 - Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
 - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
 - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
 - Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
 - Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
 - Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
 - Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
 - Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- CE5.2 Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:
- Comunicación presencial o telefónica.
 - Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Número y características de los interlocutores.
 - Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
 - Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo; en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
 - Tiempo del que se dispone para la comunicación.

- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
 - Información sobre destinos, servicios y precios.
- CE2.2 Interpretar de forma general mensajes escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:
- Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Grafía deficiente.
 - Impresión de baja calidad.

C3: Producir con fluidez mensajes orales en inglés medianamente complejos, referidos al contexto profesional del turismo.

- CE3.1 Expresar oralmente en inglés, pronunciando con fluidez, claridad y corrección, fórmulas de cortesía aprendidas, y frases complejas que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:
- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
 - Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.
 - Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
 - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
 - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
 - Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
 - Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
 - Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
 - Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
 - Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
 - Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.
- CE3.2 Producir mensajes orales con claridad y coherencia, adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:
- Comunicación presencial o telefónica.
 - Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Número y características de los interlocutores.
 - Ruido ambiental o interferencias.
 - Tiempo del que se dispone para la comunicación.

C4: Producir en inglés documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario amplio, propio del ámbito profesional del turismo.

- CE4.1 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:
- Avisos para clientes de un evento.
 - Documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes.
 - Reservas y venta de servicios y productos turísticos.
 - Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.

Contenidos

1. Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos

- Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.
- Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
- Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
- Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
- Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
- Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

2. Prestación de información turística en inglés

- Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
- Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
- Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
- Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.
- Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
- Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
- Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

3. Atención al cliente de servicios turísticos en inglés

- Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
- Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
- Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
- Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Nº máximo de horas a impartir a distancia: 70 horas

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel mínimo de competencia B1.1. en comunicación en lenguas extranjeras según el Marco Común Europeo de las Lenguas.

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación, que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia en lengua extranjera.
- Competencia digital.

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS

Código: MP0013

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar los procesos administrativos de reserva, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su puesta en práctica.

CE1.1 Identificar las fuentes y los procedimientos de reservas.

CE1.2 Interpretar la oferta, los contratos y las condiciones pactadas con las fuentes de reservas.

CE1.3 Identificar los diferentes precios y tarifas, sus aspectos legales y las garantías necesarias.

CE1.4 Manejar correctamente los programas informáticos específicos de reservas y los documentos utilizados en los procesos de reservas.

CE1.5 Identificar la documentación procedente de las reservas para su información al resto de departamentos y su archivo posterior.

C2: Aplicar técnicas de venta, habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos de alojamiento, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.

CE2.1 Aplicar las técnicas de venta adecuadas a cada fase del proceso de venta.

CE2.2 Aplicar técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones, logrando una comunicación eficaz y resolviendo conflictos.

CE2.3 Identificar técnicas de negociación habituales y aplicarlas.

CE2.4 En situaciones suficientemente caracterizadas:

- Adoptar una actitud acorde con la situación planteada.
- Utilizar diferentes formas de saludos.
- Elegir el vestido adecuado para un contexto dado.
- Aplicar el estilo de comunicación más adecuado en función del supuesto dado.
- Emplear normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.

CE2.5 En demandas de información suficientemente caracterizadas:

- Seleccionar y transmitir información en función de las peticiones de los interlocutores.
- Comprobar la comprensión del mensaje emitido, así como del recibido, mostrando una actitud de empatía hacia el interlocutor.

CE2.6 Describir los procesos de acogida, despedida y atención al cliente, identificando las etapas y los factores clave para conseguir su satisfacción.

CE2.7 En contextos de trabajo, aplicar las técnicas y habilidades de comunicación

CE6.1 Colaborar en la dirección de equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.

CE6.2 Participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.

C7: Colaborar en la realización de controles de calidad de determinados servicios y productos de hostelería y turismo y colaborar en la evaluación de los resultados obtenidos.

CE7.1 Colaborar en el registro de aquellos datos que afecten a su puesto de trabajo, en relación con los objetivos de calidad, para verificar su cumplimiento de acuerdo con los patrones y estándares fijados.

CE7.2 Colaborar en la detección de aquellas situaciones que, en apariencia, pueden suponer debilidades del servicio para su inclusión en los dispositivos que faciliten información veraz acerca de las mismas.

CE7.3 Colaborar en el desarrollo de encuestas para la recopilación de datos y propuestas.

CE7.4 Colaborar en la recopilación e introducción de datos en los registros e indicadores correspondientes.

CE7.5 Colaborar en el establecimiento de conclusiones para detectar posibles debilidades, colaborando en la identificación de las causas de las desviaciones.

CE7.6 Colaborar en las propuestas de acciones preventivas o correctivas.

C8: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.

CE8.1 Interactuar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CE8.2 Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.

apropiadas a cada situación que impliquen atención e información desde la recepción.

CE2.8 Elegir las normas de protocolo que se deben aplicar en establecimientos de alojamiento, en función del tipo de evento que se vaya a desarrollar.

CE2.9 Ejemplificar diversas situaciones de solución de conflictos ante la formulación de quejas y reclamaciones habituales en establecimientos de alojamiento.

CE2.10 Asumir la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

CE2.11 Valorar 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.

C3: Analizar los procedimientos de gestión de la información en la recepción, explotando las aplicaciones informáticas propias y justificando su utilización en los diferentes tipos de alojamientos.

CE3.1 En supuestos relacionados con la documentación que se utiliza en un departamento de recepción:

- Verificar la legalidad e idoneidad de los diferentes documentos.
- Identificar la documentación exigible a los clientes del establecimiento de acuerdo con la normativa vigente.
- Seleccionar el documento apropiado para cada operación.
- Explicar los diversos conceptos/partes que componen el documento.
- Formalizar y diseñar documentación específica.
- Elaborar informes para la tramitación y gestión de reclamaciones.

CE3.2 Introducir y registrar datos en aplicaciones informáticas específicas, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.

CE3.3 En situaciones de trabajo y mediante el uso de diversas aplicaciones informáticas, introducir y verificar los datos necesarios para obtener:

- Planings de reservas.
- Previsiones de ocupación.
- Listados de control de estado de las habitaciones.
- Resúmenes de producción de los departamentos.
- Estado de las cuentas de clientes.
- Otros datos de interés relacionados con la gestión de la información.

C4: Desarrollar los procesos de gestión de cobros y facturación, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su realización.

CE4.1 En supuestos debidamente caracterizados:

- 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.
- CE4.2 Asumir la necesidad de intervenir en los procesos de facturación y cobro, y de control económico de la producción, con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C5: Consultar el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje.

CE5.1 Consultar las funciones específicas de seguridad en la organización de cada establecimiento.

CE5.2 Consultar normas para la seguridad de los clientes y de sus pertenencias, adecuadas al establecimiento.

C6: Observar la aplicación de técnicas de dirección e integración de personal aplicables en departamentos del área de alojamiento.

- Realización de previsiones de ocupación mediante aplicaciones informáticas
 - Realización de listados de control de estado de las habitaciones mediante aplicaciones informáticas
 - Realización de resúmenes de producción de los departamentos mediante aplicaciones informáticas
 - Obtención del estado de las cuentas de clientes mediante aplicaciones informáticas
- 4. Gestión de cobros y facturación de servicios propios de establecimientos de alojamiento**
- Realización de las operaciones de facturación y cobro a partir de los datos de estancia y servicios consumidos.
 - Presentación de informes de gestión que justifiquen el origen de desviaciones y propongan medidas correctoras.

- 5. Definición de planes para áreas y departamentos de alojamiento**
- Colaboración en la formulación de objetivos para un área de alojamiento determinada en el marco de los planes generales de empresa o entidad.
 - Colaboración en la selección de las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos en un plan.
 - Planteamiento de programas que se deriven de las actuaciones planificadas, colaborando en la determinación de los medios humanos y materiales necesarios.

- 6. Utilización del servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje**
- Participación en la asignación de funciones específicas de seguridad en la organización del establecimiento.
 - Participación en la elaboración de normas para la seguridad de los clientes y sus pertenencias.

- 7. Dirección e integración de personal en departamentos del área de alojamiento**
- Recepción y emisión de instrucciones e información
 - Observación de la asignación de tareas y coordinación de planes de trabajo
 - Observación de la dirección de equipos de trabajo
 - Participación en reuniones de trabajo,

- 8. Controles de calidad en departamentos del área de alojamiento**
- Interpretación de indicadores de la calidad propios de los departamentos del área de alojamiento.
 - Elaboración de cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los indicadores
 - Aplicación de herramientas básicas para la determinación y análisis de las causas de la no-calidad
 - Observación del sistema de calidad, identificando deficiencias y áreas de mejora, estableciendo objetivos de calidad y desarrollando planes de mejora.
 - Gestión de la documentación e información propia del sistema de calidad implantado.

- 9. Comunicación en inglés estándar en situaciones propias de los servicios turísticos**
- Atención directa en inglés al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
 - Resolución en inglés de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
 - Resolución de quejas y reclamaciones en inglés
 - Información y asesoramiento en inglés, sobre destinos, servicios, productos, tarifas,

- Tiempo del que se dispone para la comunicación.
- C9: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.
- CE9.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.
- CE9.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- CE9.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.
- CE9.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.
- CE9.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.
- CE9.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

- 1. Gestión de reservas de habitaciones y servicios propios de establecimientos de alojamiento**
- Identificación de fuentes y procedimientos de reservas
 - Interpretación de ofertas, contratos y condiciones pactadas con diferentes fuentes de reservas
 - Identificación de precios y tarifas, así como sus aspectos legales y garantías necesarias
 - Manejo de programas informáticos de reservas
 - Utilización de documentos habituales en procesos de reservas
 - Utilización de la documentación procedente de reservas en la información interdepartamental
 - Archivo de documentación procedente de reservas

- 2. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta y la atención al cliente en establecimientos de alojamiento**
- Elección de la vestimenta adecuada para un contexto dado
 - Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones
 - Selección y transmisión de información en función de las peticiones de los interlocutores
 - Aplicación de las normas de protocolo en función del tipo de evento
 - Actuación con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios del departamento de pisos
 - Resolución de quejas y reclamaciones habituales en establecimientos de alojamiento.
 - Utilización de diferentes formas de saludos.
 - Empleo de normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.

- 3. Gestión de la información y uso de aplicaciones informáticas específicas de recepción**
- Solicitud de la documentación exigible a los clientes del establecimiento de acuerdo con la normativa vigente.
 - Verificación de la legalidad e idoneidad de documentos propios de la recepción.
 - Formalización y diseño de documentación específica del departamento de recepción.
 - 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.
 - Realización de plannings de reservas mediante aplicaciones informáticas

- viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Atención de demandas de información variada en inglés por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención en inglés a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión en inglés de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación en inglés de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción en inglés de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Negociación en inglés con clientes o profesionales del sector, de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Comunicación en inglés de forma presencial o telefónica.
- Comunicación en inglés en situaciones formales o informales
- Comunicación en inglés atendiendo a las costumbres en el uso de la lengua.
- Comunicación en inglés atendiendo al número de interlocutores y sus características.
- Comunicación en inglés, con claridad en la pronunciación e interpretar distintos acentos.
- Comunicación en inglés en condiciones de ruido ambiental o interferencias
- Comunicación en inglés atendiendo al tiempo del que se dispone

10. 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

Módulo Formativo	Titulación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia
MF0263_3: Acciones comerciales y reservas	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Administración y Dirección de Empresas; • Licenciado en Publicidad y relaciones públicas; • Licenciado en Investigación y Técnicas de Mercado; • Licenciado en Economía. • Diplomado en Turismo, Ciencias Empresariales. 	2 años
MF0264_3: Recepción y atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en: Administración y Dirección de Empresas; • Licenciado en: Publicidad y relaciones públicas; • Licenciado en Investigación y Técnicas de Mercado; 	2 años

Módulo Formativo	Titulación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia
	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Economía. • Diplomado en: Turismo, • Diplomado en Ciencias Empresariales. 	
MF0265_3: Gestión de departamentos del área de alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Administración y Dirección de Empresas; • Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras; • Licenciado en Economía; • Diplomado en Turismo; • Diplomado en Ciencias Empresariales; 	2 años
	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Filología inglesa • Licenciado en traducción e interpretación • Cualquier Titulación Superior con la siguiente Formación Complementaria: Certificado de aptitud en los Idiomas correspondientes de la Escuela Oficial de Idiomas. • Cualquier Titulación Universitaria Superior con la siguiente Formación Complementaria: Haber cursado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la licenciatura del idioma correspondiente junto con los estudios complementarios citados en el apartado anterior. 	
MF1057_2: Inglés profesional para turismo		1 año

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 recepción en alojamientos	80	80		
Aula de idiomas	45	60		
Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4
Aula de gestión			X	
Taller de recepción en alojamientos	X	X	X	
Aula de idiomas				X

ANEXO VII

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Gestión de pisos y limpieza en alojamientos

Código: HOTA0208

Familia Profesional: Hostelería y turismo

Nivel de cualificación profesional: 3

Cualificación profesional de referencia:

HOT333_3 Gestión de pisos y limpieza en alojamientos. (RD 1700/2007, de 14 de diciembre)

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

UC1067_3 Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente.

UC1068_3 Supervisar los procesos del departamento de pisos.

UC0265_3 Gestionar departamentos del área de alojamiento.

Competencia general:

Gestionar las actividades propias del departamento de pisos que se realizan en habitaciones, áreas de servicio públicas y área de lavandería-lencería de los alojamientos, optimizando los recursos materiales y humanos de que se dispone para ofrecer la mejor calidad de servicio y atención al cliente, en concordancia con los objetivos del establecimiento.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de alojamiento, habitualmente de carácter privado aunque también pueden ser de carácter público. Realiza sus funciones bajo la dependencia del director del área de alojamiento o del propio director del establecimiento.

Sectores productivos:

Esta cualificación se sitúa en el sector de la hostelería y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico en establecimientos como hoteles, apartamentos turísticos, ciudades de vacaciones o balnearios. También puede ubicarse en sectores como el educativo, el sanitario o el de servicios sociales, en cuyo marco se engloban determinados tipos de alojamientos no turísticos como centros sanitarios, residencias de estudiantes y residencias para la tercera edad.

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

5150.010.4 Gobernanta/e (hostelería)

5150.010.4 Gobernanta/e en centros hospitalarios.

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 - 2 Pizarras para escribir con rotulador - Rotafolios - Material de aula - Mesa y silla para formador - Mesas y sillas para alumnos
Taller de recepción en alojamientos	<ul style="list-style-type: none"> - Mostrador de alojamiento - Impresora láser color - Escáner - Fotocopiadora - Calculadoras con función de impresión - Teléfonos de prácticas - Armario con baldas - Caja de seguridad tipo habitación instalada en armario - Mueble estantería especial - Muebles-archivadores de carpetas colgantes - Material consumible de recepción
Aula de idiomas	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos audiovisuales - 1 Proyector - Programas informáticos para el aprendizaje de ingles - Reproductores y grabadores de sonido - Diccionarios bilingües

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.

5150.010.4 Subgobemante o encargado/o de sección del servicio de pisos y limpieza.
 5150.011.5 Encargado de lencería y lavandería (hostelería)
 Supervisor o controlador en empresas de servicios de limpieza.

Duración de la formación asociada: 480 horas

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

- MF1067_3: Organización y atención al cliente en pisos. (130 horas)
- UF0041: Organización del servicio de pisos en alojamientos. (40 horas)
 - UF0042: Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo. (30 horas)
 - UF0043: Gestión de protocolo. (30 horas)
 - UF0044: Función del mando intermedio en la Prevención de riesgos laborales. (30 horas)
- MF1068_3: Control de procesos en pisos. (150 horas)
- UF0045: Procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos. (60 horas)
 - UF0046: Procesos de lavado, planchado y arreglo de ropa en alojamientos. (60 horas)
 - UF0047: Decoración y ambientación en habitaciones y zonas comunes en alojamientos. (30 horas)
- MF0265_3: Gestión de departamentos del área de alojamiento. (120 horas)
- UF0048: Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento. (70 horas)
 - UF0049: Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. (50 horas)

MP0012: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Gestión de pisos y limpieza en alojamientos. (80 horas)

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: DEFINIR Y ORGANIZAR LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS Y PRESTAR ATENCIÓN AL CLIENTE

Nivel: 3

Código: UC1067_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Definir y establecer los procesos de prestación de servicios del departamento de pisos, precisando los planes de trabajo para conseguir resultados adecuados y rentables.

- CR1.1 Los procesos se definen para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios, en función de los medios disponibles y del tipo de alojamiento.
- CR1.2 El espacio físico correspondiente al área de su responsabilidad, como el office, los despachos y los almacenes de lencería, se organiza teniendo en cuenta:
 - La adaptación a los medios disponibles.
 - El establecimiento de un flujo de trabajo rápido.
 - La facilidad en el contacto y comunicación personal.
 - La optimización de las tareas y circulaciones, adaptándose a las directrices de la empresa, la capacidad del establecimiento y tipo de oferta, el presupuesto

económico y la relación eficacia - coste de cada elemento y los principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene.

CR1.3 El plan de trabajo periódico se define determinando los procedimientos específicos para la prestación de los servicios asignados al departamento y teniendo en cuenta:

- Las características del establecimiento, como capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de empresa y tipología de clientes.
- Las técnicas propias del área.
- Las máquinas, equipos y otros medios disponibles.
- La estructura organizativa establecida.

CR1.4 Las necesidades de personal y de recursos materiales para cumplir el plan de trabajo establecido se identifican en función de las carencias detectadas y actividades programadas.

CR1.5 La contratación de personal para cubrir las necesidades detectadas se propone, participando en el reclutamiento y selección de los candidatos.

CR1.6 La distribución y asignación de tareas se realiza teniendo en cuenta la ocupación, las prioridades organizativas y la capacitación y características del personal.

CR1.7 Los turnos, horarios, vacaciones y días libres del personal a su cargo se determinan en función de las necesidades del servicio y conforme a la legislación laboral y convenios colectivos vigentes.

CR1.8 La documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento se establece y controla de modo que se asegure la coordinación de recursos y tareas y la transmisión de información a los departamentos y subdepartamentos relacionados, tales como recepción, restaurante, salones, servicio de habitaciones, almacén, servicio técnico y otros.

CR1.9 Los procedimientos de control establecidos permiten determinar la capacidad y eficacia de los procesos del departamento.

RP2: Dirigir la formalización y control de los inventarios de ropa, productos, materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario de modo que se pueda conocer su cantidad y grado de rotación y conservación, prestando asistencia técnica y operativa.

CR2.1 Los procedimientos para valorar económicamente las existencias y pérdidas, y para confeccionar los planes de reposición y amortización, se establecen.

CR2.2 Los planes de reposición y amortización a corto, medio y largo plazo se confeccionan teniendo en cuenta las cuotas de ocupación para cada periodo predeterminado.

CR2.3 La previsión de dotaciones de ropa necesaria para llevar a cabo el servicio en las habitaciones, así como para el servicio de restauración, tales como manteles, servilletas, volantes, filtros, fundas para las sillas y otras, se efectúa de manera ajustada a las necesidades.

CR2.4 Los inventarios de existencias y los registros de pérdidas se asignan, para su realización, a las personas idóneas, dando las instrucciones con precisión y claridad, estableciendo las fechas, horarios y tiempos más convenientes, y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

CR2.5 Los resultados de los controles se verifican haciendo, en caso necesario, los muestreos que sean precisos y ordenando las rectificaciones oportunas.

CR2.6 Las actualizaciones de dichos inventarios relativos a ropa, productos y materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario se aseguran, manteniendo siempre el stock mínimo fijado para su distribución y consumo.

CR2.7 Los informes necesarios para superiores u otros departamentos, relativos a la cantidad, nivel de consumo y grado de rotación y conservación de ropa, productos y materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario se realizan, valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición,

y elaborando las correspondientes solicitudes.

RP3: Establecer normas, procedimientos, métodos y medidas para el aprovisionamiento externo, almacenamiento, distribución interna, control y reposición periódicos de los productos, materiales y utensilios propios del área de pisos, de modo que se pueda obtener el máximo provecho económico de los recursos disponibles.

CR3.1 Las normas y procedimientos para asegurar el aprovisionamiento externo, almacenamiento y distribución de los productos, materiales y utensilios necesarios entre el personal del departamento de pisos se determinan para la prestación de los servicios.

CR3.2 El método para el control y reposición diarios de los productos de gran consumo o perecederos se establece.

CR3.3 Las medidas necesarias de seguridad y control para evitar posibles sustracciones y pérdidas así como un mal uso de los utensilios, productos, materiales y artículos de acogida a clientes, se toman, requiriendo al personal a su cargo para que efectúe las rectificaciones oportunas.

RP4: Coordinar, en colaboración con los departamentos implicados, el mantenimiento y reparación de las instalaciones del área de pisos, supervisando los resultados finales.

CR4.1 Los espacios e instalaciones del área de su responsabilidad se inspeccionan, detallando los defectos apreciados, con especial atención a las instalaciones y equipos de prevención y atención de incendios, y comunicando de forma inmediata al departamento responsable las necesidades y grado de urgencia de las reparaciones.

CR4.2 La programación de las acciones de mantenimiento preventivo y de reparación se realiza de acuerdo con lo previsto en el plan general de mantenimiento establecido y las funciones asignadas a los departamentos implicados, teniendo en cuenta, además:

- Las previsiones de ocupación de habitaciones.
- Las condiciones de seguridad e higiene.
- El grado de conservación de instalaciones, mobiliario y equipos detectado en las inspecciones y en la formalización de inventarios.

CR4.3 Los partes de averías o de mantenimiento de las instalaciones del área de su responsabilidad se formalizan en los soportes y con los medios establecidos, diseñando, en caso necesario, los documentos correspondientes.

CR4.4 La supervisión final de los trabajos realizados se efectúa comprobando que se cumplen los resultados previstos en los plazos fijados.

RP5: Vigilar el cumplimiento de las normas en materia de seguridad de las personas y de las cosas, informando y controlando al personal a su cargo y participando en la evacuación en casos o simulacros de emergencias.

CR5.1 La existencia y buen estado de uso de planos indicativos de vías de emergencia en las habitaciones del establecimiento se comprueba con regularidad.

CR5.2 La accesibilidad a los dispositivos de alarma acústica y su estado de funcionamiento son objeto de comprobación.

CR5.3 El personal a su cargo se mantiene informado de todas las modificaciones habidas en las instalaciones en materia de seguridad o en las normas de emergencia.

CR5.4 En los casos de incendio u otras situaciones de emergencia, o en sus simulacros, se participa junto al equipo de emergencias establecido, cumpliendo con su obligación de evacuar clientes de las habitaciones, aplicando la técnica más rápida y eficaz para llevar a cabo la evacuación y siguiendo las instrucciones dadas por el servicio técnico o el director de operaciones.

CR5.5 La seguridad de los clientes se procura, controlando que el personal vigile la entrada de personas ajenas al alojamiento y aplicando las normas de actuación

establecidas para estos casos.

CR5.6 La actuación del personal con respecto al tratamiento y devolución de los objetos olvidados por los clientes se controla, garantizando el cumplimiento de la normativa.

CR5.7 Las entradas y salidas de objetos olvidados se registran, custodiando los mismos hasta el momento de su entrega al propietario.

CR5.8 El cumplimiento por parte del personal a su cargo, de las normas referidas a la seguridad e higiene en el trabajo se comprueba, corrigiendo, en su caso, las desviaciones detectadas.

CR5.9 Las medidas de información y preventivas que sean necesarias se adoptan en situaciones de emergencia, accidente o enfermedad, aplicando, en caso necesario, técnicas de primeros auxilios.

RP6: Atender las peticiones, conflictos y quejas planteadas por los clientes, directamente o a través de recepción, para facilitarles el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.

CR6.1 La satisfacción de los deseos del cliente relacionados con servicios que presta el departamento de pisos se asegura, siempre que sea posible, respetando las normas internas del establecimiento.

CR6.2 Las peticiones, 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.

CR6.3 Las modificaciones que se hayan producido en los servicios prestados al cliente se comunican, en forma y tiempo establecidos, a los departamentos implicados y al personal dependiente, para adecuar administrativamente la nueva situación.

CR6.4 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la misma.

RP7: Vigilar el cumplimiento de las normas de protocolo establecidas en función del tipo de evento que se desarrolle en el establecimiento de alojamiento.

CR7.1 Las normas de protocolo exigibles se identifican e interpretan en función del tipo de evento o acto que se vaya a realizar, en el que intervenga personal del departamento de pisos.

CR7.2 Las normas de protocolo seleccionadas se transmiten al personal dependiente de forma clara, asegurándose de su comprensión.

CR7.3 La aplicación de las normas de protocolo y cortesía, adecuadas al evento o acto en cuestión, es objeto de verificación.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos del departamento de pisos. Equipos, mobiliario y material de oficina. Instrumentos de comunicación. Elementos de acceso a las habitaciones. Instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento de pisos. Equipos e instrumentos de seguridad. Botiquín.

Productos o resultado del trabajo

Planes de trabajo periódicos para la prestación de los servicios del departamento de pisos. Establecimiento de procesos, procedimientos, instrumentos y medios para la prestación del servicio. Instrucciones y órdenes de trabajo. Organización del espacio físico del área. Control de inventarios, de la dotación y de la reposición de ropa, productos, materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario del área. Control de las instalaciones del área. Supervisión de resultados finales de mantenimiento y reparación de las instalaciones del área. Gestión del ahorro energético. Control de seguridad de las personas y de las cosas

en el alojamiento. Atención y resolución, en el marco de su responsabilidad, de peticiones, conflictos y quejas planteadas por los clientes. Aplicación de normas de protocolo. Información de gestión para la dirección del establecimiento. Prestación de primeros auxilios en caso de emergencia.

Información utilizada o generada

Información interna referente a las políticas y programas de la empresa y a los procesos, procedimientos y métodos de operación. Información interdepartamental y jerárquica. Información sobre tarifas, precios y otras condiciones de contratación de servicios de lavanderías industriales y empresas de limpieza de instalaciones. Información sobre uso y conservación de equipos, mobiliario, utensilios y materiales. Información externa relacionada con proveedores, productos, cursos de formación y nuevas tecnologías. Planes de mantenimiento. Planes de emergencia. Soportes: instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías, manuales de operación, manuales de funcionamiento y mantenimiento de equipos, formularios, fichas e impresos normalizados, inventarios, partes de averías y otros. Libro de objetos olvidados. Normas de protocolo. Información a clientes sobre el funcionamiento y los servicios del establecimiento. Manuales de primeros auxilios. Protocolos de actuación en situaciones de emergencia.

Unidad de competencia 2

Denominación: SUPERVISAR LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS

Nivel: 3

Código: UC1068_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Verificar el estado de limpieza y puesta a punto de las instalaciones asignadas al departamento de pisos, prestando la asistencia técnica y operativa necesaria, para conseguir un óptimo rendimiento y facilitar el trabajo del personal dependiente.

CR1.1 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 y coordinándose eficazmente con los departamentos relacionados.

CR1.2 Un sistema de chequeos se establece para el mantenimiento preventivo de la maquinaria y equipos de limpieza de superficies.

CR1.3 El procedimiento definido para el control de calidad de las áreas del departamento se aplica:

- Revisando diariamente las habitaciones y comprobando que los procedimientos establecidos se respetan de modo que la higiene, orden y decoración sean óptimos.
- Efectuando la supervisión diaria de las zonas nobles y detectando, además de la necesidad o insuficiencia del grado de frecuencia de limpieza, cualquier anomalía en decoración y conservación o cualquier avería.
- Relacionando permanentemente las necesidades de limpieza con el personal disponible, y solicitando personal extra en caso de necesidad para la realización de las tareas según las previsiones de ocupación.
- Coordinando, en caso necesario, la limpieza realizada por empresas externas para los servicios contratados, tales como limpieza de fachadas, cristales, moquetas, lámparas, jardinería o la propia limpieza interior.
- Asegurándose de la corrección de las desviaciones, anomalías o fallos detectados.

- Bloqueando las habitaciones o zonas que no alcancen la calidad establecida.
CR1.4 Los productos y materiales más adecuados se eligen en función de las superficies que se vayan a limpiar y del tipo de limpieza que se vaya a realizar concertando las visitas de atención a proveedores o suministradores de productos que sean convenientes para proporcionar al establecimiento el máximo grado de conservación, limpieza, desinfección y protección ambiental.

CR1.5 Las instrucciones y órdenes de trabajo para el desarrollo de las funciones de limpieza y puesta a punto de las instalaciones por parte del personal dependiente se transmiten de forma clara, verbalmente o por escrito, asegurándose de su comprensión y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

CR1.6 La documentación empleada para el seguimiento, control y verificación de los procesos de puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes se formaliza, registra y archiva, empleando los medios establecidos y en tiempo y forma adecuados.

RP2: Controlar los procesos de lavandería-lencería, prestando la asistencia técnica y operativa necesaria, y asegurando un nivel óptimo de acabado y la coordinación con todos los departamentos o empresas implicados.

CR2.1 Las prioridades que se derivan de las necesidades correspondientes en materia de lavandería-lencería se determinan, coordinándose con los departamentos implicados y, en su caso, con las empresas externas de lavandería industrial, por medio de los procedimientos establecidos.

CR2.2 El control de entradas y salidas de prendas, así como de la calidad en el lavado, planchado, transporte, presentación y tiempo de entrega, se efectúa aplicando los procedimientos establecidos.

CR2.3 El mantenimiento preventivo de la maquinaria de lavandería y lencería, tales como lavadoras, planchas, calandrias, secadoras y otras se procura mediante el establecimiento de un sistema de chequeos.

CR2.4 La dotación de uniformes para todo el personal del establecimiento es objeto de comprobación en cuanto a número y diseño, en función de las secciones a las que van destinados.

CR2.5 Los parámetros de control para comprobar el estado de la ropa de habitaciones, tales como sábanas, toallas, colchas, cortinas y otras, así como de la ropa de restauración, tales como manteles, servilletas, faldones, fieltros y otras, se establecen para conseguir el óptimo rendimiento y su reposición en caso de deterioro.

CR2.6 Las instrucciones y órdenes de trabajo para el desarrollo de las funciones de clasificación, lavado, planchado y arreglo de ropa, y confección de ropa sencilla por parte del personal dependiente, se transmiten de forma clara, verbalmente o por escrito, asegurándose de su comprensión y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

CR2.7 Los pequeños arreglos de costura y la confección de ropa sencilla se supervisan.

RP3: Supervisar la decoración y ambientación de la zona de pisos y áreas públicas u otras instalaciones del establecimiento, participando en su definición y realización, con el fin de lograr que el cliente pueda disfrutar de un entorno confortable y accesible y se ofrezca, además, una imagen actualizada y acorde con la imagen corporativa de la empresa o entidad.

CR3.1 El tipo de decoración y ambientación se define de acuerdo con la dirección del alojamiento y teniendo en cuenta:

- La imagen corporativa de la empresa.
- Las características del establecimiento, tales como arquitectura exterior e interior, categoría, estilo y tipo de clientela actual o potencial.
- Los objetivos económicos y presupuestados de la entidad.

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Proponer objetivos y planes para el departamento o área de su responsabilidad que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento.

CR1.1 La información de los planes generales de la empresa y los específicos que afectan a su área de actuación se recaba de forma directa.

CR1.2 Los objetivos de carácter particular para el departamento de su responsabilidad se definen y se proponen a sus superiores.

CR1.3 Las opciones de actuación se identifican y evalúan, y se seleccionan las más adecuadas a los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y las características de la empresa.

CR1.4 Los planes y acciones para conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad se formulan y cuantifican.

CR1.5 Se participa en la elaboración de los planes de emergencia del establecimiento.

RP2: Confeccionar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad y efectuar el seguimiento económico y el control presupuestario.

CR2.1 Los datos históricos de su departamento o área de responsabilidad se revisan y las previsiones económicas se establecen de acuerdo con la planificación general de la empresa y con los objetivos fijados para el ámbito de su responsabilidad.

CR2.2 Los presupuestos económicos y de tesorería para los departamentos de recepción y de pisos se confeccionan aplicando técnicas de previsión y presupuestación, y establecido su cuantificación y periodificación.

CR2.3 Los presupuestos anuales específicos para la dotación de existencias correspondientes al departamento de pisos, desglosando gastos fijos y gastos variables, se presentan a la dirección con el fin de proyectar los objetivos del departamento para el año siguiente.

CR2.4 Los presupuestos se presentan a sus superiores jerárquicos, considerando las observaciones que éstos formulan para hacer las modificaciones necesarias.

CR2.5 El procedimiento para el seguimiento del presupuesto de su departamento se define y aprueba.

CR2.6 El control presupuestario se efectúa en los plazos y términos establecidos, comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos.

CR2.7 Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso.

CR2.8 Los resultados del control presupuestario se transmiten mediante informes a las personas y departamentos correspondientes, en el tiempo y forma establecidos.

RP3: Establecer la estructura organizativa general del área de su responsabilidad que dé respuesta a los objetivos del establecimiento.

CR3.1 El tipo de estructura organizativa se determina en función del que resulte más adecuado para el logro de los objetivos y planificación establecidos.

CR3.2 Las funciones y tareas que deben realizarse se definen y las relaciones internas a que dan lugar se determinan.

CR3.3 Los puestos de trabajo se definen y el perfil profesional de las personas que deben ocuparlos se contribuye a definir.

CR3.4 Se colabora en el proceso de selección de las personas que ocupan los puestos de trabajo.

RP4: Colaborar en la integración del personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción, participando en su formación y evaluación, para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.

- La posible utilización de elementos decorativos en las distintas temporadas.
- Las últimas tendencias en materia de decoración y ambientación.
- La accesibilidad.

CR3.2 La realización de elementos decorativos y otras operaciones de embellecimiento de las instalaciones a su cargo se asignan a las personas idóneas, dando instrucciones y orientaciones precisas y claras, verbalmente o por escrito, y prestando asistencia operativa si fuera necesario.

CR3.3 El plan de trabajo o lista de servicios y reposición de elementos decorativos, como mobiliario, tapicerías, alfombras, jarrones y otros, se establece para determinar la frecuencia más adecuada de limpieza e incluye los sistemas de chequeos e inventarios necesarios.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos del departamento de pisos en alojamientos. Equipos, mobiliario y material de oficina. Instrumentos de comunicación. Instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento. Dotaciones auxiliares, tales como cunas, camas supletorias u otras. Equipos de limpieza y tratamiento de superficies. Equipos de lavandería, lencería y costura. Productos de limpieza y lavandería. Dotación de lencería y ropa del establecimiento. Productos y atenciones para clientes. Criterios de accesibilidad.

Productos o resultado del trabajo

Control del estado de limpieza y puesta a punto de las instalaciones asignadas al departamento de pisos. Establecimiento de parámetros de control del estado de la lencería. Control de procesos de lavandería-lencería. Instrucciones y órdenes de trabajo. Asistencia técnica y operativa al personal dependiente. Obtención de los niveles de calidad y garantía higiénico-sanitaria en los procesos de lavandería, lencería, planchado y costura. Gestión del ahorro energético. Decoración y ambientación de la zona de pisos y áreas públicas u otras instalaciones del establecimiento respetando la accesibilidad. Selección de productos y materiales de limpieza. Contactos con proveedores. Documentación derivada del seguimiento de procesos.

Información utilizada o generada

Información interna referente a las políticas y programas de la empresa y a los procesos, procedimientos y métodos de operación. Información interdepartamental y jerárquica. Información sobre necesidades periódicas de contratación de servicios de lavanderías industriales y empresas de limpieza de instalaciones. Información sobre uso y conservación de equipos, mobiliario, utensilios y materiales. Información de gestión para la dirección del establecimiento. Soportes, tales como instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías, manuales de operación, manuales de funcionamiento y mantenimiento de equipos y maquinaria de limpieza, lavado, planchado y costura, formularios, fichas e impresos normalizados. Información sobre proveedores. Información sobre decoración de establecimientos. Información sobre accesibilidad.

Unidad de competencia 3

Denominación: GESTIONAR DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTOS

Nivel: 3

Código: UC0265_3

a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.

CR6.4 El sistema de indicadores y de control de la calidad interna se define, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y a otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.

CR6.5 Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, se diseñan con su colaboración, facilitando y fomentando la participación de los clientes.

CR6.6 La aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimiento de los estándares y normas se comprueba, efectuando la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios
Equipos informáticos. Programas informáticos.

Productos o resultado del trabajo

Planificación eficiente del departamento. Control presupuestario. Optimización de costes. Estructura organizativa del área y/o departamento establecida. Definición de puestos de trabajo y selección del personal del departamento. Integración, dirección y coordinación del personal dependiente. Personal involucrado y motivado en los objetivos de la empresa. Consecución de objetivos del área. Sistema de calidad del establecimiento implementado.

Información utilizada o generada

Plan estratégico de la empresa. Planes de emergencia. Información económica y administrativa de la empresa. Plan de calidad del establecimiento. Presupuestos. Informes de gestión. Inventarios de material y equipamiento. Fichero de clientes y de proveedores. Registro de personal. Disposiciones legales y convenios colectivos. Manual de empresa. Albaranes, vales y facturas. Registros de calidad. Manuales de planificación. Manuales de archivo y gestión de la información. Manuales de procedimiento administrativo. Formularios de presupuestación. Manuales de elaboración de documentos. Manuales de comunicación. Manuales de procedimientos de control de calidad. Informes de gestión de recursos humanos

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: ORGANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN PISOS

Código: MF1067_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1067_3 Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente.

Duración: 130 horas

CR4.1 Los manuales de operaciones, o documentos equivalentes, para la asistencia y formación técnica de su equipo, se elaboran de forma que proporcionen la información necesaria para la ejecución de las tareas asignadas.

- CR4.2 La integración en el equipo de trabajo de nuevo personal, se realiza:
- Facilitando y explicando, en caso necesario, el manual de acogida del establecimiento.
 - Estableciendo el periodo idóneo de adaptación para cada nueva incorporación.
 - Explicando las operaciones y procesos más significativos a realizar.
 - Dando información sobre la empresa, su organización, imagen y otros aspectos de interés.
 - Facilitando la comunicación con los demás miembros del equipo.

CR4.3 Los criterios de evaluación para el seguimiento de la labor efectuada por el personal a su cargo se establecen de forma que permitan conocer su eficacia en el trabajo.

CR4.4 La impartición en su departamento de programas de formación, para el desarrollo, motivación y promoción profesional del personal dependiente, se propone de forma razonada a sus superiores.

CR4.5 Los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente se determinan con el fin de facilitar la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.

CR4.6 La delegación de autoridad en el personal dependiente se efectúa animando a la iniciativa personal y a la creatividad en el desarrollo de su trabajo como medida de motivación y exigiendo la responsabilidad correspondiente.

RP5: Dirigir al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.

CR5.1 Las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad se identifican.

CR5.2 Las metas y objetivos de la empresa se explican para su comprensión y asunción por cada miembro del personal dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo y en la empresa.

CR5.3 La motivación del personal de su departamento o área se logra promoviendo y valorando el trabajo en equipo, la iniciativa, el esfuerzo y la creatividad.

CR5.4 Las responsabilidades y funciones del personal se determinan y la autoridad necesaria para su cumplimiento se delega.

CR5.5 Las instrucciones e indicaciones al personal se transmiten de forma clara, asegurándose de su comprensión.

CR5.6 Las reuniones necesarias con el personal, para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño, se planifican y dirigen, formalizando los informes pertinentes.

CR5.7 La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

RP6: Implementar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado por la entidad.

CR6.1 Los servicios en su ámbito de responsabilidad se diseñan con su contribución, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los clientes y colaborando en la determinación de estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad.

CR6.2 La cultura de la calidad se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad y fomentando su participación en la mejora continua.

CR6.3 El sistema de calidad se implementa, identificando las condiciones adversas

UNIDAD FORMATIVA 1**Denominación:** ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS**Código:** UF0041**Duración:** 40 horas**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con las RP1, RP2, RP3, RP4 y RP5 en lo referido al servicio de seguridad del establecimiento**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Comparar los modelos más característicos de organización de los servicios asignados al departamento de pisos, justificando los más adecuados para determinados tipos y modalidades de establecimientos de alojamiento.

CE1.1 Relacionar modelos característicos de organización de la prestación de los servicios asignados al departamento de pisos con diferentes tipos y modalidades de establecimientos de alojamiento.

CE1.2 Justificar la elección de procesos propios del departamento de pisos que resulten adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios, en función de supuestos medios disponibles y modalidades de alojamiento.

CE1.3 En situaciones prácticas relacionadas con la posible distribución de equipos, máquinas y mobiliario característicos del departamento de pisos:

- Identificar los elementos materiales necesarios y más apropiados.
- Realizar gráficos donde se represente la mejor distribución en planta de los elementos materiales en función de diferentes tipos y características de establecimientos de alojamiento.
- Justificar la distribución de elementos materiales según criterios de ergonomía y fluidez del trabajo.

C2: Definir planes de trabajo periódicos para departamentos de pisos, adaptados a diferentes tipos de alojamiento y situaciones.

CE2.1 Enumerar los factores que determinan las necesidades que deben ser cubiertas por el departamento, en función del tipo de establecimiento y clientela.

CE2.2 Manejar equipos y programas informáticos específicos para la organización de la prestación de los servicios propios del departamento de pisos.

CE2.3 En supuestos prácticos de elaboración de planes de trabajo del departamento:

- Estimar necesidades de recursos humanos y materiales para el buen funcionamiento del departamento de pisos.
- Definir una proyección de los objetivos de productividad del departamento a corto o medio plazo, a partir de los recursos estimados en el supuesto.
- Ajustar y priorizar las tareas objeto de realización por el personal disponible, para dar respuesta a la planificación del día, semana o mes y teniendo en cuenta permisos, vacaciones, bajas y otras circunstancias.

- Elegir y formalizar la documentación necesaria para la programación del trabajo, utilizando los medios más adecuados en cada caso.

C3: Aplicar sistemas de aprovisionamiento externo, mantenimiento, reposición y control de las dotaciones de lencería, materiales, equipos y mobiliario, que permitan evaluar su grado de aprovechamiento.

CE3.1 Clasificar los utensilios, equipos, productos, materiales y piezas de lencería más usuales en un establecimiento de alojamiento, en función de su tipología.

CE3.2 Comparar los métodos más utilizados para identificar necesidades de

aprovisionamiento y fuentes de suministro, efectuar solicitudes de compra y desarrollar procesos de recepción y control de materiales y atenciones a clientes.

CE3.3 Justificar criterios de almacenamiento en función de supuestos espacios disponibles y tipos de productos, describiendo los procedimientos de control de entradas y salidas de almacén más utilizados en establecimientos de alojamiento.

CE3.4 Explicar los procedimientos de mantenimiento, reposición y control de la dotación y rotación de existencias en el establecimiento.

CE3.5 En situaciones prácticas, relativas a la reposición y control de dotaciones:

- Determinar el stock mínimo de materiales y productos de limpieza y los mínimos de uso y reserva de ropa.
- Elaborar propuestas de reposición, haciendo constar cantidades, especificaciones técnicas y estimación de costes, para lograr un nivel óptimo de existencias.
- Elaborar inventarios y presentarlos según los criterios establecidos en el supuesto.

- Registrar y valorar las existencias utilizando los métodos más habituales.

CE3.6 Argumentar la necesidad de intervenir en los procesos de aprovisionamiento y distribución de materiales con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C4: Explicar la función de mantenimiento de establecimientos de alojamiento y las relaciones y competencias que en esta materia tiene el encargado/a del departamento de pisos.

CE4.1 Explicar la estructura básica de un plan general de mantenimiento para instalaciones propias de un alojamiento.

CE4.2 Describir los objetivos y funciones propias del departamento de mantenimiento de un establecimiento de hospedaje.

CE4.3 Describir los procedimientos de comunicación y coordinación que en materia de mantenimiento se establecen entre los departamentos de mantenimiento, pisos y recepción.

CE4.4 En situaciones prácticas, relativas a las competencias asignadas a la gobernanta/e en materia de mantenimiento:

- Simular la revisión de las instalaciones que debe efectuar una gobernanta/e.
- Cumplimentar los documentos de control.
- Simular los procesos de comunicación y coordinación establecidos con otros departamentos implicados.
- Elaborar informes de seguimiento y evaluación de resultados.

C5: Describir el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje, relacionando las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables.

CE5.1 Describir los objetivos y funciones del servicio de seguridad en un alojamiento.

CE5.2 Identificar las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad, relacionándolas con las medidas de seguridad aplicables.

CE5.3 Identificar los equipos de seguridad y sus utilidades.

CE5.4 Relacionar el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.

CE5.5 Identificar y elaborar normas para la seguridad de los clientes y de sus pertenencias, adecuadas al establecimiento.

CE5.6 Identificar y aplicar las pautas de actuación adoptables en situaciones de emergencia y en caso de accidentes, como los procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación.

Contenidos**1. Organización de la prestación de los servicios del departamento de pisos**

- Sistemas y procesos de almacenamiento, distribución interna, mantenimiento y reposición de existencias: análisis y aplicación.
- Elaboración de inventarios y control de existencias.
- Especificidades en entidades no hoteleras
 - Hospitales y clínicas.
 - Residencias para la tercera edad.
 - Residencias escolares.
 - Otros alojamientos no turísticos.

5. El mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipos en el departamento de pisos

- El departamento de mantenimiento: objetivos, funciones y relaciones con el área de pisos.
- Competencias del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería en materia de mantenimiento de instalaciones, equipos y mobiliario.
- Tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.
- El establecimiento de alojamiento y su mantenimiento; principales elementos: El inmueble: fachada, terrazas, suelos, techos, paredes, carpintería, cristalería, salidas de emergencia, otros. Las instalaciones: de protección contra incendios, de calefacción, climatización y agua caliente, aparatos de elevación, instalaciones eléctricas y otras instalaciones.
- Especificidades en entidades no hoteleras
 - Hospitales y clínicas.
 - Residencias para la tercera edad.
 - Residencias escolares.
 - Otros alojamientos no turísticos.

6. Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento

- El servicio de seguridad: equipos e instalaciones.
- Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias.
- Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias.
- Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.
- Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia.
- Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro.
- La seguridad de los clientes y sus pertenencias.
- Especificidades en entidades no hoteleras
 - Hospitales y clínicas.
 - Residencias para la tercera edad.
 - Residencias escolares.
 - Otros alojamientos no turísticos.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Código: UF0042

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP6

- Modelos característicos de organización de la prestación de los servicios: descripción y comparación.
- Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería: Habitaciones de clientes. Zonas nobles. Zonas de servicio. Offices de pisos, lavandería y lencería. Propuesta de ubicación y distribución en planta de mobiliario.
- Procesos característicos del departamento de pisos: Descripción, diseño y elección. Análisis de información de procesos de servicios propios del departamento. Flujo de materias primas, ropa y lencería.
- Métodos de trabajo: La planificación del trabajo. Métodos de mejora de la producción.
 - Métodos de medición de la actividad productiva:
 - Medición de tiempos: cronometraje.
 - Métodos basados en la ergonomía.
 - Métodos basados en la experiencia.
 - Estimación y asignación de tiempos.
 - Elaboración de planes de trabajo del departamento de pisos.
 - Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales.
 - Confección de horarios y turnos de trabajo.
 - Organización y distribución de las tareas.
 - Normas de control de: averías, objetos olvidados, habitaciones, empleo de materiales y productos y otros aspectos.
 - Especificidades en entidades no hoteleras
 - Hospitales y clínicas.
 - Residencias para la tercera edad.
 - Residencias escolares.
 - Otros alojamientos no turísticos.

2. Técnicas y procesos administrativos aplicados al departamento de pisos

- Aplicación de procedimientos administrativos propios del departamento.
- Manejo de equipos y programas informáticos específicos.
- Utilización y manejo de equipos de oficina.
- Identificación, clasificación y cumplimiento de documentación específica.
- Especificidades en entidades no hoteleras
 - Hospitales y clínicas.
 - Residencias para la tercera edad.
 - Residencias escolares.
 - Otros alojamientos no turísticos.

3. Planificación del espacio en función de maquinaria y equipos del área de pisos, zonas comunes, lavandería y lencería

- Clasificación y medidas básicas de maquinaria y equipos.
- Ubicación y distribución en planta de maquinaria y equipos.
- Especificidades en entidades no hoteleras
 - Hospitales y clínicas.
 - Residencias para la tercera edad.
 - Residencias escolares.
 - Otros alojamientos no turísticos.

4. Aprovisionamiento, control e inventario de existencias en el departamento de pisos

- Análisis de la dotación característica del departamento de pisos.
- Métodos utilizados para identificar necesidades de aprovisionamiento y fuentes de suministro, efectuar solicitudes de compra y desarrollar procesos de recepción y control de materiales y atenciones a clientes: análisis y aplicación.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.

- CE1.1 Definir los factores que determinan las diferentes tipologías de clientes.
- CE1.2 Interpretar normas de actuación en función de la tipología de clientes.
- CE1.3 Distinguir modalidades de atención al cliente, según se trate de:
 - Contacto directo comunicación cara a cara.
 - Contacto no directo a través de teléfono, correo y otras.
- CE1.4 Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en establecimientos de hostelería y turismo.
- CE1.5 Identificar las etapas y los factores clave para obtener la satisfacción del cliente, describiendo los procedimientos y técnicas de comunicación más usuales.
- CE1.6 Ejemplificar diversas situaciones de solución de conflictos ante la formulación de quejas y reclamaciones habituales en establecimientos de hostelería y turismo.
- CE1.7 Describir los procesos de acogida, despedida y atención al cliente, identificando las etapas y los factores clave para conseguir su satisfacción.
- CE1.8 Identificar y describir los atributos del producto turístico y explicar el impacto que tienen sobre su desarrollo turístico.
- CE1.9 En contextos de trabajo, aplicar las técnicas y habilidades de comunicación apropiadas a cada situación que impliquen atención e información al cliente en hostelería y turismo.
- CE1.10 Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.
- CE1.11 Justificar 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.

Contenidos

1. La comunicación aplicada a la hostelería y turismo

- La comunicación óptima en la atención al cliente.
 - o Barreras que dificultan la comunicación.
 - o Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
 - o El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
 - o El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
 - o Actitudes ante las situaciones difíciles:
 - o Autocontrol.
 - o Empatía.
 - o Aserividad.
 - o 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. Atención al cliente en hostelería y turismo

- Clasificación de clientes
 - o Tipologías de personalidad
 - o Tipologías de actitudes
 - o Acercamiento integrado
 - o Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.

- La atención personalizada
 - o Servicio al cliente
 - o Orientación al cliente
 - o Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.
- El tratamiento de situaciones difíciles.
 - o La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
 - o Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
 - o Tipología de reclamaciones.
 - o Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
 - o Tratamiento de las reclamaciones.
- La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: GESTIÓN DE PROTOCOLO

Código: UF0043

Nivel de cualificación profesional: 3

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP7 en lo referido a la aplicación de normas de protocolo.

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Aplicar las normas de protocolo utilizadas en diferentes tipos de eventos.
- CE1.1 Explicar el concepto de protocolo, su origen y tipología.
- CE1.2 Enumerar las aplicaciones más habituales de las normas de protocolo, tales como la forma de vestir, etiqueta, normas de cortesía y otras, en función del tipo de evento que se vaya a desarrollar.
- CE1.3 Diferenciar y caracterizar los diferentes tipos de eventos que pueden celebrarse, y que pueden requerir la gestión de protocolo, tales como congresos, convenciones, reuniones, foros y otros.
- CE1.4 En situaciones prácticas de eventos, elegir y aplicar el protocolo que se debe seguir.
- CE1.5 En situaciones prácticas de aplicación de protocolo en la atención a clientes:
 - Adoptar una actitud acorde con la situación planteada.
 - Utilizar diferentes formas de saludo.
 - Elegir el vestido en función del contexto dado.
 - Aplicar el estilo de comunicación en función del supuesto dado.
 - Emplear normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.

Contenidos

1. Eventos y protocolo

- El concepto de protocolo
 - o Origen
 - o Clases
 - o Utilidad
 - o Usos sociales

- Clases de protocolo
 - o El protocolo institucional tradicional
 - o El protocolo empresarial
 - o Protocolo internacional
- Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.
- Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales
 - o Precedencias y tratamientos de autoridades
 - o Colocación de participantes en presidencias y actos.
- Ordenación de banderas.
- Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal.
 - o El protocolo aplicado a la restauración.
 - o Selección de comedor
 - o Selección de mesas: únicas o múltiples
 - o Elementos de la mesa
 - o Servicio personal del plato
 - o Decoración y presentación de la mesa
 - o La estética de la mesa
 - o Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales
 - o Conducción de comensales hasta la mesa
 - o Normas protocolarias en el momento del discurso y el brindis.
 - o Normas protocolarias en el vino de honor, cóctel o recepción, buffet, desayuno de trabajo y coffee-break.

UNIDAD FORMATIVA 4

Denominación: FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Código: UF0044

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP5 en lo referido a la seguridad laboral del personal a su cargo.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar las técnicas básicas de prevención de riesgos laborales y asegurar su cumplimiento por parte de las personas a su cargo.

CE1.1 Identificar las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad, relacionándolas con las medidas de seguridad aplicables.

CE1.2 Identificar los equipos de seguridad y sus utilidades.

CE1.3 Relacionar el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.

CE1.4 Identificar y elaborar normas para la seguridad de los trabajadores.

CE1.5 Identificar y aplicar las pautas de actuación adoptables en caso de accidente laboral, como los procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación.

Contenidos

1. Fundamentos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo

- El trabajo y la salud.
 - o Los riesgos profesionales y su prevención.

- o Factores de riesgo y técnicas preventivas.
- o Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.
- o Otros riesgos para la salud de los trabajadores.
- Las condiciones de trabajo.
 - o Condiciones de seguridad.
 - o El medio ambiente de trabajo.
 - o La organización y la carga de trabajo.
- Daños derivados del trabajo.
 - o Accidentes.
 - o Incidentes.
- Enfermedades profesionales.
 - o Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.
 - o Servicios de prevención propios.
 - o Servicios de prevención ajenos.
 - o Asunción personal del empresario.
 - o Servicios de prevención mancomunados.
 - o Responsabilidades administrativas.
 - o Responsabilidades penales.

2. El papel del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales

- Integración de la prevención de riesgos laborales en la estructura de la organización.
 - o Gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa.
 - o La prevención de riesgos laborales como cambio en la organización.
 - o Acciones integradoras y problemas habituales.
- Funciones de los mandos intermedios en la prevención de riesgos laborales.
 - o Tipos de funciones.
 - o Actividades y tareas preventivas específicas de los mandos intermedios.
 - o Integración de la prevención de riesgos laborales en la ejecución y supervisión de las actividades.
 - o Recomendaciones para integrar la función de prevención en el equipo de trabajo.
 - o Formación del equipo de trabajo en prevención de riesgos laborales.
 - o Instrumentos del mando intermedio para la prevención de riesgos laborales.

3. Técnicas básicas de prevención de riesgos laborales para mandos intermedios

- Evaluación de riesgos.
 - o Tipos de evaluaciones.
 - o Proceso general de evaluación.
 - o Métodos de evaluación.
- Control y registro de actuaciones.
 - o Inspecciones.
 - o Investigación de daños.
 - o Documentación preventiva.
 - o Plan de auditoría.
 - o Aspectos reglamentarios.
 - o Elaboración de propuestas de mejora.
- Elaboración de planes de emergencia para los trabajadores.
 - o Elementos de un plan de emergencia.
 - o Plan de evacuación.
 - o Organización de los trabajadores en una emergencia.
 - o Normativa aplicable.

4. Tipos de riesgos y medidas preventivas

- Riesgos ligados a las condiciones de seguridad.

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

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación, que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia digital.
- Competencias sociales en geografía.

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: CONTROL DE PROCESOS EN PISOS

Código: MF1068_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1068_3 Supervisar los procesos del departamento de pisos

Duración: 150 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: PROCESOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

Código: UF0045

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Caracterizar, poner a punto y utilizar los equipos, máquinas y útiles propios de la limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos, de acuerdo con sus aplicaciones y un rendimiento óptimo.

CE1.1 Explicar los tipos, funcionamiento, aplicaciones, manejo, limpieza y mantenimiento de uso de los diferentes tipos de equipos, maquinarias, herramientas y utensilios propios de la limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos.

CE1.2 Poner a punto equipos, máquinas y herramientas propios de la limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos y verificar su funcionamiento.

CE1.3 Realizar demostraciones de uso de los diferentes tipos de equipos, maquinarias, herramientas y utensilios propios de la limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos.

- Condiciones generales de los locales.
- Orden y limpieza.
- Servicios higiénicos.
- Señalización de seguridad.
- Normativa aplicable.
- Riesgos químicos y eléctricos.
 - Manipulación de productos químicos.
 - Equipos de protección individual contra el riesgo químico.
 - Almacenamiento de sustancias y preparados químicos según sus características.
 - Peligros y lesiones por riesgo eléctrico.
 - Sistemas de protección contra contactos eléctricos.
 - Equipos de protección individual contra el riesgo eléctrico.
 - Normativa aplicable.
- Riesgos de incendio y explosión.
 - Factores determinantes del fuego.
 - Medidas preventivas: protección pasiva y activa.
 - Sistemas de detección protección y alarma.
 - Extinción de incendios.
 - Equipos de protección individual y de lucha contra incendios.
 - Normativa aplicable.
- Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.
 - Riesgos relacionados con el ambiente térmico.
 - Riesgos relacionados con el ruido y las vibraciones.
 - Equipos de protección individual contra los riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.
 - Normativa aplicable
- Riesgos ergonómicos y psicosociales.
 - Carga de trabajo: esfuerzos, posturas, movimientos repetitivos, carga y fatiga mental.
 - Trabajo a turnos y nocturno.
 - Cambios en la organización del trabajo y estilo de dirección.
 - Estrés.
 - Violencia y hostigamiento psicológico en el trabajo.
 - Normativa aplicable.

5. Primeros auxilios

- Intervención básica ante quemaduras, hemorragias, fracturas, heridas e intoxicaciones.
- Mantenimiento de botiquines de primeros auxilios.
- Intervención y transporte de heridos y enfermos graves.
- Técnicas de reanimación cardiopulmonar.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	40
Unidad formativa 2	20
Unidad formativa 3	30
Unidad formativa 4	30

Secuencia:

- 2. Análisis y ejecución de los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos**
- Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de limpieza de equipos y mobiliario y de tratamiento de superficies:
 - o Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
 - o Procedimientos de transmisión de órdenes, ejecución y control de resultados.
 - Formalización de programas de limpieza de locales, instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento.

- 3. Control del cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos**
- Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales propios del departamento de pisos y áreas públicas.
 - Condiciones específicas de seguridad e higiénico-sanitarias que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos y el material propio del departamento. Prohibiciones.
 - Justificación de la importancia de la higiene de instalaciones y superficies en hospitales y clínicas.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: PROCESOS DE LAVADO, PLANCHADO Y ARREGLO DE ROPA EN ALOJAMIENTOS

Código: UF0046

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Caracterizar, poner a punto y utilizar los equipos, máquinas y útiles propios del lavado, planchado y arreglo de ropa, de acuerdo con sus aplicaciones y un rendimiento óptimo.

CE1.1 Explicar los tipos, funcionamiento, aplicaciones, manejo, limpieza y mantenimiento de uso de los diferentes tipos de equipos, maquinarias, herramientas y utensilios propios del lavado, planchado y arreglo de ropa.

CE1.2 Poner a punto equipos, máquinas y herramientas propios del lavado, planchado y arreglo de ropa y verificar su funcionamiento.

CE1.3 Realizar demostraciones de uso de los diferentes tipos de equipos, maquinarias, herramientas y utensilios propios del lavado, planchado y arreglo de ropa.

CE1.4 Justificar un sistema de chequeos para el mantenimiento preventivo de los equipos y máquinas utilizados en los diferentes procesos.

CE1.5 Identificar y utilizar, según las normas, las protecciones necesarias en el manejo de equipos, máquinas y utensilios tales como gafas, guantes, mascarillas y otros, interpretando la normativa de seguridad e higiene sobre manipulación de productos y maquinaria.

CE1.6 Identificar los daños materiales y personales y los riesgos que se derivan de una incorrecta utilización de la maquinaria, útiles y herramientas.

CE1.7 Argumentar la importancia de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

CE1.4 Justificar un sistema de chequeos para el mantenimiento preventivo de los equipos y máquinas utilizados en los diferentes procesos.

CE1.5 Identificar y utilizar, según las normas, las protecciones necesarias en el manejo de equipos, máquinas y utensilios tales como gafas, guantes, mascarillas y otros, interpretando la normativa de seguridad e higiene sobre manipulación de productos y maquinaria.

CE1.6 Identificar los daños materiales y personales y los riesgos que se derivan de una incorrecta utilización de la maquinaria, útiles y herramientas.

CE1.7 Argumentar la importancia de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C2: Describir y controlar los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos, participando en su desarrollo.

CE2.1 Identificar sistemas y métodos de limpieza y tratamiento de diferentes superficies.

CE2.2 Relacionar productos y materiales de limpieza con tipos de superficies y tipos de limpieza.

CE2.3 Describir procesos completos de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes en diferentes tipos de establecimientos de alojamiento, caracterizándolos por sus operaciones, equipos, útiles y material, según el nivel de calidad establecido.

CE2.4 En supuestos prácticos de control de procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y teniendo en cuenta la búsqueda de optimización:

- Elegir los procesos de limpieza más adecuados en función del supuesto, justificando los materiales, productos, equipos y utensilios que se deben emplear en cada caso.

- Establecer un circuito de limpieza de la habitación, calculando tiempos de trabajo y conociendo y examinando los puntos estratégicos en la limpieza.

- Enumerar los detalles de acogida más habituales en función del tipo de establecimiento especificado en el supuesto.

- Realizar la limpieza y puesta a punto de una habitación.

- Comprobar que el trabajo se efectúa de acuerdo a las normas de calidad establecidas que validan un trabajo bien hecho.

CE2.5 Aplicar las técnicas y tratamientos de limpieza, mantenimiento y conservación de elementos decorativos y mobiliario.

CE2.6 Argumentar el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

Contenidos

1. Selección y control de uso de equipos, máquinas y útiles propios de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos

- Productos específicos de limpieza de habitaciones y zonas comunes en alojamientos.
 - o Análisis y evaluación de productos de limpieza. Rendimientos. Condiciones para su utilización.
 - o Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención.
- Equipos, maquinaria, útiles y herramientas
 - o Descripción y aplicaciones
 - o Limpieza y mantenimiento de uso
 - o Normas de seguridad en su utilización
- Procedimientos de búsqueda y tratamiento de proveedores.

C2: Describir y controlar los procesos de lavado, escurrido, planchado y arreglo de ropa característicos del departamento de pisos, participando en su desarrollo.

CE2.1 Identificar criterios y métodos de clasificación de ropa para su lavado y planchado.

CE2.2 Seleccionar procedimientos de lavado, escurrido, secado, planchado y presentación adecuados de diferentes tipos de ropa objeto de tratamiento.

CE2.3 Describir las técnicas de cosido a mano y a máquina y los medios y materiales necesarios para el arreglo de ropa en establecimientos de alojamiento y para la confección de prendas sencillas como picos de cocina, servilletas, delantales o paños.

CE2.4 Describir mecanismos de control que garanticen el servicio de lavandería y lencería.

CE2.5 En situaciones prácticas de lavado, planchado y arreglo de ropa:

- Desarrollar procesos de clasificación, lavado, planchado y presentación de ropa de uso en alojamientos y de clientes.
- Desarrollar procesos de arreglo de ropa de uso en alojamientos y de clientes, y de confección de prendas sencillas, como picos de cocina, servilletas, delantales o paños.
- Dar instrucciones a supuesto personal dependiente.
- Controlar resultados intermedios y finales, aplicando los mecanismos de control.

CE2.6 Argumentar la importancia de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

Contenidos

1. Análisis, ejecución y control de los procesos de lavado de ropa

- Lavandería en el departamento de pisos
 - o Organización y funcionamiento del departamento
 - o La lavandería industrial
 - o Local e instalaciones de lavandería.
- Selección y control de uso de equipos, máquinas y útiles propios de lavado de ropa
 - o Productos específicos.
 - o Análisis y evaluación de productos, rendimientos y riesgos en su utilización.
 - o Equipos, maquinaria, útiles y herramientas, mantenimiento de uso y normas de seguridad en su utilización.
 - o Procedimientos de búsqueda y tratamiento de proveedores
- Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de lavado de ropa.
 - o Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
 - o Técnicas de lavado y escurrido, descripción, aplicación y control.
 - o Tipos de agua en función de sus aplicaciones y medidas correctivas que se deben emplear en cada caso.
 - o Productos químicos.
 - o Temperatura.
 - o Tipos de suciedad.
- Análisis de los tipos de agua en función de sus aplicaciones y medidas correctivas que se deben emplear en cada caso.
 - o Ropa de clientes, clasificación y tratamiento
 - o Prendas y complementos
 - o Características, acabados y comportamientos de los tejidos
 - o Procesos de secado de la ropa
 - o Presentación de ropas.
 - o Procedimientos para baja y descartes

- o Procedimientos de transmisión de órdenes, ejecución y control de resultados.
 - o Almacenamiento y distribución de ropa lavada.
- Control del cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en los procesos de lavado de ropa.
- o Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad en los procesos.
 - o Condiciones específicas de seguridad e higiénico-sanitarias que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos y el material utilizados.
 - o Prohibiciones.

2. Análisis, ejecución y control de los procesos de planchado de ropa

- Plancha en el departamento de pisos
 - o Organización y funcionamiento del departamento
 - o Local e instalaciones de planchado
- Selección y control de uso de equipos, máquinas y útiles propios de planchado de ropa
 - o Productos específicos.
 - o Análisis y evaluación de productos, rendimientos y riesgos en su utilización.
 - o Equipos, maquinaria, útiles y herramientas, mantenimiento de uso y normas de seguridad en su utilización.
 - o Procedimientos de búsqueda y tratamiento de proveedores
- Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de planchado de ropa.
 - o Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
 - o Procedimientos de transmisión de órdenes, ejecución y control de resultados.
 - o Almacenamiento y distribución de ropa planchada.
- Control del cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en los procesos de planchado de ropa.
 - o Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad en los procesos.
 - o Condiciones específicas de seguridad e higiénico-sanitarias que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos y el material utilizados.
 - o Prohibiciones.

3. Análisis, ejecución y control de los procesos de arreglo de ropa

- El arreglo de ropa en el departamento de pisos
 - o Organización y funcionamiento del departamento
 - o Local e instalaciones de cosido y arreglo de ropa
- Selección y control de uso de equipos, máquinas y útiles propios de cosido y arreglo de ropa
 - o Materiales específicos.
 - o Análisis y evaluación de materiales, rendimientos y riesgos en su utilización.
 - o Equipos, maquinaria, útiles y herramientas, mantenimiento de uso y normas de seguridad en su utilización.
 - o Procedimientos de búsqueda y tratamiento de proveedores
- Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de cosido y arreglo de ropa.
 - o Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
 - o Procedimientos de transmisión de órdenes, ejecución y control de resultados.
 - o Almacenamiento y distribución de ropa cosida.
- Control del cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en los procesos de cosido y arreglo de ropa.
 - o Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad en los procesos.
 - o Condiciones específicas de seguridad e higiénico-sanitarias que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos y el material utilizados.
 - o Prohibiciones.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN EN HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

Código: UF0047

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Elegir y realizar elementos decorativos en función de diferentes mobiliarios y revestimientos de acuerdo con distintos entornos, estilos arquitectónicos, imagen corporativa y tipos de establecimiento de alojamiento.

CE3.1 Caracterizar los estilos arquitectónicos más significativos, tipos de mobiliario, revestimientos y elementos decorativos más utilizados en establecimientos de alojamiento.

CE3.2 Especificar las técnicas del color e iluminación, interpretando y explicando el significado psicológico de los colores y su impacto en la comunicación visual.

CE3.3 Identificar las normas básicas de composición y combinación del mobiliario en función de criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad.

CE3.4 En situaciones prácticas, de decoración de establecimientos de alojamiento:
 - Establecer los elementos decorativos básicos y más adecuados que se han de incluir o modificar en una determinada zona del establecimiento, teniendo en cuenta criterios de estética arquitectónica, tendencias decorativas, estacionalidad, imagen corporativa de la empresa y presupuesto económico especificado.

- Justificar la distribución del mobiliario según criterios de ergonomía.

- Realizar arreglos florales y otros elementos decorativos en relación con las estaciones del año y los eventos específicos o actos sociales, teniendo en cuenta su mantenimiento.

- Justificar la iluminación y la combinación de colores más adecuadas para el caso planteado.

CE3.5 Argumentar la importancia de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

Contenidos**1. Mobiliario en el departamento de pisos en alojamientos**

- Identificación de estilos y características arquitectónicas del mobiliario de pisos y áreas públicas.
- Clasificación, descripción y medidas básicas del mobiliario según
 - o Características
 - o Funciones
 - o Aplicaciones
 - o Tipo y categoría del alojamiento.
- Revestimientos, alfombras y cortinas
 - o Clasificación
 - o Caracterización según tipo, categoría y fórmula de alojamiento.

2. Decoración y ambientación en el departamento de pisos en alojamientos

- Ubicación y distribución de elementos decorativos en las habitaciones y zonas comunes en alojamientos.
- Recursos y tipos de decoración
- Ambientación musical.
- Sistemas de iluminación.
- Aplicaciones.
- Técnicas decorativas
- Clasificación,
- Descripción y
- Aplicación.
- Decoración floral y frutal
- Análisis de técnicas
- Aplicaciones.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	20
Unidad formativa 2	20
Unidad formativa 3	20

Secuencia:

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

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación, que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia digital.

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

Código: MF0265_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0265_3 Gestionar departamentos del área de alojamientos

Duración: 120 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: PROCESOS DE GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

Código: UF0048

Duración: 70 horas

Referente de competencia: Esta unidad se corresponde con las RP1, RP2, RP3, RP4 y RP5.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para áreas y departamentos de alojamiento.

CE1.1 Justificar la importancia de la planificación en el proceso de administración de empresas o entidades.

CE1.2 Diferenciar los principales tipos de planes, empresariales.

CE1.3 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.

CE1.4 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.

CE1.5 En supuestos prácticos de alojamientos:

- Formular objetivos para un área de alojamiento determinada en el marco de hipotéticos planes generales de empresa o entidad.

- Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.

- Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.

CE1.6 Justificar propuestas para la elaboración de planes de emergencia adaptados a distintos tipos de alojamientos.

CE1.7 Argumentar la importancia de la revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de cada tipo de alojamiento.

C2: Analizar la gestión y control presupuestarios en el marco de las áreas de alojamiento de establecimientos turísticos y no turísticos, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.

CE2.1 Identificar los tipos de costes empresariales y comparar estructuras de costes de distintos tipos de áreas de alojamientos.

CE2.2 Calcular costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta de diferentes servicios de alojamiento.

CE2.3 Justificar la gestión presupuestaria como subfunción empresarial vinculada a las de planificación y control.

CE2.4 Diferenciar los tipos de presupuestos más utilizados en las actividades de alojamiento, expresando los objetivos de cada uno de ellos y describir la estructura y las partidas que componen dichos presupuestos.

CE2.5 Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.

CE2.6 En situaciones prácticas, de gestión presupuestaria y a partir de unos supuestos objetivos económicos de producto, de costes directos e indirectos y de volumen de negocio para periodos de tiempo establecidos:

- Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de actuación en el marco de los periodos fijados.

- Determinar los costes de los distintos recursos.
- Calcular el punto muerto de explotación y los niveles de productividad.

CE2.7 En casos prácticos de gestión y control presupuestario, y partiendo de las previsiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos: Calcular las desviaciones.

Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen.

Proponer soluciones alternativas, estableciendo métodos de seguimiento y control presupuestarios.

CE2.8 Justificar la necesidad de intervenir en los procesos de control económico del área de alojamiento con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C3: Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de alojamiento y su entorno de relaciones internas y externas, justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de establecimiento.

CE3.1 Clasificar y caracterizar las diferentes fórmulas de alojamiento en función de:

- Capacidad.

- Categoría del establecimiento.

- Servicios prestados.

- Tipo y ubicación del establecimiento.

- Normativa europea, nacional y autonómica.

CE3.2 Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.

CE3.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos tipos de alojamientos turísticos y no turísticos, identificando los objetivos de cada departamento o área y la consecuente distribución de funciones.

CE3.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de estructuras y relaciones interdepartamentales de distintos tipos de alojamientos turísticos y no turísticos.

CE3.5 Describir las relaciones externas de los alojamientos turísticos y no turísticos con otras empresas, y las relaciones de las áreas de alojamiento de tales establecimientos con otras áreas.

CE3.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de alojamientos turísticos y no turísticos:

- Evaluar la organización, juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.

- Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, justificando los cambios introducidos en función de una organización más eficaz.

CE3.7 Describir los puestos de trabajo más característicos del área de alojamiento, caracterizándolos por la competencia profesional expresada en términos de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.

CE3.8 En casos prácticos de análisis de estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de alojamiento:

- Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo del área de alojamiento.

- Estimar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

C4: Analizar los métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para áreas y departamentos de alojamiento, comparándolos críticamente.

CE4.1 Comparar críticamente los principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados del área de alojamiento.

CE4.2 Comparar críticamente los principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados del área de alojamiento.

Contenidos

1. La planificación en las empresas y entidades de alojamiento

- La planificación en el proceso de administración.
- Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.
- Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios en las distintas empresas y entidades del sector.
- Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas.

2. Gestión y control presupuestarios en las áreas de alojamiento

- La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control.
- Concepto y propósito de los presupuestos. Justificación.
- Definición de ciclo presupuestario.
- Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para las áreas de alojamiento.

3. Estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento

- Identificación y caracterización de fuentes de financiación.
- Relación óptima entre recursos propios y ajenos.
- Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de alojamiento. Aplicaciones informáticas.

4. Evaluación de costes, productividad y análisis económico para áreas de alojamiento

- Estructura de la cuenta de resultados en las áreas de alojamiento.
- Tipos y cálculo de costes.
- Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos. Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas.
- Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.

5. La organización en los establecimientos de alojamiento

- Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de alojamiento.
- Tipología y clasificación de los establecimientos de alojamiento.
- Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.
- Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de alojamiento: ventajas e inconvenientes.
- Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de alojamientos.
- Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones.
- Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.
- Definición de puestos de trabajo y selección de personal en las áreas de alojamiento: Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicalificados y cualificados de tales áreas. Principales métodos para la selección de trabajadores semicalificados y cualificados en tales áreas.

C5: Analizar la función gerencial de integración de personal como instrumento para la debida adaptación del personal dependiente a los requerimientos profesionales que se derivan de la estructura organizativa y de cada puesto de trabajo de los departamentos de pisos y recepción.

CE5.1 Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.

CE5.2 Comparar diversos manuales reales de operaciones del departamento de pisos y recepción, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

CE5.3 En diversas situaciones prácticas de integración personal:

- Explicar un supuesto manual de acogida del establecimiento.
- Asignar a los supuestos nuevos empleados, y en función de los puestos a cubrir, un período determinado de adaptación a los mismos.
- Redactar y explicar las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar y los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados.
- Dar una breve información sobre el establecimiento, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.
- Aplicar técnicas para la comunicación intragrupal entre los supuestos miembros antiguos y nuevos del departamento, simulando delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y la creatividad como medida de motivación y exigiendo responsabilidades.

CE5.4 Comparar diversos programas de formación relacionados con los puestos de trabajo que dependen del responsable de los departamentos de recepción y pisos, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

C6: Analizar y utilizar técnicas de dirección de personal aplicables en departamentos del área de alojamiento.

CE6.1 Identificar procesos y situaciones habituales de comunicación y negociación en el marco de los establecimientos de alojamiento.

CE6.2 Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones.

CE6.3 Justificar la figura del directivo y del líder en una organización.

CE6.4 Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a los establecimientos de alojamiento.

CE6.5 Justificar los procesos de motivación del personal adscrito al área de alojamiento.

CE6.6 En supuestos prácticos de relaciones jerárquicas entre miembros de establecimientos de alojamiento:

- Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.
- Intervenir en los supuestos conflictos originados mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.
- Adoptar las decisiones idóneas en función de las circunstancias que las propician y las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.
- Ejercer el liderazgo, de una manera efectiva, en el marco de sus competencias profesionales, adoptando el estilo más apropiado en cada situación.
- Dirigir equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.
- Dirigir, animar y participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.

CE1.5 A partir de un plan de calidad de un proceso de producción o servicio de hostelería y turismo:

- Analizar los elementos del plan de calidad en relación con sus objetivos.
- Interpretar y manejar con destreza el manual de calidad y el manual de procedimientos.

CE1.6 Argumentar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios.

C2: Definir o realizar procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo, identificando las características de calidad más significativas.

CE2.1 Describir los instrumentos y dispositivos de control de calidad utilizados en el sector.

CE2.2 Describir las características de calidad más significativas de los productos y servicios propios del sector.

CE2.3 Establecer e interpretar indicadores de la calidad propios de los departamentos del área de alojamiento, y elaborar cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

CE2.4 Analizar un proceso productivo o de servicio totalmente definido de hostelería y turismo:

- Determinar las expectativas y necesidades de los clientes, internos y externos, para identificar las posibilidades reales de satisfacción en relación con el producto o servicio.
 - Identificar las características de calidad del producto o servicio que deben ser controladas.
 - Identificar factores causa-efecto que intervienen en la variabilidad de las características de calidad.
 - Seleccionar las fases de control del proceso.
 - Seleccionar los procedimientos de control.
 - Reconocer los aspectos y parámetros que hay que controlar.
 - Describir los principales métodos, equipos e instrumentos utilizados en el muestreo y control de la producción o servicio.
 - Indicar los momentos o fases del proceso en que se realiza el control.
- CE2.5 Gestionar la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable.

CE2.6 Realizar procesos de control de calidad de determinados servicios y productos de hostelería y turismo:

- Efectuando el registro de aquellos datos que afecten a su puesto de trabajo, en relación con los objetivos de calidad, para verificar su cumplimiento de acuerdo con los patrones y estándares fijados.
- Reconociendo y detectando aquellas situaciones que, en apariencia, pueden suponer debilidades del servicio para su inclusión en los dispositivos que faciliten información veraz acerca de las mismas.
- Organizando el desarrollo de encuestas para la recopilación de datos y propuestas.
- Proponer los ajustes metodológicos que podrían mejorar los procesos de recogida de datos.

C3: Evaluar los resultados de los datos obtenidos durante los procesos de control de productos o servicios del sector de hostelería y turismo, proponiendo actuaciones para la mejora continua.

CE3.1 En un supuesto práctico de mejora continua:

6. La función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción

- Definición y objetivos.
- Relación con la función de organización.
- Manuales de operaciones de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y redacción.
- Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y propuestas razonadas.
- Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

7. La dirección de personal en el área de alojamiento

- La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.
- Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.
- Solución de problemas y toma de decisiones.
- El liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.
- Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
- La motivación en el entorno laboral.

8. Aplicaciones informáticas específicas para la administración de áreas de alojamiento

- Tipos y comparación.
- Programas a medida y oferta estándar del mercado.
- Utilización.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Código: UF0049

Duración: 50 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP6.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar sistemas y planes de calidad aplicables a empresas de hostelería y turismo.

CE1.1 Explicar el concepto de calidad, justificando su aplicación en el sector de la hostelería y el turismo.

CE1.2 Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa y de los diferentes departamentos de establecimientos de hostelería y turismo.

CE1.3 Colaborar en la implantación de un sistema de calidad, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.

CE1.4 Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad del producto, y diseñar y definir los servicios de los respectivos departamentos, determinando y elaborando las necesarias especificaciones de calidad y estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo entre otras.

- Recopilar y, en su caso, resumir en los correspondientes registros e indicadores, los datos destinados al análisis que permita establecer un diagnóstico objetivo de la situación.
- Analizar los gráficos de control estadístico utilizados, interpretando las tendencias que puedan derivarse de los mismos.
- Establecer, a su nivel, conclusiones acerca de los datos recogidos para detectar posibles debilidades, identificando las causas de las desviaciones o anomalías en los productos o servicios.
- Proponer acciones preventivas o correctivas así como revisar las ya implantadas, para verificar su efectividad.

Contenidos

1. La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo

- El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico.
 - Necesidad de aseguramiento de la calidad en la empresa hostelera y turística.
 - El coste de medición y mejora de la calidad
 - Calidad y productividad.
 - Calidad y gestión del rendimiento.
 - Herramientas la calidad y la no calidad.
- Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves.
 - El modelo EFQM
- Aspectos legales y normativos
 - Legislación nacional e internacional
- Normalización, acreditación y certificación
- El plan de turismo español Horizonte 2020

2. La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística

- Organización de la calidad
 - Enfoque de los Sistemas de Gestión de la Organización.
 - Compromiso de la Dirección
 - Coordinación
 - Evaluación
- Gestión por procesos en hostelería y turismo
 - Identificación de procesos.
 - Planificación de procesos.
 - Medida y mejora de procesos.

3. Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo.

- Procesos de producción y servicio
 - Comprobación de la Calidad
 - Organización y Métodos de Comprobación de la Calidad.
- Supervisión y medida del proceso y producto/servicio
 - Satisfacción del cliente
 - Supervisión y medida de productos/servicios
- Gestión de los datos
 - Objetivos
 - Sistema de información de la calidad a la Dirección.
 - Informes.
 - La calidad asistida por ordenador.
 - Métodos estadísticos.
- Evaluación de resultados
 - Propuestas de mejora

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia.

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	70
Unidad formativa 2	50

Secuencia:

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

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación, que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia digital.
- Competencias sociales en geografía.

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE GESTIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS

Código: MP0012

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Colaborar en la organización del departamento de pisos, distribuyendo los equipos, máquinas y mobiliario y justificando los más adecuados para determinados tipos y modalidades de establecimientos de alojamiento.

CE1.2 Realizar gráficos donde se represente la mejor distribución en planta de los elementos materiales en función de diferentes tipos y características de establecimientos de alojamiento.

C2: Consultar planes de trabajo periódicos para departamentos de pisos, adaptados a diferentes tipos de alojamiento y situaciones.

CE2.1 Colaborar en el manejo de equipos y programas informáticos específicos para la organización de la prestación de los servicios propios del departamento de pisos.

CE2.2 Consultar estimaciones de necesidades de recursos humanos y materiales para el buen funcionamiento del departamento de pisos.

CE2.3 Consultar los objetivos de productividad del departamento a corto o medio plazo, a partir de los recursos estimados.

CE2.4 Colaborar en el ajuste y priorización de las tareas objeto de realización por el personal disponible, para dar respuesta a la planificación del día, semana o mes y teniendo en cuenta permisos, vacaciones, bajas y otras circunstancias.

CE2.5 Consultar la documentación necesaria para la programación del trabajo, utilizando los medios más adecuados en cada caso.

- C3: Colaborar en la aplicación de sistemas de aprovisionamiento externo, mantenimiento, reposición y control de las dotaciones de lencería, materiales, equipos y mobiliario, que permitan evaluar su grado de aprovechamiento.
- CE3.1 Consultar el stock mínimo de materiales y productos de limpieza y los mínimos de uso y reserva de ropa.
- CE3.2 Consultar propuestas de reposición, haciendo constar cantidades, especificaciones técnicas y estimación de costes, para lograr un nivel óptimo de existencias.
- CE3.3 Colaboración en la realización de inventarios según los criterios establecidos.
- CE3.4 Colaborar en el registro y valoración de existencias utilizando los métodos más habituales.
- C4: Colaborar en la función de mantenimiento de establecimientos de alojamiento y las relaciones y competencias que en esta materia tiene el encargado/a del departamento de pisos.
- CE4.1 Colaborar en la revisión de las instalaciones que debe efectuar una gobernanta/e.
- CE4.2 Consultar los documentos de control.
- CE4.3 Colaborar en los procesos de comunicación y coordinación establecidos con otros departamentos implicados.
- C5: Consultar el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje.
- CE5.1 Consultar las funciones específicas de seguridad en la organización de cada establecimiento.
- CE5.2 Consultar normas para la seguridad de los clientes y de sus pertenencias, adecuadas al establecimiento.
- C6: Aplicar técnicas de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos de alojamiento.
- CE6.1 Colaborar en la resolución de peticiones, conflictos y quejas planteadas, relacionadas con los servicios que presta el departamento de pisos, aplicando las técnicas de atención y habilidades de comunicación que sean precisas.
- CE6.2 Utilizar diferentes formas de saludo.
- CE6.3 Aplicar el estilo de comunicación en función del supuesto dado.
- CE6.4 Emplear normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.
- C7: Observar la aplicación de técnicas de dirección e integración de personal aplicables en departamentos del área de alojamiento.
- CE7.1 Colaborar en la dirección de equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.
- CE7.2 Participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.
- C8: Colaborar en la realización de controles de calidad de determinados servicios y productos de hostelería y turismo y colaborar en la evaluación de los resultados obtenidos.
- CE8.1 Colaborar en el registro de aquellos datos que afecten a su puesto de trabajo, en relación con los objetivos de calidad, para verificar su cumplimiento de acuerdo con los patrones y estándares fijados.
- CE8.2 Colaborar en la detección de aquellas situaciones que, en apariencia, pueden suponer debilidades del servicio para su inclusión en los dispositivos que faciliten información veraz acerca de las mismas.
- CE8.3 Colaborar en el desarrollo de encuestas para la recopilación de datos y propuestas.
- CE8.4 Colaborar en la recopilación e introducción de datos en los registros e indicadores correspondientes.
- CE8.5 Colaborar en el establecimiento de conclusiones para detectar posibles debilidades, colaborando en la identificación de las causas de las desviaciones.
- CE8.6 Colaborar en las propuestas de acciones preventivas o correctivas.
- C9: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.
- CE9.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.
- CE9.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- CE9.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.
- CE9.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.
- CE9.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.
- CE9.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. Distribución de equipos propios del departamento de pisos

- Realización de gráficos de distribución.

2. Definición de planes de trabajo para el departamento de pisos

- Manejo de equipos y programas informáticos específicos.
- Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales según necesidades.
- Definición de objetivos de productividad del departamento.
- Ajuste de tareas en función de permisos, vacaciones y bajas del personal
- Formalización de la documentación de programación de trabajo.

3. Aplicación de sistemas de aprovisionamiento, mantenimiento, reposición y control de las dotaciones.

- Determinación de stocks mínimos de materiales y productos necesarios en el departamento.
- Elaboración de propuestas de reposición.
- Realización de inventarios.
- Registro y valoración de existencias.
- Desarrollo de procesos de recepción y control de productos y materiales.

4. Mantenimiento de las instalaciones según las competencias del encargado del departamento de pisos

- Revisión de las instalaciones propias del departamento de pisos.
- Cumplimentación de los documentos de control de instalaciones.
- Comunicación y coordinación con otros departamentos implicados en el mantenimiento de instalaciones.
- Elaboración de informes de seguimiento y evaluación de resultados.

5. Utilización del servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje

- Participación en la asignación de funciones específicas de seguridad en la organización del establecimiento.
- Participación en la elaboración de normas para la seguridad de los clientes y sus pertenencias.

IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulo Formativo	Titulación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Si se cuenta con titulación	Si no se cuenta con titulación
MF1067_3: Organización y atención al cliente en pisos	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado en Administración y Dirección de Empresas Licenciado en Economía Diplomado en Turismo Diplomado en Ciencias Empresariales. 	2 años	Imprescindible requisito de titulación
MF1068_3: Control de procesos en pisos	<ul style="list-style-type: none"> Diplomado en: Turismo Técnico Superior en Alojamiento Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Hostelería y turismo en el área de alojamiento. 	2 años	4 años
MF0265_3: Gestión de departamentos del área de alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado en Administración y Dirección de Empresas Licenciado en Ciencias Actariales y Finanzas Licenciado en Economía Diplomado en Turismo Diplomado en Ciencias Empresariales 	2 años	Imprescindible requisito de titulación

6. Técnicas de comunicación y atención al cliente en establecimientos de alojamiento

- Elección de la vestimenta adecuada para un contexto dado
- Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones
- Selección y transmisión de información en función de las peticiones de los interlocutores
- Aplicación de las normas de protocolo en función del tipo de evento
- Actuación con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios del departamento de pisos
- Resolución de quejas y reclamaciones habituales en establecimientos de alojamiento.
- Utilización de diferentes formas de saludos.
- Empleo de normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.

7. Dirección e integración de personal en departamentos del área de alojamiento

- Recepción y emisión de instrucciones e información
- Observación de la asignación de tareas y coordinación de planes de trabajo
- Observación de la dirección de equipos de trabajo
- Participación en reuniones de trabajo,

8. Controles de calidad en departamentos del área de alojamiento

- Interpretación de indicadores de la calidad propios de los departamentos del área de alojamiento.
- Elaboración de cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los indicadores
- Aplicación de herramientas básicas para la determinación y análisis de las causas de la no-calidad.
- Observación del sistema de calidad, identificando deficiencias y áreas de mejora, estableciendo objetivos de calidad y desarrollando planes de mejora.
- Gestión de la documentación e información propia del sistema de calidad implantado.

9. 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.

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 limpieza (habitación y baño)	40	40
Taller de costura, lavandería y planchado	90	90

Espacio Formativo	M1	M2	M3
Aula de gestión	X	X	X
Taller de limpieza (habitación y baño)		X	
Taller de costura, lavandería y planchado		X	

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.

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 - Habitación con armarios, camas, escritorio, silla, lámparas, minibar, mesas, alfombra, espejos, cuadros. - Cuarto de baño completo con agua corriente y desagües, dotado de papelera, banqueta, espejo - Fregadero con doble seno. - Mesa auxiliar de acero inoxidable. - Vertedero de agua. - Armarios empotrados con estantes para maquinaria, accesorios, utensilios, productos de limpieza y muestrarios de materiales. - Armario para material de floristería y plantas. - Enchufes varios. - 1 panel de corcho. - 3 mesas rectangulares de trabajo. - 1 aspirador de polvo industrial de 12 l. de capacidad con accesorios. - 1 rotativa de 42 kg. mínimo de peso con accesorios para vitrificado, fregado, encerado, abrillantado y lavado de moquetas. - 1 inyectora-extractora para lavado de moquetas. - 1 turbo generador de espuma seca.
Taller de limpieza (habitación y baño)	<ul style="list-style-type: none"> - 1 mesa de costura con cajones. - 15 sillas de costura. - 1 armario para tejidos, hilos y demás materiales de costura. - 15 máquinas de coser industriales eléctricas. - 1 pila para lavado a mano de ropa delicada. - 1 armario empotrado para productos de lavado. - Clasificador de ropa sucia. - 1 lavadora industrial de 10 kg. de ropa. - 1 centrifugadora (opcional). - 1 secadora pequeña. - 1 rodillo de plancha de 30 cm de diámetro. - 1 mesa para clasificado de ropa limpia. - 1 mesa para plegado. - 2 estanterías con ruedas. - 1 plancha de vapor por alumno. - 3 planchas industriales con calderín de vapor y mesa. - 1 Plancha de prensa plana con calderín de vapor. - 1 mesa plancha por cada alumnos
Taller de costura, lavandería y planchado	

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

ANEXO VIII

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Venta de productos y servicios turísticos

Código: HOTG0208

Familia Profesional: Hostelería y turismo

Nivel de cualificación profesional: 3

Cualificación profesional de referencia:

HOT095_3 Venta de servicios y productos turísticos. (RD. 295/2004 de 20 de febrero y modificaciones publicadas en el RD 1700/2007 de 14 de diciembre))

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

UC0266_3: Vender servicios turísticos y viajes.

UC0267_2: Desarrollar la gestión económico-administrativa de agencias de viajes.

UC0268_3 Gestionar unidades de información y distribución turísticas.

UC1057_2 Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

Competencia general:

Vender servicios y productos turísticos, desarrollando la gestión económica-administrativa que resulta inherente y gestionando el departamento o unidad correspondiente de la agencia de viajes o entidad equivalente.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Lleva a cabo su actividad en unidades productivas de agencias de viajes y de otras entidades dedicadas a la distribución turística (centrales de reservas, sistemas de distribución, representantes de prestatarios de servicios, etc.), tanto en el nivel de personal de contacto como en puestos de supervisión.

Sectores productivos:

Sector turístico y, especialmente, en el subsector de la distribución turística, incluyendo a las agencias de viajes y a otros operadores del mercado turístico y de los viajes.

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

Sin carácter de exclusividad, pueden mencionarse los siguientes:

- 3314.002.5 Técnico de ventas en agencias de viajes
- 3314.002.5 Vendedor de agencia de viajes minorista.
- 3314.002.5 Empleado de departamento de reservas.
- 3314.002.5 Jefe de mostrador de agencia de viajes emisora
- 3314.002.5 Jefe del departamento de reservas

- 3314.005.2 Técnico de promoción agencias de viajes
- 3314.005.2 Promotor de agencia de viajes minorista
- 3314.005.2 Jefe de promoción de agencia de viajes emisora
- 3314.003.4 Técnico de producto agencias de viajes
- 3314.003.4 Jefe del departamento de empresas de agencia de viajes emisora.
- 3314.001.6 Técnico en agencias de viajes
- 3314.003.4 Jefe de oficina de agencia de viajes emisora.
- Coordinador de calidad en agencia de viajes emisora.

Duración de la formación asociada: 670 horas

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

- MF0266_3: Promoción y venta de servicios turísticos. (250 horas)
- UF0073: Productos, servicios y destinos turísticos. (90 horas)
- UF0078: Asesoramiento, venta y comercialización de productos y servicios turísticos. (90 horas)
- UF0079: Gestión de sistemas de distribución global (GDS). (40 horas)
- UF0042: Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo. (30 horas)

MF0267_2: Procesos económico-administrativos en Agencias de Viajes. (90 horas)

MF0268_3: Gestión de unidades de información y distribución turísticas. (120 horas)

- UF0077: Procesos de gestión de unidades de información y distribución turísticas.(70 horas)
- UF0049: Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. (50 horas)

MF1057_2: Inglés profesional para turismo. (90 horas)

MF0019: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Venta de productos y servicios turísticos. (120 horas)

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: VENDER SERVICIOS TURÍSTICOS Y VIAJES

Nivel: 3

Código: UC0266_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Informar y asesorar a los clientes sobre destinos, servicios, productos y tarifas, de modo que se satisfagan sus requerimientos y expectativas y se despierte el interés de compra.

CR1.1 Las demandas informativas del cliente se atienden identificando sus motivaciones e interpretando sus expectativas.

CR1.2 Los soportes informativos y los medios de acceso a la información se utilizan de forma eficiente a fin de determinar las opciones disponibles.

CR1.3 Los precios o tarifas, así como los cargos adicionales aplicables, se concretan de forma precisa y completa.
 CR1.4 El asesoramiento se presta al cliente informándole sobre las opciones disponibles y aconsejándole, en función de sus preferencias y posibilidades, las que mejor se adaptan a sus necesidades y se facilitan por proveedores preferentes.
 CR1.5 Los datos del cliente y de la información aportada se registran en el soporte previsto para ello en los casos en que resulta conveniente, efectuando un seguimiento con el objetivo de lograr la venta.
 CR1.6 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

RP2: Vender servicios y productos turísticos satisfaciendo las necesidades del cliente y obteniendo ingresos y rendimientos óptimos para la empresa.

CR2.1 Se presta la atención debida al cliente, identificado sus motivaciones
 CR2.2 Los datos del cliente y de los servicios o productos requeridos por él se registran en el soporte previsto para ello.

CR2.3 Los soportes informativos y los medios de acceso a la información se utilizan de forma eficiente a fin de determinar las opciones disponibles.

CR2.4 Los precios o tarifas, así como los cargos adicionales aplicables, se concretan debidamente.

CR2.5 En el proceso de venta se presta asesoramiento al cliente, informándole sobre las opciones disponibles y aconsejándole, en función de sus preferencias y posibilidades, las que mejor se adaptan a sus necesidades y se facilitan por proveedores preferentes.

CR2.6 La reserva de los servicios o productos se gestiona de forma eficaz, informando al cliente del resultado y, en los casos de no-confirmación, reiniciando la interacción con el cliente para ofertarle opciones alternativas adecuadas.

CR2.7 Las situaciones que puedan plantearse, en los casos en que deba esperarse respuesta a la solicitud de reserva, se notifican al cliente, efectuando el correspondiente seguimiento e informando a éste en los plazos acordados.

CR2.8 Todos los datos de las reservas solicitadas o confirmadas se registran en el soporte previsto para ello, determinando y notificando al cliente las fechas límite para la emisión de los documentos de confirmación o pago de los servicios.

CR2.9 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

RP3: Emitir los documentos de confirmación y pago que acrediten convenientemente el derecho del cliente a recibir los servicios reservados a su favor.

CR3.1 Los importes que debe pagar el cliente en concepto de depósito o anticipo se notifican a éste, confirmando la modalidad de pago que va a utilizar.

CR3.2 Los documentos que debe completar para cada servicio o producto vendido se seleccionan convenientemente, determinando los datos que debe incluir en cada documento y procediendo a su formalización o emisión.

CR3.3 Las copias de los documentos formalizados o emitidos se distribuyen a los destinos determinados, estableciendo referencias con los soportes de la venta y con otros documentos previstos en los correspondientes procedimientos.

CR3.4 La documentación complementaria que debe adjuntarse a los documentos emitidos se escoge, seleccionando el material previsto por los proveedores o determinado en el procedimiento para su entrega al cliente.

CR3.5 La documentación y el material adicional se entrega o envía el cliente en los plazos y términos fijados o acordados con el mismo.

CR3.6 El registro de la venta y de otra documentación administrativa prevista en el respectivo procedimiento se completa debidamente, procediendo al cierre del mismo y a la distribución de sus copias según lo establecido.

CR3.7 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación

RP4: Promocionar la oferta de servicios de la entidad entre sus clientes actuales y potenciales despertando el interés de compra y procurando la fidelización de los clientes.

CR4.1 La información sobre los clientes actuales y potenciales se obtiene eficazmente, creando bases de datos de los mismos e incorporando información sobre sus preferencias, demandas, niveles de gasto y otra de interés comercial.

CR4.2 La oferta de servicios y la política y directrices comerciales de la entidad, en relación con los competidores, se conoce suficientemente, determinando sus diferenciales positivos y posición competitiva.

CR4.3 Las acciones promocionales encaminadas a fidelizar a los clientes actuales y a captar nuevos clientes se diseñan y programan, desarrollando los elementos de soporte para las mismas.

CR4.4 Las acciones de promoción se ejecutan, efectuando un seguimiento de las mismas, evaluando su resultado y confeccionando los informes correspondientes.

CR4.5 Los acuerdos de prestación de servicios se proponen y negocian con clientes actuales o potenciales, dentro del marco de la política y directrices comerciales de la entidad y de su ámbito de responsabilidad.

CR 4.6 Los elementos de promoción se disponen convenientemente, organizando las zonas de exposición con criterios de dinamismo y de atracción para los viandantes y visitantes.

RP5: Participar en la mejora de la calidad de los procesos y servicios de la unidad y entidad en que trabaja para elevar los estándares establecidos y el nivel de satisfacción de los clientes.

CR5.1 El trabajo se realiza cumpliendo o superando los estándares de calidad, conforme a los procedimientos e instrucciones establecidos y logrando la satisfacción de las expectativas de los clientes.

CR5.2 Su conocimiento directo acerca de los clientes y sus expectativas, así como sobre las condiciones potencialmente adversas a la calidad, se aporta a su supervisor o a la dirección de la entidad, efectuando sugerencias de mejora.

CR5.3 Los clientes son requeridos para que manifiesten su satisfacción o insatisfacción con los servicios recibidos, entregándoles cuestionarios de satisfacción y motivándolos para rellenarlos.

CR5.4 Las quejas o reclamaciones de los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido, cumpliendo la normativa vigente y tomando las medidas oportunas para su resolución y satisfacción de los mismos.

CR5.5 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 y/o creación de servicios

Terminales de sistemas globales de distribución (GDS). Ordenadores con aplicaciones informáticas de gestión y con conexión a Internet. Impresoras. Aparatos telefax. Teléfonos. Documentos de tráfico y bonos (propios y de proveedores). Impresos y documentos administrativos (propios y de proveedores). Documentación informativa. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Material de oficina diverso

Productos o resultado del trabajo

Intermedios: Mensajes de solicitud de reserva y reconfirmación y modificaciones o cancelaciones de servicios formalizados y enviados. Información complementaria diversa

(descripción de servicios y establecimientos, información sobre destinos, productos y servicios, etc.) formalizada y trasladada. Notas de cargo y crédito (facturas, abonos, etc.) formalizadas. Registros y expedientes formalizados. Documentos internos y externos referenciados, controlados y archivados.

Finales: Información y asesoramiento sobre destinos, productos y servicios turísticos prestados. Ventas de derechos de uso de servicios turísticos y de viajes efectuadas. Documentos de pago o confirmación de servicios (billetes aéreos, marítimos y de ferrocarril, bonos de autos de alquiler, bonos de hotel, bonos de tour-operadores, boletines y mensajes de confirmación, etc.) emitidos o enviados.

Información utilizada o generada

Información impresa, en soportes magnéticos y en páginas Web sobre:

- Destinos, productos y servicios turísticos.
 - Precios y tarifas.
 - Requisitos exigibles y normativas aplicables a los viajeros nacionales e internacionales.
 - Normativa de proveedores y prestarios de servicios.
 - Normativa interna de la empresa.
- Soportes:
- De información externa: guías, horarios, tarifarios, catálogos, directorios, manuales operativos, manuales de venta, manuales de emisión de documentos, etc.
 - De información interna: instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías, manuales, etc.

Unidad de competencia 2

Denominación: DESARROLLAR LA GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA DE AGENCIAS DE VIAJES

Nivel: 2

Código: UC0267_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Controlar los documentos y material y confeccionar partes e informes de venta para evitar costes innecesarios.

CR1.1 Las necesidades de documentos y material se determinan y se efectúan los pedidos correspondientes.

CR1.2 Los documentos y material recibidos se controlan, registran, clasifican y almacenan, siguiendo las instrucciones y normas de los proveedores y de la entidad.

CR1.3 Los documentos y material necesarios se entregan a las personas que han de utilizarlos, retirando, al final de la jornada, los excedentes.

CR1.4 Los documentos emitidos se controlan, comprobando su ingreso en los soportes de ventas y en los registros de inventario.

CR1.5 Los partes de ventas se confeccionan y remiten, de acuerdo con los procedimientos establecidos por los proveedores, adjuntando a los mismos copias o cupones contables de los documentos emitidos.

CR1.6 Las medidas necesarias para evitar pérdidas, robos y fraudes se adoptan, aplicando los procedimientos de seguridad establecidos y notificando a sus superiores las incidencias detectadas.

RP2: Facturar, abonar y liquidar cargos o créditos de clientes de forma precisa.

CR2.1 Los albaranes y facturas con cargo a clientes se originan como consecuencia de las ventas efectuadas.

CR2.2 Los anticipos o saldos debidos se cobran a los clientes, formalizando los documentos contables previstos en los procedimientos.

CR2.3 Las solicitudes de devolución por servicios no disfrutados y ya cargados o cobrados se atienden, gestionando de los proveedores su reembolso, y originando las notas de abono o efectuando su reintegro en efectivo.

CR2.4 Las copias de los documentos originados se distribuyen y, además, se archivan o remiten, en la forma establecida en los correspondientes procedimientos.

RP3: Controlar las cuentas de clientes con crédito y gestionar el cobro de los importes vencidos para evitar desajustes económicos.

CR3.1 Las relaciones periódicas de facturas y abonos se elaboran y remiten a los clientes.

CR3.2 La evolución de las cuentas de los clientes se controla debidamente, comprobando que sus saldos se encuentran dentro de los límites autorizados.

CR3.3 Las cuentas de crédito de clientes se analizan para determinar el volumen, la composición y la evolución de sus compras, emitiendo los informes pertinentes.

CR3.4 El cobro de los saldos vencidos de las cuentas de crédito de clientes se gestiona, resolviendo discrepancias, cobrando los importes debidos, extendiendo los documentos acreditativos de los pagos y efectuando los correspondientes apuntes.

CR3.5 Se informa sobre las incidencias habidas, especialmente las referidas a los incumplimientos de pago por parte de clientes.

RP4: Controlar las liquidaciones y facturas de proveedores, resolviendo las discrepancias e incidencias contable-administrativas.

CR4.1 El archivo de documentos emitidos y de registro de operaciones se mantiene debidamente ordenado, actualizado y referenciado.

CR4.2 Las liquidaciones de ventas y facturas de proveedores se controla, informando de la conformidad para su pago o emitiendo el oportuno informe de incidencias.

CR4.3 Las solicitudes de regularización de cargos incorrectos se originan, remitiéndolas a los proveedores.

CR4.4 Los partes de incidencias y reclamaciones contables y administrativas, tanto internas como externas, se investigan, resuelven y, en su caso, contestan.

RP5: Efectuar operaciones varias de tesorería y controlar las cuentas de caja y bancos de forma precisa.

CR5.1 Las operaciones de compra de moneda extranjera y cheques de viajero se efectúan, determinando el contravalor que se deba pagar, aplicando la normativa vigente y formalizando los documentos y registros prescritos.

CR5.2 Ha ingresado los documentos de pago, dinero en efectivo, moneda extranjera y cheques de viajero se ingresan, remesando recibos con cargo a clientes.

CR5.3 Los pagos en efectivo, o a través de cuenta corriente bancaria, se efectúan recabando previamente la autorización pertinente y dentro de los límites establecidos.

CR5.4 Los impresos previstos para el registro de las operaciones de tesorería se completan, realizando los apuntes necesarios en libros y registros de caja y bancos, y archivan los documentos y comprobantes.

CR5-5 Los resúmenes de caja se confeccionan y las cuentas de caja y bancos se controlan, efectuando arqueos y cuadros y resolviendo e informando las diferencias halladas, de acuerdo con las instrucciones emitidas al respecto.

CR5.6 Las medidas de seguridad necesarias se adoptan para evitar robos y pérdidas.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Ordenadores con aplicaciones informáticas de gestión y con conexión a Internet. Impresoras. Aparatos telefax. Teléfonos. Impresos y documentos administrativos (propios y de proveedores). Material de oficina diverso

Productos o resultado del trabajo

Intermedios: Estados y listados de cuentas de clientes formalizados. Notas y solicitudes de regularización de incidencias formalizadas. Documentos administrativos varios originados por los procesos de ventas, reembolsos y otros, y que no implican la finalización de tales procesos (Ej. recibos de depósitos, recibos por documentos para reembolsar, etc.) formalizados y listados. Inventarios y arqueos efectuados y controlados. Remesas a entidades financieras de medios de pago de los clientes efectuadas.
 Finales: Facturas y notas de abono a clientes formalizadas. Estados y listados de cuentas de clientes formalizados. Cobros efectuados y correspondientes comprobantes de cobro formalizados. Notas de reembolso de proveedores por servicios no utilizados formalizadas. Partes de ventas de proveedores formalizados. Pagos efectuados y consiguientes documentos de pago y recibos formalizados. Documentos internos de cargo/abono a otros departamentos y oficinas formalizados. Soportes de asientos contables hechos. Control de caja y bancos efectuado y consiguientes informes o registros formalizados. Reposición y control de existencias de material y documentos efectuados, y consiguientes registros formalizados. Control de las ventas y documentos emitidos efectuado.

Información utilizada o generada

La contenida en las aplicaciones informáticas de gestión. Normativa, procedimientos y métodos internos de la empresa. Información bancaria. Manuales operativos, instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías, etc. Documentos tales como partes e informes de venta, documentos de proveedores de servicios, albaranes, facturas, recibos, documentos contables, notas de abono, partes de incidencias, reclamaciones contables y administrativas, documentos y registros de las operaciones con moneda extranjera y cheques de viajero, impresos para el registro de operaciones de tesorería, resúmenes de caja.

Unidad de competencia 3

Denominación: GESTIONAR UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE OFERTA TURÍSTICA

Nivel: 3

Código: UC0268_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Proponer objetivos y planes para la unidad de información o distribución de oferta turística de su responsabilidad, que sean viables y se integren en la planificación general y estratégica de la entidad, y que respondan a las demandas actuales y emergentes de los viajeros, proveedores de servicios del destino y otros usuarios de la unidad.

CR1.1 Por medio de información directa y expresa se accede al conocimiento de los planes generales de la empresa o entidad y de los específicos que afectan a su área de actuación.

CR1.2 Los objetivos de carácter particular para la unidad de su responsabilidad se

definen y se proponen a sus superiores.

CR1.3 Las opciones de actuación se identifican y evalúan, y se seleccionan las más adecuadas a los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos, los periodos de temporada alta de los destinos y las características de la empresa o entidad.

CR1.4 Los planes y acciones para conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad se formulan y cuantifican, para revisar su grado de cumplimiento.

RP2: Confeccionar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad, efectuando el seguimiento económico y el control presupuestario.

CR2.1 Los datos históricos de la unidad de su responsabilidad se revisan y las previsiones económicas se establecen, de acuerdo con la planificación general de la empresa o entidad, con el número y variedad de servicios programados y con los objetivos cuantitativos y cualitativos fijados para la unidad de información y distribución de oferta turística.

CR2.2 Los presupuestos económicos y de tesorería se confeccionan aplicando técnicas de previsión y presupuestación, y estableciendo su cuantificación y periodicidad en función de la estacionalidad propia de la actividad turística.

CR2.3 Los presupuestos se presentan a sus superiores jerárquicos, considerando las observaciones que éstos formulan para hacer las modificaciones necesarias.

CR2.4 El procedimiento para el seguimiento del presupuesto de su unidad se define y aprueba.

CR2.5 El control presupuestario se efectúa en los plazos y términos establecidos, comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos.

CR2.6 Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan de forma precisa, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso, que permitan, no obstante, mantener los servicios más competitivos o con mayor impacto estratégico en los periodos de temporada alta.

CR2.7 Los resultados del control presupuestario se transmiten mediante los informes adecuados a las personas y departamentos correspondientes, en el tiempo y forma establecidos.

RP3: Establecer la estructura organizativa de la unidad de información y distribución de oferta turística, determinando y organizando los recursos necesarios para el logro de los objetivos.

CR3.1 El tipo de estructura organizativa que resulta más adecuado para el logro de los objetivos y planificación establecidos se determina, adaptándola a la estacionalidad propia de la actividad y en función de las disponibilidades de financiación.

CR3.2 La incorporación a las redes de intercambio de información y cooperación más adecuadas se propone, para rentabilizar sinergias, garantizar la imprescindible actualización permanente de la información y oferta turística y agilizar su distribución.

CR3.3 Las funciones y tareas que deben realizarse, las relaciones internas de la unidad y las relaciones con otros agentes turísticos y sociales de su ámbito territorial y área de influencia se establecen.

CR3.4 Los recursos necesarios se determinan, considerando las variables estacionales o periódicas derivadas de los hábitos viajeros.

CR3.5 Los puestos de trabajo se definen y el perfil de los informadores y comercializadores turísticos que deben ocuparlos se contribuye a definir.

CR3.6 En el proceso de selección del personal que ocupa los puestos de la unidad de trabajo se colabora.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Equipos informáticos. Internet. Aparatos telefax. Teléfonos. Redes telemáticas de distribución e intercambio de información y oferta turística. Manuales de planificación. Manuales de archivo, actualización y gestión de la información. Manuales de procedimiento administrativo. Formularios de presupuestación. Manuales de elaboración de documentos. Manuales de comunicación. Manuales de procedimientos de control de calidad.

Productos o resultado del trabajo

Planificación y organización eficiente de la unidad de su responsabilidad. Integración, dirección y coordinación del personal dependiente. Consecución de objetivos: prestación rentable del servicio, desarrollo estratégico de nuevos servicios, contribución a la creación y distribución de servicios y productos turísticos y al desarrollo territorial, entre otros. Personal motivado e involucrado en los objetivos de la empresa o entidad y consiente de su papel en la transmisión de imagen de toda la cadena turística de su ámbito territorial. Organización, ejecución y control en la unidad de su responsabilidad de la política de calidad de la empresa o entidad. Optimización de costes. Fidelización de clientes. Informes de gestión de recursos humanos y de resultados en la atención a consumidores y proveedores de información y oferta turística.

Información utilizada o generada

Plan estratégico de la empresa o entidad y, en su caso, de su ámbito territorial de actuación. Información impresa, en soportes magnéticos y en páginas web sobre su ámbito territorial de actuación y su área de influencia, productos y servicios turísticos; precios y tarifas; requisitos exigibles, normativas y derechos y vías de reclamación aplicables a los viajeros nacionales e internacionales; normativa de proveedores y prestatarios de servicios. Bases de datos e inventarios turísticos. Información económica y administrativa de la empresa o entidad. Presupuestos. Informes de gestión. Plan de calidad de la empresa o entidad. Inventarios de material y equipamiento. Fichero de clientes, visitantes y proveedores. Registro de personal. Disposiciones legales y convenios colectivos. Manual y normativa interna de la empresa o entidad. Registros de calidad. Albaranes, vales y facturas.

Unidad de competencia 4

Denominación: COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Nivel: 2

Código: UC1057_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

CR1.1 La expresión oral del cliente o el profesional en inglés, empleando un lenguaje estándar se interpreta con precisión en situaciones predecibles tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a

CR3.7 El trabajo se organiza y se distribuye entre el equipo humano de su dependencia.

RP4: Integrar y dirigir al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.

CR4.1 En la integración, formación y evaluación del personal dependiente se participa, para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.

CR4.2 Las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad se identifican.

CR4.3 Las metas y objetivos de la entidad o empresa turística se explican para su comprensión y asunción por cada miembro del equipo humano dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo correspondiente.

CR4.4 La motivación del personal de la unidad de su responsabilidad se logra promoviendo y valorando la iniciativa, el esfuerzo, la creatividad y su papel en la transmisión de imagen de marca del distribuidor turístico, destino o ámbito territorial, y en el trabajo en equipo.

CR4.5 Las responsabilidades y funciones del personal se determinan y la autoridad necesaria para su cumplimiento se delega.

CR4.6 Las instrucciones e indicaciones al personal se transmiten de forma clara, asegurándose de su perfecta comprensión.

CR4.7 Las reuniones con el personal necesarias para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño se fijan y dirigen, formalizando los informes pertinentes.

CR4.8 La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

RP5: Implementar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado, para conseguir los objetivos de la empresa o entidad.

CR5.1 Los servicios en su ámbito de responsabilidad se diseñan con su contribución, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los distintos tipos de clientes, tales como usuarios finales, agentes turísticos del destino y otros, y colaborando en la determinación de estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad.

CR5.2 La cultura de la calidad se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad y fomentando su participación en la mejora continua.

CR5.3 El sistema de calidad se implementa, identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.

CR5.4 El sistema de indicadores y de control de la calidad interna se define, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y a otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.

CR5.5 Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, o métodos equivalentes, se diseñan con su colaboración, facilitando y fomentando la participación de los clientes.

CR5.6 La aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimiento de los estándares y normas se comprueba, efectuando la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad.

- Acompañamiento, asistencia e información al pasajero en medios de transporte marítimo y ferroviario.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CR3.2. La expresión oral en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP4: Producir en inglés, documentos escritos de complejidad media, correctos gramatical y ortográficamente, necesarios para el cumplimiento eficaz de su cometido y para garantizar los acuerdos propios de su actividad, utilizando un vocabulario amplio propio de su ámbito profesional.

CR4.1 La expresión escrita en inglés se realiza cumplimentando o produciendo instrucciones, cartas, faxes, correos electrónicos y notas coherentes, inteligibles y correctas en la gramática y ortografía, referidos a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y precios.
- Notificación de avisos para clientes de un evento.
- Redacción y cumplimentación de documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes u oficina de información turística.
- Realización de reservas y venta de servicios y productos turísticos.
- Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
- Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Formalización de documentos de control, contratos y bonos.
- Elaboración de informes.
- Solicitudes por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.

CR4.2 La expresión escrita en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Canal de comunicación.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

RP5: Comunicarse oralmente con espontaneidad con uno o varios clientes o proveedores en inglés, en la prestación de servicios turísticos.

CR5.1 La interacción en inglés se realiza produciendo e interpretando los mensajes orales de uno o varios interlocutores, expresados con fluidez en situaciones propias

su llegada, durante su estancia y a su salida.
Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.

CR1.2 La comprensión oral en inglés se produce adecuando la interpretación a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, y se interpreta en lo esencial, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP2: Interpretar, sin precisar un diccionario, documentos de complejidad media escritos en inglés, en el ámbito de la actividad turística, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR2.1 La documentación escrita en inglés referente a instrucciones, informes, manuales, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas, se interpreta con detalle y agilidad en situaciones predecibles, tales como:

- Consulta de un manual de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad turística.
- Consulta de un manual de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes y correo electrónico.
- Información sobre destinos, servicios y precios.

CR2.2 La comprensión escrita en inglés se produce adecuando la interpretación a los condicionantes que la pueden afectar, tales como:

- El canal de la comunicación: fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

RP3: Expresar a clientes y proveedores en inglés, mensajes orales fluidos, de complejidad media, en el ámbito del turismo, en situaciones de comunicación presencial o a distancia, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información.

CR3.1 La expresión oral en inglés se realiza produciendo mensajes coherentes que emplean un vocabulario amplio relacionado con la actividad y son emitidos con fluidez y espontaneidad en reuniones, recepciones y conversaciones referidas a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Comunicación y coordinación con los representantes y técnicos de los servicios encargados del desarrollo de las actividades de ocio complementarias fuera del establecimiento.

CR5.2 La interacción en inglés se produce, si se emplea un lenguaje estándar, atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencia o telefónica, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua, claridad de la pronunciación y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de turismo. Diccionario. Material de oficina.

Productos o resultado del trabajo

Comunicación interactiva independiente con clientes y profesionales del sector en inglés para la prestación de servicios turísticos, gestión y comercialización de los establecimientos, venta de servicios y destinos turísticos y negociaciones con clientes y proveedores. Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad turística.

Información utilizada o generada

Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas especializadas en eventos y oficinas turísticas. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias.

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: PROMOCIÓN Y VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Código: MF0266_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la unidad de competencia:

UC0266_3 Vender servicios turísticos y viajes

Duración: 250 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: PRODUCTOS, SERVICIOS Y DESTINOS TURÍSTICOS

Código: UF0073

Duración: 90 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 exceptuando el tratamiento informatizado de la información

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar la evolución del concepto de turismo, identificando los elementos que componen el sistema turístico.

CE1.1 Explicar la evolución del concepto de turismo a lo largo del tiempo.

CE1.2 Describir el sistema turístico e identificar los elementos que lo componen.

CE1.3 Identificar y explicar los factores que influyen en la demanda turística individual y en la demanda turística agregada a un destino turístico.

CE1.4 Reconocer y clasificar los componentes de la oferta turística, y explicar las características de los distintos servicios y productos turísticos.

CE1.5 Describir las variables que determinan la evolución y tendencias de la demanda y de la oferta turística.

CE1.6 Reconocer los segmentos de la demanda del mercado turístico actual y describir sus características.

CE1.7 Identificar y clasificar los medios de transporte, comparando y evaluando sus características diferenciales desde el punto de vista de la demanda.

C2: Analizar el mercado turístico identificando los destinos turísticos nacionales e internacionales más relevantes.

CE2.1 Estimar la situación del mercado turístico nacional e internacional.

CE2.2 Identificar y describir los principales destinos turísticos nacionales teniendo en cuenta:

- Tipología de su producto.
- Potencial de su demanda.

CE2.3 Reconocer y describir los principales destinos turísticos internacionales teniendo en cuenta:

- Tipología de su producto.
- Potencial de su demanda.

CE2.4 Describir los flujos turísticos actuales y justificar la situación en el mercado de los diferentes destinos turísticos con relación a los segmentos de la demanda turística.

CE2.5 Identificar a los oferentes más significativos del mercado turístico nacional e internacional, y describir las características de sus respectivas ofertas.

CE2.6 Explicar las características del turismo sostenible y describir sus factores determinantes.

Contenidos

1. El Turismo y la estructura del mercado turístico

- Concepto de Turismo. Evolución del concepto de Turismo.
- El sistema turístico. Partes o subsistemas.
- La demanda turística. Tipos de demanda turística. Factores que determinan la demanda turística individual y agregada.
- La oferta turística. Componentes de la oferta turística.
- Evolución histórica del turismo. Situación y tendencias.
- Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística española: destinos y productos asociados.
- Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda internacional: destinos relevantes y productos asociados.

2. El alojamiento como componente del producto turístico

- La hostelería. Los establecimientos de alojamiento. Clasificaciones y características.
- Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes y *tour-operators*.
- Principales proveedores de alojamiento.
- Tipos de unidades de alojamiento y modalidades de estancia. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación. Cadenas hoteleras. Centrales de reservas

3. El transporte como componente del producto turístico

- Transporte por carretera
 - o Vías de comunicación
 - o Alquiler de automóviles
 - o Servicios de autocares
 - o Principales compañías
- Transporte por ferrocarril
 - o Tipos de trenes
 - o Principales líneas de ferrocarriles
- Emisión de billetes de transporte de ferrocarril
 - o Principales compañías
- Transporte acuático
 - o Características
 - o Puertos. Clasificación
 - o modalidades y servicios en los transportes marítimos
 - o Características y clases de barcos
 - o Principales compañías navieras
 - o Los cruceros: compañías, rutas, tarifas
- Transporte aéreo
 - o Tipos y funciones de las compañías aéreas
 - o Transporte aéreo comercial
 - o Compañías aéreas regulares
 - o Tipos de servicios

4. Otros elementos y componentes de los viajes combinados, excursiones o traslados

- El transporte discrecional en autocar. Relaciones. Tarifas. Contrastes. Normativa.
- El alquiler de automóviles con y sin conductor. Tarifas. Seguros. Procedimientos de reservas. Bonos y boletines de presentación. El viaje combinado *fly-drive*.
- Los cruceros marítimos y fluviales y sus características. Tipos. Tarifas. Prestaciones. Reservas.

- Los servicios de acompañamiento y asistencia turística. El servicio de guía turístico.
- Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes.

5. Principales destinos turísticos nacionales

- Turismo de sol y playa
 - o El producto sol y playa
 - o Análisis del turista de sol y playa
 - o Las playas españolas
 - o Costas peninsulares
- Turismo de naturaleza y turismo activo
 - o Ecoturismo. Turismo rural
 - o Los parques nacionales y naturales
 - o Actividades terrestres. acuáticas, aéreas, mixtas y de multiaventura
 - o Productos turísticos unidos a deportes de aventura y a deportes tradicionales
 - o Análisis de la demanda
- Turismo cultural y religioso
 - o Patrimonio cultural y religioso de España
 - o Destinos e itinerarios del producto cultural y religioso. Imagen y comercialización
 - o Análisis de la demanda
- Turismo profesional
 - o Turismo profesional en España
 - o Principales destinos
 - o Análisis de la demanda del turismo profesional
- Turismo social y de salud
 - o Turismo de salud y belleza: aguas termales y balnearios
 - o Turismo social
 - o Turismo de idiomas, temático y residencial
 - o Análisis de la demanda del turismo social y de salud

6. Principales destinos turísticos internacionales

- Europa
 - o Importancia y evolución del turismo en Europa
 - o Las grandes ciudades europeas
 - o Destinos de costa
 - o Análisis de la demanda de turismo de Europa
- África
 - o Geografía, economía y sociedad
 - o Principales destinos turísticos en África: desierto, safaris, islas y playas
- Análisis de la demanda
 - o América del Norte
 - o Geografía, economía y sociedad
 - o Ciudades de América del Norte.
 - o Destinos de naturaleza
 - o Análisis de la demanda
 - o América Central y América del Sur
 - o Geografía, economía y sociedad
 - o Ciudades
 - o Destinos naturales
 - o Suramérica
 - o Destinos culturales
 - o Destinos arqueológicos
- Turismo activo

la información necesaria sobre las características de los servicios y sus precios o tarifas, utilizando para ello los soportes, manuales o tarifarios, entre otros y los medios de acceso a la información, disponibles para ello, y aplicar criterios de selección debidamente fundamentados.

CE2.3 Confeccionar documentos o mensajes de petición de cotizaciones o reserva de servicios, y elaborar y cumplimentar contratos para distintos tipos de servicios, incluyendo contratos de fletamento de medios de transporte, contratos de contingente en establecimientos de alojamiento y otros.

CE2.4 Describir las relaciones y situaciones que se producen en las interacciones entre el personal de las agencias de viajes y el personal de los proveedores y prestarios de servicios, clasificando los tipos de comportamiento que se originan en escenarios de negociación, contratación, operaciones y conflictos, identificando las técnicas de comunicación y negociación adecuadas a cada caso y circunstancia.

CE2.5 En supuestos prácticos de relaciones con proveedores de servicios en circunstancias y escenarios diversos:

- Aplicar las técnicas de comunicación y negociación adecuadas.
- Facilitar la solución de conflictos entre las partes mediante planteamientos adecuados.

C3: Analizar los procesos de información, asesoramiento y venta, estimando su importancia para el logro de los objetivos empresariales

CE3.1 Distinguir y analizar los procesos de información y ventas que se producen en las agencias de viajes y otras entidades de distribución.

CE3.2 Identificar y acceder a las ofertas de servicios y de productos (transportes, viajes combinados, cruceros, excursiones, etc.) y seleccionar la información necesaria para el asesoramiento o la venta.

CE3.3 Determinar tarifas para cualquier medio de transporte, tanto para trayectos nacionales como internacionales, calculando correctamente el precio final y emitiendo la documentación correspondiente.

CE3.4 Seleccionar proveedores y determinar los medios de gestión adecuados para formalizar las reservas de servicios y productos en las diversas circunstancias que puedan producirse, y aplicar los procedimientos adecuados según la naturaleza del proveedor y el tipo de servicio.

C4: Desarrollar los procesos de ventas y reservas de transportes, viajes combinados, excursiones y traslados, y aplicar los procedimientos establecidos

CE4.1 Reconocer los diferentes soportes y canales de solicitud de reservas existentes.

CE4.2 Explicar el proceso de ventas de los transportes viajes combinados y excursiones, caracterizando sus fases e identificando técnicas y recursos, difusión y distribución de la oferta.

- Peticiones de reservas.
- Información, control de disponibilidad y venta.
- Registro.
- Gestiones con proveedores, tales como fuera de cupo, notificaciones de ventas, reconfirmaciones y peticiones especiales.
- Seguimiento de reservas, confirmaciones y oferta de alternativas.
- Emisión de documentación.
- CE4.3 Explicar el proceso de reserva de traslados, caracterizando sus fases e identificando técnicas y recursos: peticiones de reservas, registro y gestiones con proveedores.
- CE4.4 En supuestos prácticos de solicitudes de reservas de transportes, viajes combinados, excursiones o traslados:
 - Atender solicitudes de reserva identificando la información que debe requerirse

- o Análisis de la demanda

- Asia

- o Geografía, economía y sociedad

- o Oriente Próximo

- o Oriente Medio y Asia central

- o Asia meridional

- o Sudeste asiático

- o China y Extremo Oriente

- o Análisis de la demanda

- Oceanía

- o Principales destinos turísticos en Oceanía: Australia, Nueva Zelanda e Islas del

- o Pacífico

- o Destinos especiales

- o Análisis de la demanda

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: ASESORAMIENTO, VENTA Y COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURISTICOS DE

Código: UF0078

Duración: 90 horas

Referente de competencia: Esta unidad de competencia se corresponde con las RP2, RP3, RP4 y RP5 completas, exceptuando los criterios referidos al tratamiento informatizado de la información y la atención al cliente.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar la distribución turística y las entidades y medios que la configuran, estimando su evolución e incidencia de las nuevas tecnologías.

CE1.1 Explicar las particularidades de la distribución turística y relacionar los diferentes soportes y operadores que facilitan dicha distribución, explicando sus características.

CE1.2 Estimar la incidencia de las nuevas tecnologías en la distribución turística y describir su situación actual y tendencias.

CE1.3 Describir las funciones y características de las agencias de viajes en general, y clasificar y caracterizar los diferentes tipos de agencias de viajes.

CE1.4 Identificar los servicios y productos turísticos en cuya distribución participan las agencias de viajes y describir las características de su venta y de las relaciones que se producen con sus prestarios / proveedores.

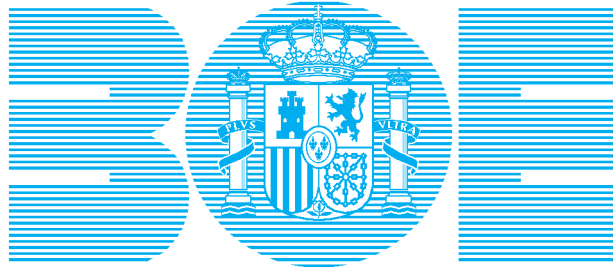
CE1.5 Identificar a otras entidades de distribución turística (centrales de reservas, sistemas globales de distribución, etc.)

CE1.6 Explicar la distribución turística en Internet, señalando sus características y aplicaciones, e identificar e interpretar la oferta en páginas Web de prestarios e intermediarios turísticos

C2: Analizar las relaciones comerciales, operativas y contractuales de las agencias de viajes y tour-operadores con los diferentes proveedores de servicios turísticos.

CE2.1 Describir y explicar las relaciones que mantienen los proveedores de servicios turísticos con las agencias de viajes y tour-operadores, analizando los diferentes procesos que en tales relaciones se producen, e identificando y aplicando, en su caso, las normativas, convenios o usos que las regulan.

CE2.2 Identificar a los proveedores de servicios y acceder a sus ofertas obteniendo



BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO

AÑO CCCXLVIII

SÁBADO 6 DE SEPTIEMBRE DE 2008

NÚMERO 216

FASCÍCULO SEGUNDO

REAL DECRETO 1376/2008, DE 1 DE AGOSTO, POR EL QUE SE ESTABLECEN DIEZ CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD DE LA FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA Y TURISMO QUE SE INCLUYEN EN EL REPERTORIO NACIONAL DE CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD

ANEXO VIII

(Continuación)



MINISTERIO
DE LA PRESIDENCIA

- al cliente.
- Comprobar la disponibilidad de plazas y argumentar en función de la situación planteada, ofreciendo alternativas en caso necesario, con el fin de lograr la venta.
- Efectuar el registro de los datos en el soporte elegido y redactar mensajes de solicitud de confirmación de servicios a proveedores.
- Informar al cliente de la situación de la reserva reconfirmando sus términos, precios y servicios.

C5: Desarrollar acciones promocionales aplicables en agencias de viajes y describir y aplicar técnicas de promoción de ventas y de negociación, estimando su importancia para el logro de los objetivos empresariales

CE5.1 Definir segmentos de la demanda e identificar fuentes de información que permitan identificar a sus componentes.

CE5.2 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.

CE5.3 Identificar los elementos caracterizadores de servicios y productos, y efectuar comparaciones de las que se deduzcan diferenciales positivos o negativos.

CE5.4 Describir las técnicas de promoción de ventas, definir acciones promocionales y desarrollar los soportes correspondientes (cronogramas, fichas de visitas, argumentarios, etc.).

CE5.5 Describir técnicas de negociación y aplicarlas en situaciones suficientemente caracterizadas.

CE5.6 Reconocer y describir las técnicas de merchandising aplicables en las agencias de viajes y otras entidades de distribución.

CE5.7 Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de acciones promocionales.

Contenidos

1. La distribución turística

- Concepto de distribución de servicios.
- Características diferenciales de la distribución turística.
- Intermediarios turísticos.
- Procesos de distribución de los diferentes servicios y productos turísticos.
- Las agencias de viajes.
- Funciones que realizan.
- Tipos de agencias de viajes.
- Estructuras organizativas de las distintas agencias de viajes.
- Normativas y reglamentos reguladores de la actividad de las agencias de viajes.
- La ley de Viajes Combinados.
- Las centrales de reservas.
- Tipos y características
- Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional.
- Análisis de las motivaciones turísticas y de los productos turísticos derivado.
- Las centrales de reservas. Tipos y características. Los sistemas globales de distribución o GDS.

2. La venta de alojamiento

- Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes:
 - o Los códigos de prácticas de la AIHR (Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes) y de la FJAAV (Federación Universal de Agencias de Viajes).
 - o Acuerdos y contratos.
 - o Tipos de retribución en la venta de alojamiento.

- Fuentes informativas de la oferta de alojamiento:
 - o Identificación y uso.
 - o Reservas directas e indirectas:
 - o Configuraciones del canal en la venta de alojamiento.
- Tipos de tarifas y condiciones de aplicación.
- Bonos de alojamiento:
 - o Tipos y características.
 - o Principales proveedores de alojamiento:
 - o Cadenas hoteleras y centrales de reservas.
- 3. La venta de transporte
 - El transporte aéreo regular. Principales compañías aéreas. Relaciones con las agencias de viajes y *tour*-operadores. Tipos de viajes aéreos. Tarifas: tipos. Fuentes informativas del transporte aéreo regular.
 - El transporte aéreo charter. Compañías aéreas charter y brokers aéreos. Tipos de operaciones charter. Relaciones. Tarifas
 - El transporte por carretera regular. Principales compañías. Relaciones con las agencias de viajes y *tour*-operadores. Tarifas: tipos. Fuentes informativas del transporte marítimo regular.
 - El transporte marítimo charter. Compañías marítimas charter. Relaciones. Tarifas

4. La venta de viajes combinados

- El producto turístico integrado
 - o Tipos de viajes combinados.
 - o Los cruceros.
 - o Tendencias del mercado.
- Relaciones entre *tour*-operadores y agencias de viajes minoristas.
 - o Términos de retribución.
 - o Manejo de programas y folletos.
- Procedimientos de reservas.
 - o Emisión de bonos y formalización de contratos de viajes combinados.
- Principales *tour*-operadores nacionales e internacionales.
 - o Grupos turísticos y procesos de integración.

5. Otras ventas y servicios de las agencias de viajes

- La venta de autos de alquiler.
 - o Tarifas y bonos.
- La venta de seguros de viaje y contratos de asistencia en viaje.
- La venta de excursiones.
- Información sobre requisitos a los viajeros internacionales.
- Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes.
- Aplicación de cargos por gestión

6. El Marketing y la promoción de ventas en las entidades de distribución turística.

- Concepto de Marketing.
 - o El "Marketing" de servicios.
 - o Especificidades.
- Segmentación del mercado.
 - o El "mercado objetivo".
- El Marketing Mix.
 - o Elementos.
 - o Estrategias.

Duración: 40 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP2, RP3, RP4 y RP5 en todos los criterios referidos al tratamiento informatizado de la información.

Capacidades y criterios de evaluación

- C1. Utilizar los soportes informáticos de uso habitual en el sector.
- CE1.1 Utilizar programas informáticos de gestión de reservas o CRS, sistemas de distribución global o GDS
 - CE1.2 Utilizar programas de gestión de agencias de viajes o de "front office" habituales en el sector y programas informáticos de tratamiento de texto.
 - CE1.3 En supuestos prácticos de solicitudes de reservas de transportes, viajes combinados, excursiones o traslados, y utilizando soportes y recursos tecnológicos:
 - Atender solicitudes de reserva identificando la información que debe requerirse al cliente y localizándola con los soportes adecuados.
 - Efectuar los cálculos de precios y tarifas mediante la información proporcionada por los sistemas de gestión
 - Comprobar la disponibilidad de plazas mediante el sistema informático y argumentar en función de la situación planteada, ofreciendo alternativas en caso necesario, con el fin de lograr la venta.
 - Efectuar el registro de los datos en el soporte elegido y redactar mensajes de solicitud de confirmación de servicios a proveedores utilizando igualmente soportes informatizados
 - Informar al cliente de la situación de la reserva reconfirmando sus términos, precios y servicios comparándolos con los proporcionados por el sistema.
 - Efectuar la emisión de los títulos de transporte y del resto de documentación necesaria para el viaje mediante los soportes adecuados

Contenidos

- 1. Utilización de terminales de sistemas de distribución (GDS) y de aplicaciones informáticas de gestión de agencias de viajes**
- Los sistemas globales de distribución (GDS):
 - Estructura y funcionamiento.
 - Consulta, reserva, venta y emisión de documentos en tiempo real para los servicios de los proveedores de transportes aéreos, ferroviarios, marítimos, cadenas hoteleras, mayoristas y demás prestatarios turísticos
 - La distribución turística en Internet.
 - Las agencias de viajes virtuales.
 - Páginas Web y portales turísticos.
 - Programas de ventas o "front office"
 - Gestión de expedientes de servicios, hojas de cotización, fichas de clientes, bonos, etc.

UNIDAD FORMATIVA 4

Denominación: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Código: UF0042

Duración: 30 horas

- Políticas y directrices de marketing.
- El Plan de Marketing.
 - Características.
 - Fases de la de marketing.
 - Planificación de medios.
 - Elaboración del plan
- Marketing directo.
 - Técnicas.
 - Argumentarios.
- Planes de promoción de ventas.
 - La promoción de ventas en las agencias de viajes.
 - La figura del promotor de ventas y su cometido.
 - Programación y temporalización de las acciones de promoción de ventas.
 - Obtención de información sobre clientes y creación de bases de datos de clientes actuales y potenciales.
 - Normativa legal sobre bases de datos personales.
 - Diseño de soportes para el control y análisis de las actividades de promoción de ventas.
 - Decisores y prescriptores.
- El merchandising.
 - Elementos de merchandising propios de la distribución turística.
 - Utilización del merchandising en las agencias de viajes.

7. Internet como canal de distribución turística

- Las agencias de viajes virtuales:
 - Evolución y características de la distribución turística en Internet.
 - El dominio de la demanda.
 - Estructura y funcionamiento.
 - La venta en el último minuto.
- Las relaciones comerciales a través de Internet: (B2B, B2C, B2A)
- Utilidades de los sistemas online:
 - Navegadores: Uso de los principales navegadores.
 - Correo electrónico, Mensajería instantánea.
 - Teletrabajo.
 - Listas de distribución y otras utilidades: gestión de la relación con los turistas on line.
- Modelos de distribución turística a través de Internet.
 - Ventajas.
 - Tipos.
 - Eficiencia y eficacia.
- Servidores online
- Coste y rentabilidad de la distribución turística on-line.

8. Páginas web de distribución turística y portales turísticos

- El internauta como turista potencial y real.
- Criterios comerciales en el diseño comercial de sitios de distribución turística
- Medios de pago en Internet:
- Conflictos y reclamaciones on line de clientes

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: GESTIÓN DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL (G.D.S.)

Código: UF0079

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP1, RP2, RP3 y RP5 en lo referido a la comunicación y atención al cliente y la RP5 completa.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras ventas.

CE1.1 Definir los factores que determinan las diferentes tipologías de clientes.

CE1.2 Interpretar normas de actuación en función de la tipología de clientes.

CE1.3 Distinguir modalidades de atención al cliente, según se trate de:

- Contacto directo comunicación cara a cara.
- Contacto no directo a través de teléfono, correo y otras.
- CE1.4 Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en establecimientos de hostelería y turismo.
- CE1.5 Identificar las etapas y los factores clave para obtener la satisfacción del cliente, describiendo los procedimientos y técnicas de comunicación más usuales.
- CE1.6 Ejemplificar diversas situaciones de solución de conflictos ante la formulación de quejas y reclamaciones habituales en establecimientos de hostelería y turismo.
- CE1.7 Describir los procesos de acogida, despedida y atención al cliente, identificando las etapas y los factores clave para conseguir su satisfacción.
- CE1.8 Identificar y describir los atributos del producto turístico de la zona y explicar el impacto que tienen sobre su desarrollo turístico.
- CE1.9 En contextos de trabajo, aplicar las técnicas y habilidades de comunicación apropiadas a cada situación que impliquen atención e información al cliente en hostelería y turismo.
- CE1.10 Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.
- CE1.11 Justificar 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.

Contenidos

1. La comunicación aplicada a la hostelería y al turismo

- La comunicación óptima en la atención al cliente.
 - o Barreras que dificultan la comunicación.
 - o Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
 - o El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
 - o El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
 - o Actitudes ante las situaciones difíciles.
 - o Autocontrol.
 - o Empatía.
 - o Aserividad.
 - o 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. Atención al cliente en hostelería y turismo

- La atención personalizada: armonización y reconducción de los clientes.

- o Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles
- El tratamiento de situaciones difíciles.
 - o La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
 - o Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
 - o Tipología de reclamaciones.
 - o Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
 - o Tratamiento de las reclamaciones.
- Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
- La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	80
Unidad formativa 2	60
Unidad formativa 3	20
Unidad formativa 4	20

Secuencia:

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

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana
- Competencia matemática
- Competencia digital
- Competencias sociales en geografía

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: PROCESOS ECONÓMICO-ADMINISTRATIVOS EN AGENCIAS DE VIAJES

Código: MF0267_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la unidad de competencia:

UC0267_2: Desarrollar la gestión económico-administrativa de agencias de viajes.

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Registrar operaciones contables de las agencias de viajes según la normativa vigente general y sectorial, estimando la importancia de su correcto registro.

CE1.1 Explicar la importancia de la Contabilidad como instrumento de apoyo de la gestión económica de las agencias de viajes.

CE1.2 Identificar y describir los elementos patrimoniales propios de las agencias de viajes, proponiendo planes de cuentas ajustados a la normativa vigente general y sectorial.

CE1.3 Identificar los hechos contables más usuales que se producen en las agencias de viajes, seleccionando y adecuando los documentos justificativos de los mismos.

CE1.4 Desarrollar el proceso contable básico aplicando las normas en vigor de carácter contable.

CE1.5 Determinar los resultados económicos parciales y finales que correspondan a un período de tiempo determinado.

CE1.6. Asumir la necesidad de intervenir en los procesos de gestión contable con la mayor precisión y un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C2: Aplicar sistemas y procedimientos de gestión administrativa que se adapten a diferentes tipos de agencias de viajes y otras entidades de distribución turística.

CE2.1 Identificar y clasificar los distintos tipos de documentos administrativos que se utilizan habitualmente por las agencias de viajes y otras entidades de distribución turística en función de su utilidad, procedencia o destino.

CE2.2 Describir y comparar los sistemas de almacenamiento, reposición y control de documentos.

CE2.3 Diseñar y formalizar documentos administrativos específicos de las agencias de viajes y de otras entidades de distribución turística para sus procesos internos y externos.

CE2.4 Seleccionar y aplicar procedimientos de gestión documental.

CE2.5 Aplicar sistemas de gestión de almacén que comprendan:

- Procedimientos de solicitud, clasificación y reposición de existencias.
- Procedimientos de entradas, salidas y distribución de existencias.
- Formalización de inventarios.
- Medidas de control de las emisiones de documentos acreditativos de derechos de uso de servicios turísticos y de viajes, y del inventario.

CE2.6 Relacionar los diferentes sistemas y procedimientos de seguridad aplicables al depósito, custodia y archivo de documentos con las diferentes estructuras de la organización.

C3: Analizar los procedimientos y operaciones que se derivan de las relaciones económicas internas y externas, aplicándolos y estimando su importancia.

CE3.1 Describir los procedimientos de facturación, control de cuentas de crédito, cobro y reintegro a clientes y emitir documentos justificativos de cobros y pagos.

CE3.2 Comprobar el derecho a devoluciones por supuestos servicios no disfrutados y cargados, formalizando las comunicaciones a proveedores y documentos que fuesen necesarios.

CE3.3 Registrar en los soportes de ventas, los importes de los derechos de uso de servicios o productos vendidos.

CE3.4 Comprobar valoraciones de supuestos servicios vendidos y de sus gastos de gestión.

CE3.5 Formalizar partes de ventas de servicios de proveedores.

CE3.6 Explicar los procedimientos de control de facturas de proveedores y formalizar informes de incidencias y solicitudes de regularización de cargos incorrectos.

CE3.7 Archivar la documentación según los procedimientos establecidos.

CE3.8 Asumir la necesidad de intervenir en los procedimientos derivados de las relaciones económicas internas y externas con la mayor precisión y un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C4: Analizar la gestión y control de las cuentas de clientes, desarrollando las operaciones que le son inherentes.

CE4.1 Explicar el funcionamiento de las cuentas corrientes, interpretándolas adecuadamente así como los documentos emitidos en relación con las mismas.

CE4.2 Emitir documentos en relación al estado de situación de cuentas de clientes.

CE4.3 Describir las gestiones de cobro a clientes y resolver discrepancias, generando los correspondientes documentos contable-administrativos, en situaciones debidamente caracterizadas.

CE4.4 Realizar los apuntes que procedan en los registros de caja y cuentas bancarias, en respuesta a casos debidamente definidos, con la máxima precisión.

C5: Desarrollar las operaciones de gestión de tesorería y control de cuentas de cajas y bancos, realizando las comprobaciones necesarias con la precisión y exactitud requeridas.

CE5.1 Efectuar la convertibilidad, en supuestos de compra de divisa en moneda o cheques de viaje, identificando la legislación aplicable, determinando el tipo de cambio oficial, el aplicable y el contravalor final, y formalizando los documentos de soporte de la operación.

CE5.2 Diferenciar, describir y formalizar diferentes documentos de pago, identificando y aplicando la legislación mercantil vigente.

CE5.3 Formalizar impresos administrativos, precontables y contables para registrar operaciones de tesorería.

CE5.4 Formalizar resúmenes periódicos de movimientos de caja.

CE5.5 Efectuar controles de cuenta de caja, realizando los correspondientes arqueos y resolviendo diferencias entre saldos reales y apuntes realizados, en situaciones debidamente definidas.

CE5.6 Realizar controles de cuentas bancarias, llevando a cabo cuadros con extractos de los bancos, y resolviendo diferencias entre los apuntes de las entidades financieras y los libros/registros de cuentas bancarias de la Agencia de Viajes, en situaciones debidamente definidas.

CE5.7 Describir las medidas de seguridad necesarias para evitar robos o pérdidas.

CE5.8 Asumir la necesidad de desarrollar las operaciones de gestión de tesorería con la mayor precisión y un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

Contenidos

1. Contabilidad, Matemáticas Comerciales y Estadística básicas

- Concepto y objetivos de la Contabilidad.
- Los libros de contabilidad.
- El patrimonio.
- Las cuentas.
- El plan general de contabilidad.
- El proceso contable básico en las agencias de viajes.
- La tesorería en las agencias de viajes.
- Los impuestos. Su liquidación.
- Los derechos de cobro.
- Las amortizaciones. Las provisiones.

- Las cuentas anuales.
 - Instrumentos de abono en las operaciones comerciales.
 - Cuentas corrientes.
 - Créditos.
 - Estadística básica.
 - Aplicaciones.
- 2. Procesos administrativos en agencias de viajes y otras entidades de distribución turística**
- Procesos administrativos internos en las agencias de viajes y otras entidades de distribución turística.
 - o Soportes documentales y registros.
 - o Programas informáticos de gestión interna (back-office).
 - o Aplicación de procedimientos.
 - o Procesos administrativos derivados de la venta de transporte aéreo regular.
 - o Documentos de tráfico (STD) y formularios administrativos estándar (SAF).
 - o Procedimientos BSP.
 - o Procedimientos BSP a través de Internet (BSPlink).
 - o Aplicación de procedimientos.
 - Procesos administrativos derivados de la venta de alojamiento.
 - Aplicación de procedimientos y documentos asociados.
 - Procesos administrativos derivados de la venta de transporte marítimo.
 - o Aplicación de procedimientos establecidos por los proveedores.
 - o Formalización de documentos internos y externos.
 - Procesos administrativos derivados de la venta de transporte ferroviario.
 - o Aplicación de procedimientos establecidos por los proveedores.
 - o Formalización de documentos internos y externos.
 - Procesos administrativos derivados de la venta de productos de tour-operadores y otros mayoristas.
 - Procesos administrativos derivados de otras ventas.
 - o Aplicación de procedimientos.
 - o Formalización de documentos internos y externos.
 - Aplicación de procedimientos de gestión documental.
 - Medios de almacenamiento y tratamiento de la información. Aplicaciones.
 - Control de correspondencia.
- 3. Procedimientos de almacenamiento, reposición y control de documentos propios y externos**
- Gestión de almacén.
 - Gestión de inventarios.
 - Control de existencias de documentos.
- 4. Procedimientos derivados de las relaciones económicas con clientes**
- Anticipos y depósitos.
 - Facturación y cobro.
 - Medios de pago al contado.
 - Tarjetas de crédito y débito.
 - Condiciones para la aceptación de cheques y pagarés.
 - El pago aplazado.
 - La financiación externa.
 - o Acuerdos comerciales con concesión de crédito a clientes:
 - o La investigación habitualmente considerados.
 - o Riesgos y alternativas.
 - o Las devoluciones por servicios no prestados.
- o Gestión de reembolsos.
 - Control de cuentas de crédito.
 - o Cobro y reintegro a clientes.
 - o Procedimientos ante impagos.
- 5. Gestión de tesorería y control de cuentas de cajas y bancos**
- Legislación vigente aplicable a la gestión de cuentas de caja y bancos.
 - Normativa reguladora de la compra de moneda extranjera.
 - o Procedimiento de compra de moneda extranjera.
 - o Documentación y registro de las operaciones.
 - o Documentos de pago
 - o Identificación,
 - o Diferenciación,
 - o Formalización.
 - o Normativa aplicable.
 - Registro de movimientos de caja y formalización de los impresos administrativos precontables y contables.
 - Realización de controles de caja solventando los desfases.
 - Análisis de extractos de cuentas bancarias
 - o Desfases con los libros/registros de cuentas bancarias de la agencia de viajes.
 - o Análisis de las medidas de seguridad relacionadas con la documentación contable y el efectivo.
- 6. Utilización de programas informáticos de gestión interna (back-office) de agencias de viajes**
- Gestión de operaciones administrativas, contables, financieras y fiscales
 - o Plan general de contabilidad
 - o Gestión de proveedores, clientes, bancos, caja..
 - o Balances
 - o Gestión diaria de caja, bancos y tarjetas de crédito
 - o Gestión, previsión y control de prepagos y pagos a proveedores
 - o Gestión de los productos propios
 - o Gastos generales
 - o Gestión, previsión, facturación y control de créditos y cobros a clientes
 - o Previsiones de tesorería
 - o Liquidación de facturas de proveedores
 - o Liquidación del BSP o liquidación de ventas de transporte aéreo
 - o Liquidación de otros proveedores de transporte por ferrocarril o marítimo
 - o Liquidaciones fiscales
 - o Estadísticas comparativas

Orientaciones metodológicas

Nº máximo de horas a impartir a distancia: 80

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana
- Competencia matemática

- Competencia digital
- Competencias sociales en geografía

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

Código: MF0268_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0268_3 Gestionar unidades de información y distribución turísticas

Duración: 120 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: PROCESOS DE GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

Código: UF0077

Duración: 70 horas

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

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar la función y el proceso de planificación empresarial o institucional y definir planes que resulten adecuados para unidades de información o distribución de oferta turística.

CE1.1 Justificar la importancia de la planificación en el proceso de administración empresarial.

CE1.2 Diferenciar los principales tipos de planes empresariales o institucionales para unidades de información o distribución de oferta turística.

CE1.3 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación empresarial o institucional como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.

CE1.4 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.

CE1.5 En supuestos prácticos de planificación empresarial o institucional:

- Formular objetivos para una unidad de información o distribución de oferta turística determinada en el marco de hipotéticos planes generales de empresa o entidad.
- Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.
- Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.

CE1.6 Valorar la importancia de la revisión periódica de los planes empresariales en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de cada tipo de unidad de información y distribución de oferta turística.

C2: Analizar la gestión y control presupuestarios en el marco de las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.

CE2.1 Identificar los tipos de costes empresariales y comparar estructuras de costes de distintos tipos de distribuidores turísticos y entidades de información turística.

CE2.2 Calcular costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta de diferentes servicios y productos turísticos.

CE2.3 Justificar la gestión presupuestaria como subfunción empresarial vinculada a las de planificación y control.

CE2.4 Diferenciar los tipos de presupuestos más utilizados por los distribuidores turísticos y entidades de información turística, expresando los objetivos de cada uno de ellos y describir la estructura y las partidas que componen dichos presupuestos.

CE2.5 Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.

CE2.6 En determinadas situaciones propias de agencias de viajes, y a partir de unos supuestos objetivos económicos de producto, de costes directos e indirectos y de volumen de negocio para períodos de tiempo establecidos:

- Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de actuación en el marco de los períodos fijados.
- Determinar los costes de los distintos recursos.
- Calcular el punto muerto de explotación y los niveles de productividad.

CE2.7 En casos prácticos de gestión y control presupuestarios en el marco de las agencias de viajes, y partiendo de las previsiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos:

- Calcular las desviaciones.
- Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen.
- Proponer soluciones alternativas, estableciendo métodos de seguimiento y control presupuestario.

CE2.8 Asumir la necesidad de intervenir en los procesos de control económico de la unidad de información y distribución turísticas con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C3: Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de distribuidores turísticos y entidades de información turística, y su entorno de relaciones internas y externas, justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de empresa o entidad.

CE3.1 Clasificar y caracterizar los diferentes tipos de distribuidores turísticos y de entidades que prestan información turística.

CE3.2 Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.

CE3.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos tipos de agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística, identificando los objetivos de cada departamento o entidad y la consecuente distribución de funciones.

CE3.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

CE3.5 Describir las relaciones externas de las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y las entidades de información turística con otras empresas

- Ejercer el liderazgo, de una manera efectiva, en el marco de sus competencias profesionales, adoptando el estilo más apropiado en cada situación.
- Dirigir equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predefinidas.
- Dirigir, animar y participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.

Contenidos

1. La planificación en las empresas y entidades de distribución e información turística

- La planificación en el proceso de administración.
- Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.
- Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.
- Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas.

2. Gestión y control presupuestarios en unidades de distribución e información turística

- La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control.
- Concepto y propósito de los presupuestos en las unidades de información y distribución turísticas.
- Definición de ciclo presupuestario.
- Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos característicos de unidades de distribución e información turísticas.

3. Estructura financiera de las agencias de viajes y otros distribuidores turísticos

- Identificación y caracterización de fuentes de financiación.
- Relación óptima entre recursos propios y ajenos.
- Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de agencia de viajes y distribuidor turístico.
- Aplicaciones informáticas.

4. Evaluación de costes, productividad y análisis económico para agencias de viajes y otros distribuidores turísticos

- Estructura de la cuenta de resultados en las agencias de viajes y distribuidores turísticos.
- Tipos y cálculo de costes empresariales específicos.
- Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos y atenciones a clientes de servicios turísticos.
- Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas.
- Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.

5. La organización en las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística

- Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de agencias de viajes y entidades de información turística.
- Tipología y clasificación de estas entidades.
- Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.

o instituciones, y las relaciones internas características.
CE3.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de distribuidores turísticos y entidades de información turística:

- Evaluar la organización, juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.
 - Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, justificando los cambios introducidos en función de una organización más eficaz.
- CE3.7 Describir los puestos de trabajo más característicos de las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística, caracterizándolos por la competencia profesional expresada en término de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.
- CE3.8 En casos prácticos de diferentes tipos de distribuidores turísticos y entidades de información turística:
- Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo de la unidad.
 - Estimar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

C4: Analizar los métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para empresas de distribución y entidades de información turística, comparándolos críticamente.

CE4.1 Comparar críticamente los principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados de la unidad.

CE4.2 Comparar críticamente los principales métodos para la selección de trabajadores cualificados de la unidad.

C5: Analizar las funciones de integración y dirección de personal, utilizando las técnicas aplicables en unidades de información y distribución turísticas.

CE5.1 Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.

CE5.2 En diversas situaciones prácticas de integración y dirección de personal:

- Dar una breve información sobre la unidad, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.
- Aplicar técnicas para la comunicación intragrupal entre los supuestos miembros antiguos y nuevos de la unidad, simulando delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y a la creatividad y exigiendo responsabilidades como medida de motivación.

CE5.3 Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones.

CE5.4 Justificar la figura del directivo y del líder en una organización.

CE5.5 Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a unidades de información y distribución turísticas.

CE5.6 Justificar los procesos de motivación del personal adscrito a unidades de información y distribución turísticas.

CE5.7 En supuestos prácticos de relaciones jerárquicas entre miembros de unidades de información y distribución turísticas:

- Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.
- Intervenir en los supuestos conflictos originados mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.
- Adoptar las decisiones idóneas en función de las circunstancias que las propician y las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.

CE1.3 Colaborar en la implantación de un sistema de calidad, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.

CE1.4 Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad del producto, y diseñar y definir los servicios de los respectivos departamentos, determinando y elaborando las necesarias especificaciones de calidad y estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo entre otras.

CE1.5 A partir de un plan de calidad de un proceso de producción o servicio de hostelería y turismo:

- Analizar los elementos del plan de calidad en relación con sus objetivos.
 - Interpretar y manejar con destreza el manual de calidad y el manual de procedimientos.
- CE1.6 Argumentar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios.

C2: Definir o realizar procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo, identificando las características de calidad más significativas.

CE2.1 Describir los instrumentos y dispositivos de control de calidad utilizados en el sector.

CE2.2 Describir las características de calidad más significativas de los productos y servicios propios del sector.

CE2.3 Establecer e interpretar indicadores de la calidad propios de los departamentos del área de alojamiento, y elaborar cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

CE2.4 Analizar un proceso productivo o de servicio totalmente definido de hostelería y turismo:

- Determinar las expectativas y necesidades de los clientes, internos y externos, para identificar las posibilidades reales de satisfacción en relación con el producto o servicio.
- Identificar las características de calidad del producto o servicio que deben ser controladas.
- Identificar factores causa-efecto que intervienen en la variabilidad de las características de calidad.
- Seleccionar las fases de control del proceso.
- Seleccionar los procedimientos de control.
- Reconocer los aspectos y parámetros que hay que controlar.
- Describir los principales métodos, equipos e instrumentos utilizados en el muestreo y control de la producción o servicio.
- Indicar los momentos o fases del proceso en que se realiza el control.

CE2.5 Gestionar la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable.

CE2.6 Realizar procesos de control de calidad de determinados servicios y productos de hostelería y turismo:

- Efectuando el registro de aquellos datos que afecten a su puesto de trabajo, en relación con los objetivos de calidad, para verificar su cumplimiento de acuerdo con los patrones y estándares fijados.
- Reconociendo y detectando aquellas situaciones que, en apariencia, pueden suponer debilidades del servicio para su inclusión en los dispositivos que faciliten información veraz acerca de las mismas.
- Organizando el desarrollo de encuestas para la recopilación de datos y propuestas.
- Proponer los ajustes metodológicos que podrían mejorar los procesos de recogida de datos.

- Patrones básicos de departamentalización tradicional en empresas de distribución y entidades de información turística: ventajas e inconvenientes.

- Estructuras y relaciones departamentales y externas características de estas entidades.

- Diferenciación de los objetivos de cada departamento o unidad y distribución de funciones.

- Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

- Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados de la empresa o entidad. Aplicaciones.

6. La función de integración de personal en unidades de distribución e información turísticas

- Definición y objetivos.
- Relación con la función de organización.
- Programas de formación para personal dependiente: análisis, comparación y propuestas razonadas.
- Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

7. La dirección de personal en unidades de distribución e información turísticas

- La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.
- Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.
- Solución de problemas y toma de decisiones.
- La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.
- Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
- La motivación en el entorno laboral.

8. Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de unidades de información y distribución turísticas

- Tipos y comparación.
- Programas a medida y oferta estándar del mercado.
- Aplicación de programas integrales para la gestión de las unidades de información y distribución turísticas.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Código: UF0049

Duración: 50 horas

Referente de competencia: Esta Unidad formativa se corresponde con la RP5

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar sistemas y planes de calidad aplicables a empresas de hostelería y turismo.

CE1.1 Explicar el concepto de calidad, justificando su aplicación en el sector de la hostelería y el turismo.

CE1.2 Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa y de los diferentes departamentos de establecimientos de hostelería y turismo.

- Informes.
- La calidad asistida por ordenador.
- Métodos estadísticos.
- Evaluación de resultados
 - Propuestas de mejora

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	70
Unidad formativa 2	50

Secuencia:

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

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia digital
- Competencias sociales en geografía

MÓDULO FORMATIVO 4

Denominación: INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

Código: MF1057_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1057_2 Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito de la actividad turística.
- CE1.1 Interpretar los aspectos generales de mensajes orales emitidos en inglés y reconocer con precisión el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:
- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a

C3: Evaluar los resultados de los datos obtenidos durante los procesos de control de productos o servicios del sector de hostelería y turismo, proponiendo actuaciones para la mejora continua.

CE3.1 En un supuesto práctico de mejora continua:

- Recopilar y, en su caso, resumir en los correspondientes registros e indicadores, los datos destinados al análisis que permita establecer un diagnóstico objetivo de la situación.
- Analizar los gráficos de control estadístico utilizados, interpretando las tendencias que puedan derivarse de los mismos.
- Establecer, a su nivel, conclusiones acerca de los datos recogidos para detectar posibles debilidades, identificando las causas de las desviaciones o anomalías en los productos o servicios.
- Proponer acciones preventivas o correctivas así como revisar las ya implantadas, para verificar su efectividad.

Contenidos

1. La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo

- El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico.
 - Necesidad de aseguramiento de la calidad en la empresa hostelera y turística.
 - El coste de de medición y mejora de la calidad
 - Calidad y productividad.
 - Calidad y gestión del rendimiento.
 - Herramientas la calidad y la no calidad.
- Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves.
 - El modelo EFQM.
- Aspectos legales y normativas
 - Legislación nacional e internacional.
 - Normalización, acreditación y certificación.
- El plan de turismo español Horizonte 2020.

2. La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística

- Organización de la calidad
 - Enfoque de los Sistemas de Gestión de la Organización.
 - Compromiso de la Dirección
 - Coordinación
 - Evaluación
- Gestión por procesos en hostelería y turismo
 - Identificación de procesos.
 - Planificación de procesos.
 - Medida y mejora de procesos.

3. Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo.

- Procesos de producción y servicio
 - Comprobación de la Calidad
- Organización y Métodos de Comprobación de la Calidad.
 - Supervisión y medida del proceso y producto/servicio
 - Satisfacción del cliente
 - Supervisión y medida de productos/servicios
 - Gestión de los datos
- Objetivos
 - Sistema de información de la calidad a la Dirección.

- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.
 - Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
 - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
 - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
 - Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
 - Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
 - Promoción de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
 - Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
 - Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
 - Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.
- CE3.2 Producir mensajes orales con claridad y coherencia, adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:
- Comunicación presencial o telefónica.
 - Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Número y características de los interlocutores.
 - Ruido ambiental o interferencias.
 - Tiempo del que se dispone para la comunicación.

C4: Producir en inglés documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario amplio, propio del ámbito profesional del turismo.

- CE4.1 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:
- Avisos para clientes de un evento.
 - Documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes.
 - Reservas y venta de servicios y productos turísticos.
 - Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
 - Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
 - Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
 - Formalización de documentos de control, contratos y bonos.
 - Elaboración de informes.
 - Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
 - Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
 - Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.
- CE4.2 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:
- Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Características de los receptores del mensaje.
 - Calidad de la impresión o de la grafía.

- su llegada, durante su estancia y a su salida.
 - Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.
 - Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
 - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
 - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
 - Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
 - Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
 - Promoción de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
 - Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
 - Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- CE1.2 Interpretar de forma general mensajes orales emitidos en inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:
- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
 - Comunicación formal o informal.
 - Aspectos no verbales.
 - Número y características de los interlocutores.
 - Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
 - Claridad de la pronunciación.
 - Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

C2: Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de cierta complejidad escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad turística, extrayendo la información relevante.

- CE2.1 Interpretar de forma general los mensajes, instrucciones y documentos, recibidos o utilizados en inglés y reconocer su propósito con precisión, en situaciones profesionales, tales como:
- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad turística.
 - Consulta de manuales de aplicación informática.
 - Petición de información, reservas y pedidos.
 - Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
 - Información sobre destinos, servicios y precios.

CE2.2 Interpretar de forma general mensajes escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

C3: Producir con fluidez mensajes orales en inglés medianamente complejos, referidos al contexto profesional del turismo.

- CE3.1 Expresar oralmente en inglés, pronunciando con fluidez, claridad y corrección, fórmulas de cortesía aprendidas, y frases complejas que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:
- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.

CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CE5.2 Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Contenidos

1. Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos

- Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.
- Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
- Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
- Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
- Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
- Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

2. Prestación de información turística en inglés

- Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
- Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.

- Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
- Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.
- Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
- Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
- Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

3. Atención al cliente de servicios turísticos en inglés

- Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
- Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
- Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
- Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Nº máximo de horas a impartir a distancia: 70

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel mínimo de competencia B1.1 en comunicación en lenguas extranjeras según el Marco Común Europeo de las Lenguas.

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Comunicación en lenguas extranjeras
- Competencia digital

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS

Código: MP0019

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Colaborar en los procesos de información, asesoramiento y venta de productos y servicios turísticos, valorando su importancia para el logro de los objetivos empresariales

CE3.9 Reconocer 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.

C4: Colaborar en la aplicación de sistemas y procedimientos de gestión administrativa y en el registro de operaciones contables que se adapten a diferentes tipos de agencias de viajes y otras entidades de distribución turística

CE4.1 Identificar los hechos contables más usuales que se producen en las agencias de viajes, reconociendo y en su caso cumplimentando los documentos justificativos de los mismos.

CE4.2 Identificar y clasificar los distintos tipos de documentos administrativos que se utilizan habitualmente por las agencias de viajes y otras entidades de distribución turística en función de su utilidad, procedencia o destino

CE4.3 Colaborar en la aplicación de los sistemas de almacenamiento, reposición y control de documentos.

CE4.4 Colaborar en el registro del proceso contable básico aplicando las normas en vigor de carácter contable.

CE4.5 Colaborar en la formalización de documentos administrativos específicos de las agencias de viajes y de otras entidades de distribución turística para sus procesos internos y externos

CE4.6 Colaborar en la determinación de los resultados económicos parciales y finales que correspondan a un período de tiempo determinado.

CE5.6 Relacionar los diferentes sistemas y procedimientos de seguridad aplicables al depósito, custodia y archivo de documentos con las diferentes estructuras de la organización.

CE4.7 Asumir la necesidad de intervenir en los procesos de gestión contable con la mayor precisión y un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C5: Colaborar en la gestión y control de las cuentas de clientes, así como en los procedimientos y operaciones que se derivan de las relaciones económicas internas y externas, estimando su importancia

CE5.1 Ayudar en la aplicación de los procedimientos de facturación, control de cuentas de crédito, cobro y reintegro a clientes y asistir en la emisión de documentos justificativos de cobros y pagos tanto de forma manual como informatizada.

CE5.2 Colaborar en la comprobación del derecho a devoluciones por supuestos servicios no disfrutados y cargados, formalizando las comunicaciones a proveedores y documentos que fuesen necesarios.

CE5.3 Ayudar en el registro de los soportes de ventas, de los importes de los derechos de uso de servicios o productos vendidos tanto de forma manual como con los programas informáticos habituales.

CE5.4 Comprobar valoraciones de supuestos servicios vendidos y de sus gastos de gestión.

CE5.5 Formalizar partes de ventas de servicios de proveedores tanto de forma manual como informatizada.

CE6.6 Colaborar en la aplicación de los procedimientos de control de facturas de proveedores y formalizar informes de incidencias y solicitudes de regularización de cargos incorrectos.

CE5.7 Emitir documentos en relación al estado de situación de cuentas de clientes, ayudar en las gestiones de cobro y resolver discrepancias, generando los correspondientes documentos contable-administrativos tanto de forma manual como informatizada.

CE5.8 Observar los apuntes que procedan en los registros de caja y cuentas bancarias, asumiendo la necesidad de intervenir en los procedimientos derivados

CE1.1 Identificar y acceder a las ofertas de servicios y de productos (viajes combinados, cruceros, excursiones, etc.) y seleccionar la información necesaria para el asesoramiento o la venta, manejando para ello los soportes (manuales, tarifarios, etc.) y medios de acceso a la información (GDS, Internet, etc.) disponibles en las agencias de viajes y otras entidades de distribución.

CE1.2 Colaborar en el cálculo de tarifas para cualquier medio de transporte, tanto para trayectos nacionales como internacionales, determinando correctamente el precio final y emitiendo la documentación correspondiente.

CE1.3 Identificar los diferentes proveedores de servicios existentes en la agencia y relacionarlos con los medios de gestión adecuados para formalizar las reservas de servicios y productos en las diversas circunstancias que puedan producirse, y aplicar los procedimientos adecuados según la naturaleza del proveedor y el tipo de servicio.

C2: Colaborar en el desarrollo de acciones promocionales aplicables en entidades de distribución turística y asistir en la aplicación de técnicas de promoción de ventas y de negociación, estimando su importancia para el logro de los objetivos empresariales

CE2.1 Colaborar en la creación de 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.

CE2.2 Identificar los elementos caracterizadores de servicios y productos, y efectuar comparaciones de las que se deduzcan diferenciales positivos o negativos.

CE2.3 Colaborar en la aplicación de técnicas de promoción de ventas, ayudando a definir acciones promocionales y cumplimentado los soportes correspondientes (cronogramas, fichas de visitas, argumentarios, etc.)

CE2.4 Colaborar en la aplicación de técnicas de negociación e identificar las técnicas de merchandising aplicables en las agencias de viajes y otras entidades de distribución.

CE2.5 Confeccionar propuestas personales de acciones promocionales con creatividad e imaginación.

C3: Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras ventas.

CE3.1 Aplicar diferentes normas de actuación en función de la tipología de clientes.

CE2.2 Aplicar modalidades de atención al cliente, según se trate de:

- Contacto directo comunicación cara a cara.

- Contacto no directo a través de teléfono, correo y otras.

CE3.3 Aplicar técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales.

CE3.4 Identificar las etapas y los factores clave para obtener la satisfacción del cliente, aplicando los procedimientos y técnicas de comunicación más usuales.

CE3.5 Colaborar en situaciones de solución de conflictos ante la formulación de quejas y reclamaciones habituales en establecimientos de hostelería y turismo.

CE3.6 Aplicar los procesos de acogida, despedida y atención al cliente, identificando las etapas y los factores clave para conseguir su satisfacción.

CE3.7 Aplicar las técnicas y habilidades de comunicación apropiadas a cada situación que impliquen atención e información al cliente en turismo.

CE3.8 Atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de cada tipo de agencia de viajes

C8: Observar la aplicación de técnicas de integración y dirección de personal utilizadas en agencias de viajes

CE8.1 Observar la utilización eficaz de las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.

CE8.2 Observar la intervención en conflictos originados y su solución mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.

CE8.3 Observar como se ejerce el liderazgo, de una manera efectiva, adoptando el estilo más apropiado en cada situación y dirigiendo equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.

CE8.4 Participar en reuniones de trabajo, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.

CE8.5 En diversas situaciones de integración personal:

- Observar como se asigna e integra a los nuevos empleados, y en función de los puestos a cubrir y se les concede un periodo determinado de adaptación a los mismos.
- Observar las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar e identificar los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados.
- Observar la aplicación de técnicas para la comunicación intragrupal entre los miembros antiguos y nuevos del departamento, detectando las delegaciones de autoridad, y como se incentiva la iniciativa personal y la creatividad como medida de motivación.

C9: Colaborar en la realización de controles de calidad de determinados servicios y productos en agencias de viajes y asistir en la evaluación de los resultados obtenidos

CE9.1 Colaborar en el registro de aquellos datos que afecten a su puesto de trabajo, en relación con los objetivos de calidad, para verificar su cumplimiento de acuerdo con los patrones y estándares fijados.

CE9.2 Colaborar en la detección de aquellas situaciones que, en apariencia, pueden suponer debilidades del servicio, para su inclusión en los dispositivos que faciliten información veraz acerca de las mismas

CE9.3 Colaborar en el desarrollo de encuestas para la recopilación de datos y propuestas

CE9.4 Colaborar en la recopilación e introducción de datos en los registros e indicadores correspondientes

CE9.5 Colaborar en el establecimiento de conclusiones para detectar posibles debilidades, colaborando en la identificación de las causas de las desviaciones

CE9.6 Colaborar en las propuestas de acciones preventivas o correctivas

CE9.7 Colaborar en la aplicación de los procedimientos de atención y resolución de quejas y reclamaciones, identificando la normativa vigente, y cumplimentar registros de indicadores y hojas de toma de datos

CE9.8 Observar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios

C10: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas

de las relaciones económicas internas y externas con la mayor precisión y un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

CE5.9 Archivar la documentación según los procedimientos establecidos.

C6: Colaborar en las operaciones de gestión de tesorería y control de cuentas de cajas y bancos, realizando las comprobaciones necesarias con la precisión y exactitud requeridas.

CE6.1 Observar el procedimiento de la convertibilidad, en supuestos de compra de divisa en moneda o cheques de viaje, identificando la legislación aplicable, determinando el tipo de cambio oficial, el aplicable y el contravalor final, y colaborar en la formalización de los documentos de soporte de la operación.

CE6.2 Identificar, diferenciar y formalizar diferentes documentos de pago, aplicando la legislación mercantil vigente.

CE6.3 Colaborar en la formalización de impresos administrativos, precontables y contables para registrar operaciones de tesorería.

CE6.4 Ayudar en la formalización de resúmenes periódicos de movimientos de caja.

CE6.5 Colaborar en la ejecución de controles de cuenta de caja, realizando los correspondientes arqueos y resolviendo diferencias entre saldos reales y apuntes realizados.

CE6.6 Colaborar en la realización de controles de cuentas bancarias, llevando a cabo cuadros con extractos de los bancos, y resolviendo diferencias entre los apuntes de las entidades financieras y los libros/registros de cuentas bancarias de la Agencia de Viajes.

CE6.7 Identificar las medidas de seguridad necesarias para evitar robos o pérdidas, asumiendo la necesidad de desarrollar las operaciones de gestión de tesorería con la mayor precisión y un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales

C7: Colaborar en la gestión y control presupuestarios en el marco de las agencias de viajes, identificando costes, observando los presupuestos económicos y la definición de planes de actuación que resulten adecuados para la consecución de los objetivos empresariales

CE7.1 Observar el cálculo de costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta de diferentes servicios y productos turísticos.

CE7.2 A partir de los objetivos económicos de producto, de costes directos e indirectos y de volumen de negocio para periodos de tiempo establecidos:

- Observar la elaboración de presupuestos económicos para establecer programas de actuación en el marco de los periodos fijados.
- Colaborar en la determinación de los costes de los distintos recursos.
- Colaborar en el cálculo del punto muerto de explotación y los niveles de productividad.

CE7.3 Asistir en la gestión y control presupuestarios, y partiendo de las previsiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos:

- Colaborar en el cálculo de las desviaciones.
- Colaborar en el análisis de las causas de su aparición y los efectos que producen.
- Ayudar en la propuesta de soluciones alternativas, observando el establecimiento de métodos de seguimiento y control presupuestario.

CE7.4 Observar el proceso de planificación y la formulación de objetivos, teniendo en cuenta las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los mismos.

CE7.5 Observar el planteamiento de los programas que se deriven de tales opciones, y la determinación de los medios humanos y materiales necesarios.

CE7.6 Valorar la importancia de la revisión periódica de los planes empresariales

situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.

- CE10.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:
- Atención directa al cliente de agencias de viajes, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
 - Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.
 - Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
 - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
 - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
 - Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
 - Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
 - Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
 - Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
 - Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- CE10.2 Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:
- Comunicación presencial o telefónica.
 - Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Número y características de los interlocutores.
 - Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
 - Ruido ambiental o interferencias frecuentes en las agencias de viajes.
 - Tiempo del que se dispone para la comunicación.

C11: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

- CE11.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.
- CE11.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- CE11.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.
- CE11.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.
- CE11.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.
- CE11.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. Información, asesoramiento y venta de servicios y productos turísticos.

- Selección de información para el asesoramiento y la venta
- Manejo de soportes manuales
- Manejo de soportes informáticos para la información, reserva y venta (GDS, Internet..)
- Cálculo de tarifas para medios de transporte
- Gestión de reservas de proveedores:
 - Hoteles: tipos de tarifas, bonos, principales proveedores (Cadenas hoteleras, centrales de reservas, mayoristas..)
 - Transportes aéreos y marítimos: Emisión de pasajes y otros documentos.
 - Transporte por carretera: transporte regular y discrecional
 - Viajes combinados: diferentes tipos. Reserva y emisión de documentación

- Alquiler de coches. Cálculo de tarifas y bonos.
- Los seguros de viaje y contratos de asistencia en viaje.
- La venta de excursiones
- Cargos por gestión técnica
- Desarrollo de acciones promocionales y de negociación en entidades de distribución turística.
- Creación de ficheros de clientes
- Definición de objetivos empresariales
- El producto o servicio. Definición de sus características
- Aplicación de técnicas de promoción de ventas
- Definición de acciones promocionales
- Cumplimentación de los soportes promocionales
- Aplicación de técnicas de negociación y de merchandising
- Propuesta de acciones promocionales.
- Técnicas de comunicación y atención al cliente
- Aplicación de técnicas de comunicación a atención adecuadas a los distintos tipos de clientes y situaciones
- Atención al cliente:
- Contacto directo
- Contacto no directo
- Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda mas habituales
- Resolución de problemas de comunicación
- Aplicación de las técnicas de comunicación a las etapas de la venta.
- Tratamiento de situaciones difíciles, quejas y reclamaciones
- Reconducción de los clientes mediante la comunicación

2. Sistemas y procedimientos de gestión administrativa y contable en las agencias de viajes y entidades de distribución turística

- Procesos administrativos internos en las agencias de viajes y otras entidades de distribución turística. Soportes documentales y registros.
- Gestión de programas informáticos de gestión interna (back-office).
- Aplicación de procedimientos en los procesos administrativos derivados de la venta de transporte aéreo regular. Documentos de tráfico (STD) y formularios administrativos estándar (SAF). Procedimientos BSP. Procedimientos BSP a través de Internet (BSPlink).
- Aplicación de procedimientos en los procesos administrativos derivados de la venta de alojamiento.
- Aplicación de procedimientos y documentos asociados en los procesos administrativos derivados de la venta de transporte marítimo. Aplicación de procedimientos establecidos por los proveedores. Formalización de documentos internos y externos.
- Aplicación de procesos administrativos derivados de la venta de transporte ferroviario. Aplicación de procedimientos establecidos por los proveedores. Formalización de documentos internos y externos.
- Procesos administrativos derivados de la venta de productos de tour-operadores y otros mayoristas. Procesos administrativos derivados de otras ventas. Aplicación de procedimientos. Formalización de documentos internos y externos.
- Aplicación de procedimientos de gestión documental.
- Medios de almacenamiento y tratamiento de la información.
- Control de correspondencia.

3. Procedimientos derivados de las relaciones económicas con clientes

- Aplicación de procedimientos de:
 - Anticipos y depósitos.
 - Facturación y cobro.

- Participación en reuniones de trabajo.
- Observación de un manual de acogida del establecimiento a un nuevo empleado.
- Observación de la asignación de puestos a los nuevos empleados.
- Observación de las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar y los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados.
- Observación de la promoción para la comunicación intragrupal entre los miembros antiguos y nuevos del departamento.
- Observación de la delegación de autoridad, animando a la iniciativa personal y la creatividad como medida de motivación y exigiendo responsabilidades.

6. Controles de calidad en agencias de viajes

- Interpretación de indicadores de la calidad propios de los departamentos de las agencias de viajes
- Elaboración de cuestionarios sencillos que permitan medir en nivel de satisfacción de los clientes respecto a los indicadores
- Aplicación de las herramientas básicas para la determinación y análisis de las causas de la no-calidad
- Observación del sistema de calidad, identificando deficiencias y áreas de mejora, estableciendo objetivos de calidad y desarrollando planes de mejora
- Gestión de la documentación e información propia del sistema de calidad implantado.

7. Comunicación en inglés estándar en situaciones propias de los servicios turísticos

- Atención directa en inglés al cliente de agencias de viajes, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución en inglés contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones en inglés.
- Información y asesoramiento en inglés, sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Atención de demandas de información variada en inglés por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención en inglés a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión en inglés reservas y otros servicios de agencias de viajes.
- Confirmación en inglés los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción en inglés un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Negociación en inglés con clientes o profesionales del sector, acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Comunicación en inglés de forma presencial o telefónica.
- Comunicación en inglés en situaciones formales o informales.
- Comunicación atendiendo a las costumbres en el uso de la lengua.
- Comunicación atendiendo al número de interlocutores y sus características.
- Comunicación con claridad en la pronunciación e interpretar distintos acentos.
- Comunicación en condiciones de ruido ambiental o interferencias.
- Comunicación atendiendo al tiempo del que se dispone.

8. 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.

- o Medios de pago al contado. Tarjetas de crédito y débito. Condiciones para la aceptación de cheques y pagarés.
- o El pago aplazado. La financiación externa. Acuerdos comerciales con concesión de crédito a clientes: términos económicos habitualmente considerados. La investigación sobre la solvencia de los clientes. Riesgos y alternativas.
- o Las devoluciones por servicios no prestados. Gestión de reembolsos.
- o Control de cuentas de crédito. Cobro y reintegro a clientes.
- o Procedimientos ante impagos.

Participación en la gestión de tesorería y control de cuentas de cajas y bancos:

- o Procedimiento de compra de moneda extranjera. Documentación y registro de las operaciones.
- o Emisión de documentos de pago: identificación, diferenciación, formalización.
- o Observación del registro de movimientos de caja y colaboración en la formalización de los impresos administrativos precontables y contables.
- o Colaboración en la realización de controles de caja solventando los desfases.
- o Colaboración en los análisis de extractos de cuentas bancarias, observando la resolución de desfases con los libros/registros de cuentas bancarias de la agencia de viajes.
- o Observación de las medidas de seguridad relacionadas con la documentación contable y el efectivo.

- Utilización de programas informáticos de gestión interna (*back-office*) de agencias de viajes para los procedimientos derivados de la gestión económica.

4. Gestión y control presupuestario y definición de planes para áreas y departamentos de agencias de viajes

- Colaboración en el cálculo de costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta
- Colaboración en la elaboración de presupuestos económicos para establecer programas de actuación
- Colaboración en la determinación de los costes de los distintos recursos
- Colaboración en el cálculo de costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta
- Colaboración en el cálculo del punto muerto de explotación y los niveles de productividad.
- Colaboración en el cálculo de las desviaciones, observando las causas de su aparición y los efectos que producen y la propuesta de soluciones alternativas y el establecimiento de métodos de seguimiento y control presupuestarios
- Observación de la formulación de objetivos determinados en el marco de los planes generales de la empresa y de las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos en un plan.
- Observación del planteamiento de los programas que se deriven de las actuaciones planificadas, y de la determinación de los medios humanos y materiales necesarios.

5. Recepción e integración de personal en departamentos de agencias de viajes,

- Recepción y emisión de instrucciones e información.
- Observación de la asignación de tareas y coordinación de planes de trabajo mediante la negociación y la participación.
- Asistir a la toma de decisiones entre diferentes vías de solución posibles a un conflicto.
- Observación del desempeño del liderazgo, de una manera efectiva y de la dirección de equipos de trabajo, integración y coordinación de las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS E INSTALACIONES

Espacio Formativo	Superficie m ² 15 alumnos	Superficie m ² 25 alumnos
Aula de gestión	45	60
Aula de idiomas	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4
Aula de gestión	X	X	X	
Aula de idiomas				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 - 2 Pizarras para escribir con rotulador - Equipos audiovisuales - Rotafolios - Material de aula - Mesa y silla para formador - Mesas y sillas para alumnos
Aula de idiomas	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos audiovisuales - 1 Proyector - Programas informáticos para el aprendizaje de inglés - Reproductores y grabadores de sonido - Diccionarios bilingües

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.

- 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

Módulo Formativo	Titulación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia
MF0266_3: Promoción y Venta de Servicios Turísticos	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Administración y Dirección de Empresas; • Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras; • Licenciado en Economía; • Diplomado en Turismo; • Diplomado en Ciencias Empresariales; • Técnicos Superior en Agencias de Viajes; 	2 años
MF 0267_2 Procesos económico-administrativos en Agencias de Viajes:	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Administración y Dirección de Empresas; • Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras; • Licenciado en Economía; • Diplomado en Turismo; • Diplomado en Ciencias Empresariales; 	2 años
MF0268_3: Gestión de unidades de información y distribución turísticas	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Administración y Dirección de Empresas; • Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras; • Licenciado en Economía; • Diplomado en Turismo; • Diplomado en Ciencias Empresariales; 	2 años
MF1057_2: Inglés profesional para turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Filología inglesa; • Licenciado en traducción e interpretación; • Cualquier Titulación Superior con la siguiente Formación Complementaria: Certificado de aptitud en los Idiomas correspondientes de la Escuela Oficial de Idiomas. • Cualquier Titulación Universitaria Superior con la siguiente Formación Complementaria: Haber cursado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la licenciatura del idioma correspondiente junto con los estudios complementarios citados en el apartado anterior. 	1 año

ANEXO IX

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Promoción turística local e información al visitante

Código: HOT10108

Familia Profesional: Hostelería y turismo

Nivel de cualificación profesional: 3

Cualificación profesional de referencia:

HOT336_3 Promoción turística local e información al visitante. (RD 1700/2007, de 14 de diciembre)

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

UC1074_3: Gestionar información turística.

UC1075_3: Crear, promocionar y gestionar servicios y productos turísticos locales.

UC0268_3: Gestionar unidades de información y distribución turísticas.

UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

Competencia general:

Promocionar y comercializar destinos turísticos locales, gestionando servicios de información turística y participando en la creación, comercialización y gestión de productos y servicios turísticos del entorno local, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad, fundamentalmente, en entes públicos o público-privados cuya finalidad es la planificación y el desarrollo turístico territorial. Ejerce sus funciones como personal de contacto con los usuarios del servicio o en puestos de gestión supervisados, dependiendo del tamaño y complejidad de la estructura en que se integra, o para la que trabaja desde la empresa privada.

Sectores productivos:

Desarrolla su actividad, fundamentalmente, en centros de visitantes, oficinas municipales de información turística, oficinas de congresos, patronatos, consorcios o cualquier otro ente público, local o autonómico. En su ámbito profesional presta información y asesoramiento, colabora en actividades de planificación, creación de producto y promoción turísticas y gestiona unidades de información y distribución turísticas.

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

2913.006.7 Agente de desarrollo turístico local.

2913.005.8 Técnico de información turística

Informador turístico.
Jefe de oficina de información turística.
Promotor turístico.
Técnico de empresa de consultoría turística.
Coordinador de calidad en empresas y entidades de servicios turísticos.

Duración de la formación asociada: 690 horas

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF1074_3: Información turística. (180 horas)

- UF0080: Organización del servicio de información turística local. (90 horas)
- UF0081: Gestión de la información y documentación turística local (60 horas)
- UF0082: Información y atención al visitante. (30 horas)

MF1075_3: Productos y servicios turísticos locales. (180 horas)

- UF0083: Diseño de productos y servicios turísticos locales. (90 horas)
- UF0084: Promoción y comercialización de productos y servicios turísticos locales. (90 horas)

MF0268_3: Gestión de unidades de información y distribución turísticas. (120 horas)

- UF0077: Procesos de gestión de unidades de información y distribución turísticas. (70 horas)
- UF0049: Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. (50 horas)

MF1057_2: Inglés profesional para turismo. (90 horas)

MF0020: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Promoción turística local e información al visitante. (120 horas)

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: GESTIONAR INFORMACIÓN TURÍSTICA

Nivel: 3

Código: UC1074_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Seleccionar, almacenar y procesar información de interés sobre el entorno local para dar a conocer su potencial turístico, adaptándose a los requerimientos y necesidades de los clientes y a los objetivos del centro o de la planificación del destino.

CR1.1 La información necesaria para llevar a cabo la elaboración de materiales y atención a visitantes y residentes se delimita para captar principalmente aquella que sea realmente útil a los fines que debe servir.

CR1.2 Las fuentes de información se identifican y seleccionan para la obtención de los datos necesarios, en función de su fiabilidad, periodicidad, continuidad y grado de elaboración.

CR1.3 Los soportes necesarios para la recogida de información de utilidad del destino y su área de influencia se diseñan de forma que faciliten la consecución de los fines para los que se crean y la actualización, registro y archivo de la información.

CR1.4 El archivo y clasificación de la información se realiza de acuerdo con normas establecidas de forma que permanezca fácilmente accesible y facilite su explotación en función de los objetivos y/o públicos a los que vaya destinada.

CR1.5 La actualización de los datos procedentes de las distintas fuentes se realiza de forma periódica, disponiendo así en todo momento de información fiable.

CR1.6 La información procesada se dispone en soportes de difusión que permiten su conocimiento y utilización, tanto hacia el interior como hacia el exterior del centro informativo, adaptándola de forma que responda a los objetivos y tipología del centro de información de que se trate en cada caso y a los distintos segmentos de potenciales clientes y clientes reales a los que se dirige la actividad.

CR1.7 La cesión y petición de información entre redes de centros o servicios de información turística se realiza mediante la utilización de soportes normalizados.

RP2: Programar y controlar las actividades de un centro de información turística para adecuarlas a las características del entorno local y a las demandas de los clientes y alcanzar los objetivos previstos.

CR2.1 La planificación turística del destino se analiza y emplea para adaptar el servicio.

CR2.2 Los objetivos de carácter particular del centro se fijan en función de las necesidades de los clientes y del carácter informativo y promocional del servicio, en el marco de la planificación general de la entidad.

CR2.3 El perfil de los usuarios actuales y potenciales del servicio se identifica y emplea para la adaptación de las actividades y servicios a sus demandas.

CR2.4 Los programas de actuación se elaboran en función de los recursos disponibles, teniendo en cuenta las necesidades detectadas y la estacionalidad característica de la actividad.

CR2.5 Los soportes previstos para la recogida de datos y seguimiento de la actividad del centro se formalizan, trasladan y archivan según los procedimientos establecidos.

CR2.6 El análisis de los datos obtenidos a partir de los indicadores establecidos se realiza para controlar la actividad del centro, informar a la persona o institución responsable sobre los resultados de la gestión y proponer o, en su caso, adoptar las medidas correctivas oportunas y las innovaciones que demanda el mercado.

RP3: Organizar los recursos necesarios para llevar a cabo la prestación de servicios del centro de información turística, adaptándose a las distintas situaciones que puedan plantearse o a las condiciones particulares del entorno local.

CR3.1 Los espacios, mobiliario y equipamiento necesarios para la prestación del servicio se definen y disponen en función de criterios que faciliten una mejor atención a los usuarios, tanto en el caso de instalaciones estables como temporales.

CR3.2 Las necesidades de inversión, reposición, gestión de permisos, señalización y, en su caso, almacenamiento, transporte y desmontaje, se planifican.

CR3.3 El personal se distribuye en función de los programas que se ejecuten de forma que se asegure que todos los turnos y programas quedan atendidos, procurando además la motivación del personal y la adecuación de sus perfiles a los programas que se abordan.

CR3.4 En el caso de existir, los uniformes y herramientas complementarias de identificación y trabajo del personal se inventarian, y se planifica su reposición y distribución.

CR3.5 La señalización interna y externa se dispone de forma que los accesos a los puntos de información y su ubicación estén claramente visibles.

CR3.6 La contratación de suministros y servicios, tales como telefonía, acceso a Internet, acometidas de luz y agua, servidor de la web, limpieza, rotulación y otros, se planifica y formaliza teniendo en cuenta las necesidades propias del centro, de

la actividad y de la estacionalidad que le es característica.

CR3.7 El procedimiento de difusión de la información se establece de forma que permita activar su utilización por parte de los potenciales usuarios y distribuidores-colaboradores y garantice su transmisión.

CR3.8 La forma de organizar y gestionar el almacén y/o almacenes o centros de distribución se establece, de forma que permita una pronta localización individualizada de los materiales, según las necesidades del punto de información individual y una ágil distribución a los puntos de información dependientes.

RP4: Atender y asesorar a visitantes y residentes en las demandas de información y en la formulación de quejas o reclamaciones, garantizando en todo momento la calidad de la información prestada.

CR4.1 La recepción de los clientes se realiza con amabilidad, aplicando normas de cortesía y técnicas de acogida, utilizando los distintivos para la identificación personal en el caso de atención directa en los puntos de información.

CR4.2 Se determinan las vías o canales para la atención y satisfacción de demandas de información y asesoramiento previas a la realización del viaje: página web, teléfono, correo postal, fax o correo electrónico.

CR4.3 Las peticiones y solicitudes de información se atienden de forma objetiva y clara, utilizando todo tipo de medios para su transmisión, adaptándola a los distintos tipos de usuarios del servicio y buscando en todo momento obtener su satisfacción.

CR4.4 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

CR4.5 La atención de quejas, reclamaciones y sugerencias se realiza de forma eficaz, asumiendo aquellas cuya solución sea posible, informando a los usuarios del servicio acerca de las instancias a que deben dirigirse en caso de imposibilidad de resolución o ausencia de competencia y procediendo a la documentación y archivo de las mismas.

CR4.6 Las solicitudes de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información se atienden con la mayor brevedad posible, disponiéndose de la cantidad y calidad de información suficiente como para prestar un servicio satisfactorio.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Medios y equipos ofimáticos con conexión a Internet. Mobiliario de oficina especialmente adaptado a las características del servicio. Púlpitos de información para lugares estratégicos. Teléfono, fax y correo electrónico. Expositores de material informativo y promocional. Ediciones turísticas y, en su caso, material promocional y/o de venta. Impresos y documentos administrativos. Documentación informativa. Material de oficina diverso.

Productos o resultado del trabajo

Información de interés sobre el entorno seleccionada, clasificada y procesada. Programación y control, a su nivel, de las actividades de un centro de información realizadas. Recursos necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio de información turística organizados. Atención y asesoramiento al público por distintas vías en sus demandas de información, reclamaciones o quejas presentadas.

Información utilizada o generada

Planificación estratégica del destino o zona turística. Información, especialmente del entorno local y en todo tipo de soportes, sobre mercados, destinos, productos, recursos y servicios turísticos, planos y mapas. Documentos para extender quejas o

reclamaciones. Documentos para la gestión económico-administrativa. Legislación turística. Información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas. Normativa interna del centro de información. Información específica adaptada y sintetizada para los visitantes. Informes de evaluación del servicio prestado.

Unidad de competencia 2

Denominación: CREAR, PROMOCIONAR Y GESTIONAR SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS LOCALES

Nivel: 3

Código: UC1075_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Evaluar la potencialidad turística del entorno local, a partir de sus recursos, servicios e infraestructuras, teniendo en cuenta las tendencias y demandas reales y potenciales del mercado.

CR1.1 Las fuentes de información se identifican y seleccionan para su utilización en la obtención de información.

CR1.2 La información sobre la demanda turística actual y potencial del destino se identifica para detectar oportunidades de creación y desarrollo de productos turísticos locales.

CR1.3 Los componentes de la oferta turística de su ámbito, como recursos, servicios e infraestructuras, se identifican y catalogan para disponer de la información básica para la creación del producto.

CR1.4 Los destinos competidores y buenas prácticas se analizan para identificar su posicionamiento y sus productos y servicios turísticos desarrollados.

CR1.5 Los métodos más adecuados para obtener un diagnóstico se aplican y las conclusiones sobre su posicionamiento se elaboran.

RP2: Participar en el diseño y mejora de productos y servicios turísticos locales, aportando sugerencias encaminadas a satisfacer las expectativas de la demanda actual y potencial y a rentabilizar los recursos y la oferta de servicios del entorno.

CR2.1 Las posibilidades de explotación turística de su ámbito se identifican y se formula una propuesta razonada de delimitación de tipologías y productos turísticos, teniendo en cuenta criterios ambientales y de desarrollo sostenible.

CR2.2 A partir de los objetivos fijados por la organización, se argumentan las posibilidades y alternativas de creación de nuevos productos o servicios turísticos o la mejora de los ya existentes, estimando su viabilidad comercial, técnica y financiera.

CR2.3 La programación temporal para el desarrollo de los productos y servicios turísticos propuestos se sugiere, argumentando las estrategias de promoción más adecuadas para cada caso.

CR2.4 La participación en la definición de los parámetros y criterios que permitirán evaluar la calidad de los productos o servicios turísticos locales se efectúa mediante la formulación de propuestas razonadas.

CR2.5 Las conclusiones obtenidas y la información elaborada se trasladan a los superiores o responsables de la definición de la oferta turística de su ámbito en el tiempo y forma establecidos.

RP3: Contribuir al desarrollo, organización, control y venta de los productos o servicios turísticos definidos, de modo que resulten atractivos para su demanda potencial y se puedan comercializar.

CR3.1 Las acciones necesarias para el desarrollo de los productos turísticos definidos se proponen y preparan siguiendo instrucciones y contribuyendo a determinar y organizar los recursos humanos y materiales necesarios para su implementación.

CR3.2 La propuesta sobre las entidades, personas y servicios involucrados en el desarrollo de los productos turísticos locales definidos se formula razonadamente.

CR3.3 Las acciones informativas y formativas necesarias se organizan, en su caso, para que las entidades, personas y servicios involucrados tengan conocimiento de los productos turísticos definidos y adquieran la capacitación prevista para el desarrollo de los mismos.

CR3.4 La formulación de orientaciones precisas para asegurar la ejecución de las acciones de acuerdo con el programa elaborado se efectúa en el marco de las directrices recibidas.

CR3.5 La comprobación de que el producto o servicio turístico diseñado se desarrolla en el tiempo y forma establecidos se efectúa para verificar que se cumplen las especificaciones definidas.

RP4: Gestionar actos y programas de promoción turística encaminados a la consecución de los objetivos fijados.

CR4.1 Ideas y sugerencias se aportan a los responsables de la definición de la acción promocional en la zona acerca de:

- Identificación y selección del público objetivo: demanda y operadores del mercado turístico.
- Medios de comunicación, soportes y formas publicitarias más adecuados para llegar al público objetivo.
- Actuaciones de promoción.
- Participación en eventos de ámbito local, insular, provincial, nacional o internacional.
- Diseño y preparación de materiales gráficos de promoción.

CR4.2 La colaboración en la programación de cada acción de promoción se efectúa formulando propuestas acerca de:

- Condiciones de participación, si es un acto externo a la entidad.
- Planning temporal de acciones y programas.
- Recursos humanos y materiales necesarios.
- Competencias y funciones de cada persona, así como plazo y condiciones para su realización.
- Planning horario del desarrollo de cada acto.
- Proveedores que intervienen en el proceso de montaje, decoración u otros servicios para la realización del acto.

CR4.3 Las acciones y tareas previstas se asignan al personal involucrado, previamente formado, asegurando la ejecución de las acciones de acuerdo con el programa establecido.

CR4.4 Las diferentes acciones promocionales se realizan facilitando información, distribuyendo materiales promocionales y atendiendo a peticiones específicas de clientes potenciales.

CR4.5 La participación en el control del desarrollo de la acción promocional se efectúa, asegurándose de que ésta se realiza con arreglo a la programación prevista y de que se informa a las personas o departamentos correspondientes en el tiempo y forma establecidos.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Medios y equipos ofimáticos con conexión a Internet. Mobiliario de oficina especialmente adaptado a las características del servicio. Teléfono y fax. Expositores de material

informativo y promocional. *Stand's* para promoción turística en ferias y eventos. Equipos y material audiovisual. Material promocional.

Productos o resultado del trabajo

Información y documentación relevantes para el sector turístico local analizadas. Participación en la creación, desarrollo y mejora de productos y servicios turísticos de la zona o localidad realizada. Promoción de destinos y productos turísticos locales. Calidad de los servicios y equipamientos que componen el producto turístico local evaluada.

Información utilizada o generada

Directrices y estrategias generales de la entidad. Planes estratégicos o directores del destino. Información y documentación sobre mercados y operadores turísticos. Información sobre recursos, servicios y productos turísticos de la zona en todo tipo de soportes. Legislación turística general y particular. Información sobre acciones comerciales y canales de distribución actuales y pasados de la entidad.

Unidad de competencia 3

Denominación: GESTIONAR UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

Nivel: 3

Código: UC0268_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Proponer objetivos y planes para la unidad de información o distribución de oferta turística de su responsabilidad, que sean viables y se integren en la planificación general y estratégica de la entidad, y que respondan a las demandas actuales y emergentes de los viajeros, proveedores de servicios del destino y otros usuarios de la unidad.

CR1.1 Por medio de información directa y expresa se accede al conocimiento de los planes generales de la empresa o entidad y de los específicos que afectan a su área de actuación.

CR1.2 Los objetivos de carácter particular para la unidad de su responsabilidad se definen y se proponen a sus superiores.

CR1.3 Las opciones de actuación se identifican y evalúan, y se seleccionan las más adecuadas a los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos, los periodos de temporada alta de los destinos y las características de la empresa o entidad.

CR1.4 Los planes y acciones para conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad se formulan y cuantifican, para revisar su grado de cumplimiento.

RP2: Confeccionar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad, efectuando el seguimiento económico y el control presupuestario.

CR2.1 Los datos históricos de la unidad de su responsabilidad se revisan y las previsiones económicas se establecen, de acuerdo con la planificación general de la empresa o entidad, con el número y variedad de servicios programados y con los objetivos cuantitativos y cualitativos fijados para la unidad de información y distribución de oferta turística.

CR2.2 Los presupuestos económicos y de tesorería se confeccionan aplicando técnicas de previsión y presupuestación, y estableciendo su cuantificación y periodicidad en función de la estacionalidad propia de la actividad turística.

CR2.3 Los presupuestos se presentan a sus superiores jerárquicos, considerando

las observaciones que éstos formulen para hacer las modificaciones necesarias.
CR2.4 El procedimiento para el seguimiento del presupuesto de su unidad se define y aprueba.

CR2.5 El control presupuestario se efectúa en los plazos y términos establecidos, comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos.

CR2.6 Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan de forma precisa, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso, que permitan, no obstante, mantener los servicios más competitivos o con mayor impacto estratégico en los periodos de temporada alta.

CR2.7 Los resultados del control presupuestario se transmiten mediante los informes adecuados a las personas y departamentos correspondientes, en el tiempo y forma establecidos.

RP3: Establecer la estructura organizativa de la unidad de información y distribución de oferta turística, determinando y organizando los recursos necesarios para el logro de los objetivos.

CR3.1 El tipo de estructura organizativa que resulta más adecuado para el logro de los objetivos y planificación establecidos se determina, adaptándola a la estacionalidad propia de la actividad y en función de las disponibilidades de financiación.

CR3.2 La incorporación a las redes de intercambio de información y cooperación más adecuadas se propone, para rentabilizar sinergias, garantizar la imprescindible actualización permanente de la información y oferta turística y agilizar su distribución.

CR3.3 Las funciones y tareas que deben realizarse, las relaciones internas de la unidad y las relaciones con otros agentes turísticos y sociales de su ámbito territorial y área de influencia se establecen.

CR3.4 Los recursos necesarios se determinan, considerando las variables estacionales o periódicas derivadas de los hábitos viajeros.

CR3.5 Los puestos de trabajo se definen y el perfil de los informadores y comercializadores turísticos que deben ocuparlos se contribuye a definir.

CR3.6 En el proceso de selección del personal que ocupa los puestos de la unidad de trabajo se colabora.

CR3.7 El trabajo se organiza y se distribuye entre el equipo humano de su dependencia.

RP4: Integrar y dirigir al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.

CR4.1 En la integración, formación y evaluación del personal dependiente se participa, para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.

CR4.2 Las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad se identifican.

CR4.3 Las metas y objetivos de la entidad o empresa turística se explican para su comprensión y asunción por cada miembro del equipo humano dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo correspondiente.

CR4.4 La motivación del personal de la unidad de su responsabilidad se logra promoviendo y valorando la iniciativa, el esfuerzo, la creatividad y su papel en la transmisión de imagen de marca del distribuidor turístico, destino o ámbito territorial, y en el trabajo en equipo.

CR4.5 Las responsabilidades y funciones del personal se determinan y la autoridad necesaria para su cumplimiento se delega.

CR4.6 Las instrucciones e indicaciones al personal se transmiten de forma clara,

Información utilizada o generada

Plan estratégico de la empresa o entidad y, en su caso, de su ámbito territorial de actuación. Información impresa, en soportes magnéticos y en páginas web sobre su ámbito territorial de actuación y su área de influencia, productos y servicios turísticos; precios y tarifas; requisitos exigibles, normativas y derechos y vías de reclamación aplicables a los viajeros nacionales e internacionales; normativa de proveedores y prestarios de servicios. Bases de datos e inventarios turísticos. Información económica y administrativa de la empresa o entidad. Presupuestos. Informes de gestión. Plan de calidad de la empresa o entidad. Inventarios de material y equipamiento. Fichero de clientes, visitantes y proveedores. Registro de personal. Disposiciones legales y convenios colectivos. Manual y normativa interna de la empresa o entidad. Registros de calidad. Albaranes, vales y facturas.

Unidad de competencia 4

Denominación: COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Nivel: 2

Código: UC1057_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

CR1.1 La expresión oral del cliente o el profesional en inglés, empleando un lenguaje estándar se interpreta con precisión en situaciones predecibles tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.

CR1.2 La comprensión oral en inglés se produce adecuando la interpretación a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, y se interpreta en lo esencial, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

asegurándose de su perfecta comprensión.

CR4.7 Las reuniones con el personal, necesarias para establecer objetivos y para evaluar el seguimiento del desempeño, se fijan y dirigen, formalizando los informes pertinentes.

CR4.8 La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

RP5: Implementar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado, para conseguir los objetivos de la empresa o entidad.

CR5.1 Los servicios en su ámbito de responsabilidad se diseñan con su contribución, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los distintos tipos de clientes, tales como usuarios finales, agentes turísticos del destino y otros, y colaborando en la determinación de estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad.

CR5.2 La cultura de la calidad se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad y fomentando su participación en la mejora continua.

CR5.3 El sistema de calidad se implementa, identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.

CR5.4 El sistema de indicadores y de control de la calidad interna se define, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y a otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.

CR5.5 Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, o métodos equivalentes, se diseñan con su colaboración, facilitando y fomentando la participación de los clientes.

CR5.6 La aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimiento de los estándares y normas se comprueba, efectuando la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Equipos informáticos. Internet. Aparatos telefax. Teléfonos. Redes telemáticas de distribución e intercambio de información y oferta turística. Manuales de planificación. Manuales de archivo, actualización y gestión de la información. Manuales de procedimiento administrativo. Formularios de presupuestación. Manuales de elaboración de documentos. Manuales de comunicación. Manuales de procedimientos de control de calidad.

Productos o resultado del trabajo

Planificación y organización eficiente de la unidad de su responsabilidad. Integración, dirección y coordinación del personal dependiente. Consecución de objetivos: prestación rentable del servicio, desarrollo estratégico de nuevos servicios, contribución a la creación y distribución de servicios y productos turísticos y al desarrollo territorial, entre otros. Personal motivado e involucrado en los objetivos de la empresa o entidad y consciente de su papel en la transmisión de imagen de toda la cadena turística de su ámbito territorial. Organización, ejecución y control en la unidad de su responsabilidad de la política de calidad de la empresa o entidad. Optimización de costes. Fidelización de clientes. Informes de gestión de recursos humanos y de resultados en la atención a consumidores y proveedores de información y oferta turística.

gramatical y ortográficamente, necesarios para el cumplimiento eficaz de su cometido y para garantizar los acuerdos propios de su actividad, utilizando un vocabulario amplio propio de su ámbito profesional.

CR4.1 La expresión escrita en inglés se realiza cumplimentando o produciendo instrucciones, cartas, faxes, correos electrónicos y notas coherentes, inteligibles y correctas en la gramática y ortografía, referidos a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y precios.
- Notificación de avisos para clientes de un evento.
- Redacción y cumplimentación de documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes u oficina de información turística.
- Realización de reservas y venta de servicios y productos turísticos.
- Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
- Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Formalización de documentos de control, contratos y bonos.
- Elaboración de informes.
- Solicitudes por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.

CR4.2 La expresión escrita en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Canal de comunicación.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

RP5: Comunicarse oralmente con espontaneidad con uno o varios clientes o proveedores en inglés, en la prestación de servicios turísticos.

CR5.1 La interacción en inglés se realiza produciendo e interpretando los mensajes orales de uno o varios interlocutores, expresados con fluidez en situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.

- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.

- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

- Comunicación y coordinación con los representantes y técnicos de los servicios encargados del desarrollo de las actividades de ocio complementarias fuera del

RP2: Interpretar, sin precisar un diccionario, documentos de complejidad media escritos en inglés, en el ámbito de la actividad turística, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR2.1 La documentación escrita en inglés referente a instrucciones, informes, manuales, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas, se interpreta con detalle y agilidad en situaciones predecibles, tales como:

- Consulta de un manual de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad turística.
 - Consulta de un manual de aplicación informática.
 - Petición de información, reservas y pedidos.
 - Lectura de mensajes, cartas, faxes y correo electrónico.
 - Información sobre destinos, servicios y precios.
- CR2.2 La comprensión escrita en inglés se produce adecuando la interpretación a los condicionantes que la pueden afectar, tales como:
- El canal de la comunicación: fax, e-mail o carta.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Grafía deficiente.
 - Impresión de baja calidad.

RP3: Expresar a clientes y proveedores en inglés, mensajes orales fluidos, de complejidad media, en el ámbito del turismo, en situaciones de comunicación presencial o a distancia, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información.

CR3.1 La expresión oral en inglés se realiza produciendo mensajes coherentes que emplean un vocabulario amplio relacionado con la actividad y son emitidos con fluidez y espontaneidad en reuniones, recepciones y conversaciones referidas a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Acompañamiento, asistencia e información al pasajero en medios de transporte marítimo y ferroviario.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CR3.2 La expresión oral en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP4: Producir en inglés, documentos escritos de complejidad media, correctos

establecimiento.

CR5.2 La interacción en inglés se produce, si se emplea un lenguaje estándar, atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencia o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua, claridad de la pronunciación y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de turismo. Diccionario. Material de oficina.

Productos o resultado del trabajo

Comunicación interactiva independiente con clientes y profesionales del sector en inglés para la prestación de servicios turísticos, gestión y comercialización de los establecimientos, venta de servicios y destinos turísticos y negociaciones con clientes y proveedores. Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad turística.

Información utilizada o generada

Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas especializadas en eventos y oficinas turísticas. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias.

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: INFORMACIÓN TURÍSTICA

Código: MF1074_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1074_3: Gestionar información turística

Duración: 180 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA LOCAL

Código: UF0080

Duración: 90 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2 y RP 3

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar los tipos de centros y servicios de información turística explicando su función en el sector turístico.

CE1.1 Diferenciar los distintos tipos de centros y servicios de información turística, explicando sus características, funciones, relaciones y dependencias orgánicas.

CE1.2 Estimar las funciones de los centros de información turística en el mercado turístico actual y sus relaciones con los distintos agentes turísticos.

CE1.3 Describir los servicios o productos que pueden prestar o gestionar los centros de información turística.

CE1.4 Identificar las disposiciones legales que regulan el funcionamiento de los centros y oficinas de información turística, precisando sus implicaciones.

CE1.5 Describir los espacios, mobiliario, equipamientos, suministros necesarios para el funcionamiento del servicio de información turística.

CE1.6 Identificar y describir los canales o circuitos de comunicación o distribución de la información, tanto interna como externa.

CE1.7 Explicar las relaciones del centro o servicio con la Administración o entidades públicas o público-privadas que lo crean o gestionan.

CE1.8 Especificar los criterios que marcan prioridades en la realización del trabajo en el centro o departamento y la adaptación a la imagen corporativa de la entidad.

CE1.9 Describir los perfiles de los trabajadores necesarios para prestar los servicios que pueden prestar o gestionar los centros de información turística.

C2: Aplicar procedimientos de gestión de información, documentación y programas de actividades de modo que sirvan para alcanzar objetivos predeterminados.

CE2.1 Identificar y cumplimentar los documentos propios de un centro o servicio de información turística.

CE2.2 Reconocer y aplicar criterios de registro, archivo y actualización de información.

CE2.3 Elaborar ediciones turísticas sencillas sobre diferentes destinos, adaptadas a los segmentos de público más habituales.

CE2.4 Diseñar estrategias y procedimientos de difusión y transmisión de la información y de fidelización de las consultas a través de Internet.

CE2.5 Identificar procedimientos de control de los programas de actuación previstos en los centros de información turística.

CE2.6 Recoger los datos necesarios para el seguimiento y control de sus actividades.

CE2.7 En diversas situaciones prácticas de gestión de información, analizar los datos obtenidos a partir de los diferentes registros, indicadores y métodos y presentar los informes correspondientes acerca de los resultados.

Contenidos

1. El servicio de información turística

- Objetivos generales del servicio de información turística.
- La información y atención al visitante como servicio turístico y herramienta de marketing del destino:
 - o Información previa al viaje: promoción del destino y atención a las necesidades del viajero
 - o Atención e información durante la estancia:
 - Atención e información directa
 - Información gratuita e información de pago
 - Coordinación con otros agentes turísticos del destino
 - o Visitas guiadas. Tipología
 - o Call centers

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN TURÍSTICA LOCAL

Código: UF0081

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar las fuentes y métodos que permiten la obtención de información de interés turístico sobre el entorno local, evaluando, seleccionando y adaptando la información obtenida a las necesidades de los clientes en función del segmento al que pertenezcan.

CE1.1 Identificar y describir las fuentes de información turística más relevantes.

CE1.2 Clasificar las fuentes de información turística en función de su fiabilidad, periodicidad, continuidad y grado de elaboración.

CE1.3 Describir y aplicar métodos de recogida y actualización de datos.

CE1.4 Describir y aplicar métodos de tratamiento de la información para su adaptación a los públicos a los que va destinada.

CE1.5 Describir los distintos tipos de ediciones turísticas divulgativas y sus técnicas de producción.

CE1.6 Describir las distintas opciones proporcionadas por las nuevas tecnologías para la difusión de la información turística del destino.

CE1.7 Elaborar formularios de solicitud y entrega de información turística entre centros y redes de centros de información turística.

CE1.8 En diversas situaciones prácticas de obtención de información, evaluar y seleccionar la información obtenida y adaptarla a las necesidades de los clientes potenciales.

C2: Integrar información sobre bienes de interés cultural, espacios naturales y otros recursos culturales y naturales de entornos locales determinados para su posterior traslado a potenciales usuarios de servicios de información turística.

CE2.1 La información sobre bienes de interés cultural y otros recursos del patrimonio cultural de zonas determinadas se analiza en profundidad e interpreta objetivamente.

CE2.2 La información sobre espacios naturales y otros recursos del patrimonio natural de zonas determinadas se analiza en profundidad e interpreta objetivamente.

CE2.3 Los datos y aspectos esenciales, correspondientes a dicha información analizada e interpretada previamente, se memorizan e interrelacionan.

Contenidos**1. Las fuentes de información turística**

- Tipos de información a obtener y procesar
- Identificación, valoración y clasificación de las fuentes de información turística
- Técnicas de registro, archivo y actualización de información turística
- Sistemas y medios para la localización y obtención de la información turística.
- Metodologías para el análisis, contraste y archivo de la información
- Soportes de la información: papel, electrónico
- Sistemas de archivo: bancos y bases de datos
- Metodología para la actualización permanente: procedimientos y costes
- El centro de información turística como fuente de información del destino

- o Centrales de reserva: comercialización del destino y su oferta
- o Puntos de auto información
- o Productos y servicios turísticos de destino: información y venta
- o Venta de ediciones turísticas y objetos de recuerdo
- o Fidelización de clientes y servicios post venta
- o Elaboración de estadísticas
- o Sondeo y prospección de las nuevas demandas y hábitos viajeros
- Legislación en materia de información turística en España y en la Unión Europea.
- Tipos de Servicios o Centros de Información Turística.
- Comunicaciones internas de un Centro de Información Turística
- Distribución externa de la información de un Centro de Información Turística.
 - o Publicaciones turísticas
 - o Internet
 - o Puntos de auto-información
 - o Medios de comunicación
 - o Otras posibilidades ofrecidas por las tecnologías de la información
- Promoción de los servicios propios de un Centro de Información Turística.
 - o Técnicas de difusión y marketing electrónico
- Relaciones con otras empresas y entidades del sector turístico.
- Redes de centros y servicios de información turística.

2. Recursos materiales en servicios y centros de información turística

- Tipos de instalaciones:
 - o Centros permanentes
 - o Centros y puntos de información estacionales
- Organización del espacio (en función del tipo de instalación): Zonas de prestación del servicio, de Consulta, de Auto información, de Trabajo Interno, de Exposición, de Almacén....)
- Aspecto físico de los locales de información turística en función de su tipología y las nuevas técnicas de comunicación.
- Equipamiento de las instalaciones.
- Informatización de centros y servicios de información turística.
- Centrales y sistemas automatizados de reservas.
- Ubicación y accesos a los locales.
- Señalización interna y externa.
- Uniforme y equipamiento de los trabajadores
- Ediciones y materiales de promoción e información en distintos soportes.
- Tipología, diseño y preparación.

3. Recursos humanos en centros de información turística

- Perfiles y funciones del personal de un Servicio de Información Turística:
 - o Información presencial y telefónica
 - o Informadores de calle
 - o Guías
 - o Administradores y gestores de la web

4. Gestión administrativa

- Tipos de documentos necesarios en un Centro o Servicio de Información Turística.
- Gestión de sugerencias, reclamaciones y quejas.
- Control estadístico.
- Seguros de viajes, visados, divisas y documentación bancaria.

- CE1.4 Analizar y escoger los medios o canales de respuesta más adecuados para atender a los diferentes tipos de demanda de información, quejas o reclamaciones.
- CE1.5 Identificar la legislación aplicable a los clientes en su condición de usuarios de productos y servicios turísticos.
- CE1.6 En situaciones prácticas, relativas a la prestación de información:
- Identificar, seleccionar y analizar información turística o de interés general según las situaciones.
 - Seleccionar y transmitir información en función de las peticiones de los interlocutores y de su perfil e intereses, utilizando los medios más adecuados en cada caso.
 - Recuperar información y prestarla a los usuarios, adoptando una actitud acorde con la situación planteada, aplicando el estilo de comunicación y las normas de cortesía más adecuadas.
 - Comprobar la comprensión del mensaje emitido, así como del recibido, mostrando una actitud de empatía hacia el interlocutor.
- CE1.7 En situaciones prácticas, relativas a la presentación de quejas y reclamaciones, informar y asesorar, registrando las que resulten significativas para que puedan ser utilizadas, si procede, en el futuro.
- CE1.8 Asumir la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus demandas, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.
- CE1.9 Valorar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

Contenidos

1. Orientación y asistencia al turista

- Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística.
 - o Comunicación verbal
 - o Comunicación no verbal
- Técnicas de protocolo e imagen personal.
- El informador como asesor de tiempo libre
 - o Personalización de la atención y acogida
 - o Adaptación de la información a los tiempos de estancia y consumo
 - o Adaptación de la información a las expectativas de viaje.
- Tipologías de clientes:
 - o Visitantes (turistas y excursionistas)
 - o Clientes internos (oferta del destino y población local)
- Gestión de tiempos de atención, gestión de colas y gestión de crisis.
- Medios de respuesta:
 - o Atención de solicitudes de información no presenciales: gestión de correo postal, e-mail y otras formulas derivadas de las tecnologías de la información.
 - o Atención telefónica.
 - o Gestión del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones
 - o Obtención de datos de interés para el servicio y estadísticas turísticas.
- Legislación en materia de protección al usuario.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

- Intercambio de información entre centros y redes de información: retroalimentación
- Circulación y distribución de la información dentro del Centro de información y otros sistemas de información no formales en el destino.
- Informática y tecnologías de la información aplicadas a los centros de información turística:
 - o Búsqueda, almacenaje y difusión de la información.
 - o Procesado y adaptación de la información para los diferentes soportes y las diferente vías de difusión de la información: atención personal, telefónica, webs –webs 2.0-, descargas a móviles, puntos de auto-información.

2. Información e interpretación del patrimonio cultural y natural del entorno local

- Análisis de los recursos y servicios del destino turístico.
 - o Necesidades y expectativas de los distintos segmentos de mercado
 - o Posibles segmentaciones del destino para responder al mercado.
- Principios y objetivos de la interpretación del patrimonio.
- Medios interpretativos personales y no personales
 - o Medios personales: visitas guiadas
 - o Medios no-personales: Ediciones, material expositivo, exposiciones...
- Adaptación de la información a los distintos soportes y vías de distribución de la información:
 - o Atención personal, atención telefónica y electrónica
 - o Puntos de auto-información en el centro
 - o Páginas web (estáticas, webs 2.0...)
 - o Ediciones turísticas
 - o Otras posibilidades ofrecidas por las tecnologías de la información
- Adaptación de la información en función de tipos de grupos o turistas destinatarios.
 - o Traducción de la información turística a diferentes idiomas.
 - o Tematización de la información en función de los nichos de mercado.
 - o Accesibilidad de la información para los clientes con necesidades especiales
- Integración e interrelación de información.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE

Código: UF0082

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP4

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas para el tratamiento de las solicitudes de información turística, quejas y reclamaciones que habitualmente se producen en centros o servicios de información turística y su resolución más adecuada.

CE1.1 Describir los tipos de demanda de información, quejas y reclamaciones más usuales en un servicio de información turística.

CE1.2 Describir el proceso de prestación del servicio en función de la demanda realizada y de los medios empleados para su solicitud.

CE1.3 Describir las situaciones más habituales en las cuales pueden generarse situaciones conflictivas que deriven en la posible formulación de quejas o reclamaciones por parte de los clientes.

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	40
Unidad formativa 2	50
Unidad formativa 3	10

Secuencia:

Para acceder a las unidades formativas 2 y 3 debe haberse superado la unidad formativa 1

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana
- Competencia matemática
- Competencias sociales en geografía
- Competencia digital

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS LOCALES

Código: MF1075_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1075_3: Crear, promocionar y gestionar servicios y productos turísticos locales

Duración: 180 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS LOCALES.

Código: UF0083

Duración: 90 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 y RP2

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Evaluar la potencialidad turística en un ámbito determinado que permita detectar oportunidades de creación y desarrollo de productos turísticos locales.

CE1.1 Describir el proceso evolutivo del sector turístico y las funciones y relaciones que tienen entre sí los diferentes actores del sector, y su relación con el desarrollo en ámbitos locales determinados y con otros sectores económicos.

CE1.2 Enumerar, caracterizar e interrelacionar las variables que conforman la demanda turística de una zona determinada, analizando las motivaciones y otros factores que la condicionan.

CE1.3 Identificar y caracterizar las fuentes de información turística más relevantes.

CE1.4 Identificar los segmentos de mercado a los que se pueden dirigir determinados y nuevos productos y servicios turísticos locales.

CE1.5 Identificar, catalogar e inventariar, si procede, el conjunto de recursos, servicios e infraestructuras de zonas determinadas.

CE1.6 Analizar el posicionamiento de los productos turísticos desarrollados en un ámbito de actuación determinado.

CE1.7 Identificar, seleccionar y aplicar métodos de análisis estratégico que permitan conocer la potencialidad turística y posible posicionamiento del producto turístico en un ámbito de actuación determinado.

C2: Poner en práctica y evaluar estrategias de creación, mejora y desarrollo de productos y servicios turísticos en entornos locales, teniendo en cuenta la potencialidad turística del área, la demanda actual, potencial y la protección ambiental.

CE2.1 A partir de la delimitación de una zona y de las diferentes formas de turismo, describir los servicios y productos susceptibles de desarrollo y su tipología.

CE2.2 Inventariar y catalogar los diferentes componentes de los productos turísticos locales, actuales y potenciales: recursos, oferta básica de servicios turísticos y oferta complementaria, de manera que puedan ser confeccionados y susceptibles de una óptima capacidad de promoción.

CE2.3 Elaborar proyectos de creación, mejora y desarrollo de productos y servicios turísticos en ámbitos locales, analizando la potencialidad turística de la zona y las características de la demanda actual y potencial.

CE2.4 Definir y argumentar los componentes de los productos turísticos locales propuestos y las acciones necesarias para su desarrollo, estimando su viabilidad y aplicando la legislación vigente sobre urbanismo, protección ambiental y ordenación turística.

CE2.5 Argumentar las estrategias de promoción más adecuadas, según el tipo de producto o servicio turístico en cuestión.

CE2.6 Proponer la programación temporal de las acciones pertinentes para el desarrollo de los productos y servicios turísticos definidos.

CE2.7 Aplicar los principios de desarrollo sostenible y de protección ambiental al programar las actuaciones.

Contenidos

1. El sector turístico

- Origen y evolución histórica del fenómeno turístico. Factores que influyen en su desarrollo. Dinámica y evolución de los flujos turísticos: los nuevos hábitos viajeros.
- La organización del sector. El marco jurídico, económico y social. Administraciones Públicas competentes en materia de turismo.
- Oferta y demanda turística: recursos, servicios, equipamientos y productos turísticos.
- La estructura de comercialización en el sector:
 - o Operadores turísticos: funciones que desarrollan.
 - o Actuales vías de comercialización: compra directa por parte del cliente.
- Proceso de creación, puesta en marcha, desarrollo y prestación de los servicios turísticos.

CE1.3 Asociar estrategias de comunicación determinadas a las peculiaridades de los productos, servicios y destinos turísticos locales en general.
 CE1.4 Justificar el uso de los diferentes canales e instrumentos de comunicación utilizados para la comercialización de productos, servicios y destinos turísticos locales, valorando su idoneidad en función del tipo de destino, servicio o producto turístico local, objetivos de comunicación, público objetivo y medios humanos y económicos disponibles.
 CE1.5 Elaborar proyectos de comercialización de productos turísticos del entorno local, partiendo de la información suministrada sobre los mismos y los conocimientos del mercado, que contengan:

- Estrategias y canales de distribución.
 - Ámbitos geográficos, públicos objetivos y acciones de comunicación adecuadas al producto.
 - Instrumentos de comunicación para la canalización de dichas acciones y estimación del grado de consecución de los objetivos previstos con la utilización de cada uno de tales instrumentos.
 - Estimación de los costes, alcance y posibles resultados de las acciones definidas.
 - Instrumentos y variables que permitan evaluar el grado de eficacia de las acciones comerciales programadas, en función del público objetivo receptor y del coste previsto.
- CE1.6 Identificar e interpretar la normativa que regula la comercialización de productos y marcas.

C2: Analizar las aplicaciones del marketing de servicios y su importancia para la creación y promoción de productos turísticos del entorno local.

CE2.1 Diferenciar el marketing de productos del marketing de servicios.
 CE2.2 Identificar los componentes del mix de servicios que inciden en la creación, oferta y promoción de un determinado producto turístico.
 CE2.3 Justificar la existencia de las fases de conceptualización, estructuración, comercialización y prestación en la creación de servicios.
 CE2.4 Valorar la importancia de la aplicación del sistema de servucción en la creación y promoción de productos turísticos de ámbito local.
 CE2.5 Valorar el peso de cada variable del marketing mix y su importancia para el desarrollo de productos turísticos locales, a partir del ciclo de vida de lo mismos.

Contenidos

1. Marketing turístico

- Justificación de la necesidad del marketing en el marco del sector de hostelería y turismo.
- Marketing operacional y marketing mix en el sector de hostelería y turismo
 - o Definición de marketing operacional y caracterización de las variables en que se basa: producto/servicio, precio, comercialización, distribución y comunicación.
 - o Peculiaridades de dichas variables en el diseño y comercialización de productos turísticos locales.
- Marketing vivencial, sensorial o experiencial
 - o Definición de marketing vivencial y caracterización del cuarto componente: la experiencia del viaje, la vivencia y la relación con el destino.
- El proceso de segmentación de mercados y definición de público objetivo.
- Instrumentos de comunicación según tipo de producto turístico local: identidad corporativa, marca, publicidad, publicaciones, relaciones públicas, ferias turísticas, encuentros profesionales entre la oferta de productos turísticos y organizadores de viajes y/o medios de comunicación especializados, eventos dirigidos al consumidor final.

2. Ordenación territorial y planificación estratégica

- Los planes de ordenación territorial y su incidencia en el desarrollo turístico. Normativas.
- Fuentes de información sobre oferta, demanda, estructura, evolución y tendencias de los productos turísticos locales.
- Análisis y aplicación de técnicas de identificación y catalogación de recursos turísticos.
- La investigación de mercados como instrumento de planificación en el sector. Métodos cuantitativos y cualitativos. Aplicaciones estadísticas.
- Análisis y aplicación de técnicas de planificación estratégica de productos y destinos turísticos. Posicionamiento estratégico frente a la competencia.
- Proceso de creación, puesta en marcha, desarrollo y prestación de los servicios turísticos.

3. Creación y desarrollo de productos y servicios turísticos locales

- Análisis comparativo y caracterización de los diferentes tipos de productos y servicios turísticos locales.
- Definición, redefinición y desarrollo de productos turísticos locales. Fases y ejecución. Diseño y desarrollo de servicios.
- Proyectos de creación, desarrollo y mejora de productos turísticos locales: oportunidad, viabilidad y plan de ejecución. Financiación de proyectos. Gestión de proyectos.
- Fases del ciclo de vida de un producto turístico local.
- Gestión de iniciativas turísticas.

4. Desarrollo turístico sostenible.

- Introducción al desarrollo sostenible: aspectos económicos, ambientales y socioculturales.
- El desarrollo sostenible para planificadores locales.
- La importancia del ambiente para el desarrollo turístico. Impactos ambientales.
- Surgimiento y desarrollo de la interpretación del patrimonio natural como herramienta para su preservación y adecuada utilización como recurso turístico.
- La gestión ambiental en turismo: consumo energético y agua, tratamiento de residuos, otros aspectos.
- Plan de mejora ambiental dentro de la política de calidad.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS TURÍSTICOS LOCALES

Código: UF0084

Duración: 90 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2 y RP3

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Poner en práctica y evaluar distintas estrategias de comercialización de productos, servicios y destinos turísticos locales acordes con las características de los recursos y servicios turísticos del entorno.

CE1.1 Describir y analizar las diferentes estrategias y medios de distribución del mercado turístico.

CE1.2 Describir y valorar las diferentes estrategias de comunicación y los objetivos que se pretenden en cada fase de su desarrollo.

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

Código: MF0268_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0268_3 Gestionar unidades de información y distribución turísticas

Duración: 120 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: PROCESOS DE GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

Código: UF0077

Duración: 70 horas

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

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar la función y el proceso de planificación empresarial o institucional y definir planes que resulten adecuados para unidades de información o distribución de oferta turística.

CE1.1 Justificar la importancia de la planificación en el proceso de administración empresarial.

CE1.2 Diferenciar los principales tipos de planes empresariales o institucionales para unidades de información o distribución de oferta turística.

CE1.3 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación empresarial o institucional como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.

CE1.4 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.

CE1.5 En supuestos prácticos de planificación empresarial o institucional:

- Formular objetivos para una unidad de información o distribución de oferta turística determinada en el marco de hipotéticos planes generales de empresa o entidad.

- Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.

- Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.

CE1.6 Valorar la importancia de la revisión periódica de los planes empresariales en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de cada tipo de unidad de información y distribución de oferta turística.

C2: Analizar la gestión y control presupuestarios en el marco de las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística, identificar costes y

- Planificación, control de acciones de comunicación y organización de eventos promocionales.
- Plan de marketing. Viabilidad y plan de ejecución.
- Normativa reguladora de la comercialización de productos y marcas.

2. Proyectos de comercialización de productos y servicios turísticos locales

- Estrategias y canales de distribución.
- Ámbitos geográficos, públicos objetivos y acciones de comunicación adecuadas a diferentes productos y servicios.
- Instrumentos de comunicación para la canalización de acciones y estimación del grado de consecución de los objetivos previstos con la utilización de cada uno de tales instrumentos.
- Estimación de los costes, alcance y posibles resultados de las acciones definidas.
- Instrumentos y variables que permitan evaluar el grado de eficacia de las acciones comerciales programadas, en función del público objetivo receptor y del coste previsto.

3. El sistema de servucción en el sector de hostelería y turismo

- Elementos para una teoría de la servucción. Justificación e importancia de su uso.
- Peculiaridades de la aplicación del sistema de servucción para la creación y desarrollo de productos turísticos locales.

4. Utilización de las tecnologías de la información para la promoción del destino y para la creación y promoción de productos turísticos del entorno local

- Webs y portales turísticos. Tipologías y funcionalidades.
- Alojamiento y posicionamiento de las páginas en la Red. Buscadores.
- Marketing y comercio electrónico en el ámbito turístico.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	50
Unidad formativa 2	90

Secuencia:

Para acceder a la unidad formativa 2 debe haberse superado la unidad formativa 1

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana
- Competencia matemática
- Competencias sociales en geografía
- Competencia digital.

- elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.
- CE2.1 Identificar los tipos de costes empresariales y comparar estructuras de costes de distintos tipos de distribuidores turísticos y entidades de información turística.
- CE2.2 Calcular costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta de diferentes servicios y productos turísticos.
- CE2.3 Justificar la gestión presupuestaria como subfunción empresarial vinculada a las de planificación y control.
- CE2.4 Diferenciar los tipos de presupuestos más utilizados por los distribuidores turísticos y entidades de información turística, expresando los objetivos de cada uno de ellos y describir la estructura y las partidas que componen dichos presupuestos.
- CE2.5 Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.
- CE2.6 En determinadas situaciones propias de agencias de viajes, y a partir de unos supuestos objetivos económicos de producto, de costes directos e indirectos y de volumen de negocio para periodos de tiempo establecidos:
- Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de actuación en el marco de los periodos fijados.
 - Determinar los costes de los distintos recursos.
 - Calcular el punto muerto de explotación y los niveles de productividad.
- CE2.7 En casos prácticos de gestión y control presupuestarios en el marco de las agencias de viajes, y partiendo de las previsiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos:
- Calcular las desviaciones.
 - Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen.
- Proponer soluciones alternativas, estableciendo métodos de seguimiento y control presupuestario.
- CE2.8 Asumir la necesidad de intervenir en los procesos de control económico de la unidad de información y distribución turísticas con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.
- C3: Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de distribuidores turísticos y entidades de información turística, y su entorno de relaciones internas y externas, justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de empresa o entidad.
- CE3.1 Clasificar y caracterizar los diferentes tipos de distribuidores turísticos y de entidades que prestan información turística.
- CE3.2 Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.
- CE3.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos tipos de agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística, identificando los objetivos de cada departamento o entidad y la consecuente distribución de funciones.
- CE3.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.
- CE3.5 Describir las relaciones externas de las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y las entidades de información turística con otras empresas o instituciones, y las relaciones internas características.
- CE3.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de distribuidores turísticos y entidades de información turística:
- Evaluar la organización, juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.
- Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, justificando los cambios introducidos en función de una organización más eficaz.
- CE3.7 Describir los puestos de trabajo más característicos de las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística, caracterizándolos por la competencia profesional expresada en términos de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.
- CE3.8 En casos prácticos de diferentes tipos de distribuidores turísticos y entidades de información turística:
- Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo de la unidad.
 - Estimar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.
- C4: Analizar los métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para empresas de distribución y entidades de información turísticas, comparándolos críticamente.
- CE4.1 Comparar críticamente los principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados de la unidad.
- CE4.2 Comparar críticamente los principales métodos para la selección de trabajadores cualificados de la unidad.
- C5: Analizar las funciones de integración y dirección de personal, utilizando las técnicas aplicables en unidades de información y distribución turísticas.
- CE5.1 Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.
- CE5.2 En diversas situaciones prácticas de integración y dirección de personal:
- Dar una breve información sobre la unidad, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.
 - Aplicar técnicas para la comunicación intragrupal entre los supuestos miembros antiguos y nuevos de la unidad, simulando delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y a la creatividad y exigiendo responsabilidades como medida de motivación.
- CE5.3 Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones.
- CE5.4 Justificar la figura del directivo y del líder en una organización.
- CE5.5 Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a unidades de información y distribución turísticas.
- CE5.6 Justificar los procesos de motivación del personal adscrito a unidades de información y distribución turísticas.
- CE5.7 En supuestos prácticos de relaciones jerárquicas entre miembros de unidades de información y distribución turísticas:
- Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.
 - Intervenir en los supuestos conflictos originados mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.
 - Adoptar las decisiones idóneas en función de las circunstancias que las propician y las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.
 - Ejercer el liderazgo, de una manera efectiva, en el marco de sus competencias profesionales, adoptando el estilo más apropiado en cada situación.
 - Dirigir equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.

- Diferenciación de los objetivos de cada departamento o unidad y distribución de funciones.
- Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.
- Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados de la empresa o entidad. Aplicaciones.

6. La función de integración de personal en unidades de distribución e información turísticas

- Definición y objetivos.
- Relación con la función de organización.
- Programas de formación para personal dependiente: análisis, comparación y propuestas razonadas.
- Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

7. La dirección de personal en unidades de distribución e información turísticas

- La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.
- Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.
- Solución de problemas y toma de decisiones.
- La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.
- Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
- La motivación en el entorno laboral.

8. Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de unidades de información y distribución turísticas

- Tipos y comparación.
- Programas a medida y oferta estándar del mercado.
- Aplicación de programas integrales para la gestión de las unidades de información y distribución turísticas.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Código: UF0049

Duración: 50 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP5

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Analizar sistemas y planes de calidad aplicables a empresas de hostelería y turismo.
- CE1.1 Explicar el concepto de calidad, justificando su aplicación en el sector de la hostelería y el turismo.
- CE1.2 Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa y de los diferentes departamentos de establecimientos de hostelería y turismo.
- CE1.3 Colaborar en la implantación de un sistema de calidad, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.

- Dirigir, animar y participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.

Contenidos

1. La planificación en las empresas y entidades de distribución e información turísticas

- La planificación en el proceso de administración.
- Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.
- Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.
- Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas.

2. Gestión y control presupuestarios en unidades de distribución e información turísticas

- La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control.
- Concepto y propósito de los presupuestos en las unidades de información y distribución turísticas.
- Definición de ciclo presupuestario.
- Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos característicos de unidades de distribución e información turísticas.

3. Estructura financiera de las agencias de viajes y otros distribuidores turísticos

- Identificación y caracterización de fuentes de financiación.
- Relación óptima entre recursos propios y ajenos.
- Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de agencia de viajes y distribuidor turístico.
- Aplicaciones informáticas.

4. Evaluación de costes, productividad y análisis económico para agencias de viajes y otros distribuidores turísticos

- Estructura de la cuenta de resultados en las agencias de viajes y distribuidores turísticos.
- Tipos y cálculo de costes empresariales específicos.
- Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos y atenciones a clientes de servicios turísticos.
- Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas.
- Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.

5. La organización en las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística

- Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de agencias de viajes y entidades de información turística.
- Tipología y clasificación de estas entidades.
- Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.
- Patrones básicos de departamentalización tradicional en empresas de distribución y entidades de información turística: ventajas e inconvenientes.
- Estructuras y relaciones departamentales y externas características de estas entidades.

CE1.4 Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad del producto, y diseñar y definir los servicios de los respectivos departamentos, determinando y elaborando las necesarias especificaciones de calidad y estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo entre otras.

CE1.5 A partir de un plan de calidad de un proceso de producción o servicio de hostelería y turismo:

- Analizar los elementos del plan de calidad en relación con sus objetivos.
- Interpretar y manejar con destreza el manual de calidad y el manual de procedimientos.

CE1.6 Argumentar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios.

C2: Definir o realizar procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo, identificando las características de calidad más significativas.

CE2.1 Describir los instrumentos y dispositivos de control de calidad utilizados en el sector.

CE2.2 Describir las características de calidad más significativas de los productos y servicios propios del sector.

CE2.3 Establecer e interpretar indicadores de la calidad propios de los departamentos del área de alojamiento, y elaborar cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

CE2.4 Analizar un proceso productivo o de servicio totalmente definido de hostelería y turismo:

- Determinar las expectativas y necesidades de los clientes, internos y externos, para identificar las posibilidades reales de satisfacción en relación con el producto o servicio.
 - Identificar las características de calidad del producto o servicio que deben ser controladas.
 - Identificar factores causa-efecto que intervienen en la variabilidad de las características de calidad.
 - Seleccionar las fases de control del proceso.
 - Seleccionar los procedimientos de control.
 - Reconocer los aspectos y parámetros que hay que controlar.
 - Describir los principales métodos, equipos e instrumentos utilizados en el muestreo y control de la producción o servicio.
 - Indicar los momentos o fases del proceso en que se realiza el control.
- CE2.5 Gestionar la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable.
- CE2.6 Realizar procesos de control de calidad de determinados servicios y productos de hostelería y turismo:
- Efectuando el registro de aquellos datos que afecten a su puesto de trabajo, en relación con los objetivos de calidad, para verificar su cumplimiento de acuerdo con los patrones y estándares fijados.
 - Reconociendo y detectando aquellas situaciones que, en apariencia, pueden suponer debilidades del servicio para su inclusión en los dispositivos que faciliten información veraz acerca de las mismas.
 - Organizando el desarrollo de encuestas para la recopilación de datos y propuestas.
 - Proponer los ajustes metodológicos que podrían mejorar los procesos de recogida de datos.

C3: Evaluar los resultados de los datos obtenidos durante los procesos de control de productos o servicios del sector de hostelería y turismo, proponiendo actuaciones para la mejora continua.

CE3.1 En un supuesto práctico de mejora continua:

- Recopilar y, en su caso, resumir en los correspondientes registros e indicadores, los datos destinados al análisis que permita establecer un diagnóstico objetivo de la situación.
- Analizar los gráficos de control estadístico utilizados, interpretando las tendencias que puedan derivarse de los mismos.
- Establecer, a su nivel, conclusiones acerca de los datos recogidos para detectar posibles debilidades, identificando las causas de las desviaciones o anomalías en los productos o servicios.
- Proponer acciones preventivas o correctivas así como revisar las ya implantadas, para verificar su efectividad.

Contenidos

1. La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo

- El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico.
- Necesidad de aseguramiento de la calidad en la empresa hostelera y turística.
- El coste de medición y mejora de la calidad
- Calidad y productividad.
- Calidad y gestión del rendimiento.
- Herramientas la calidad y la no calidad.
- Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves.
 - o El modelo EFQM
- Aspectos legales y normativos
 - o Legislación nacional e internacional
 - o Normalización, acreditación y certificación
- El plan de turismo español Horizonte 2020

2. La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística

- Organización de la calidad
 - o Enfoque de los Sistemas de Gestión de la Organización.
 - o Compromiso de la Dirección
 - o Coordinación
 - o Evaluación
- Gestión por procesos en hostelería y turismo
 - o Identificación de procesos.
 - o Planificación de procesos.
 - o Medida y mejora de procesos.

3. Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo.

- Procesos de producción y servicio
 - o Comprobación de la Calidad
 - o Organización y Métodos de Comprobación de la Calidad.
- Supervisión y medida del proceso y producto/servicio
 - o Satisfacción del cliente
 - o Supervisión y medida de productos/servicios
- Gestión de los datos
 - o Objetivos
 - o Sistema de información de la calidad a la Dirección.
 - o Informes.
 - o La calidad asistida por ordenador.
 - o Métodos estadísticos.
- Evaluación de resultados
 - o Propuestas de mejora

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	70
Unidad formativa 2	50

Secuencia:

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

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia digital
- Competencias sociales en geografía

MÓDULO FORMATIVO 4

Denominación: INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

Código: MF1057_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1057_2 Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito de la actividad turística.

CE1.1 Interpretar los aspectos generales de mensajes orales emitidos en inglés y reconocer con precisión el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.

- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- CE1.2 Interpretar de forma general mensajes orales emitidos en inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:
 - Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
 - Comunicación formal o informal.
 - Aspectos no verbales.
 - Número y características de los interlocutores.
 - Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
 - Claridad de la pronunciación.
 - Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

C2: Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de cierta complejidad escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad turística, extrayendo la información relevante.

CE2.1 Interpretar de forma general los mensajes, instrucciones y documentos, recibidos o utilizados en inglés y reconocer su propósito con precisión, en situaciones profesionales, tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad turística.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
- Información sobre destinos, servicios y precios.
- CE2.2 Interpretar de forma general mensajes escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:
 - Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Grafía deficiente.
 - Impresión de baja calidad.

C3: Producir con fluidez mensajes orales en inglés medianamente complejos, referidos al contexto profesional del turismo.

CE3.1 Expresar oralmente en inglés, pronunciando con fluidez, claridad y corrección, fórmulas de cortesía aprendidas, y frases complejas que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.

- Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.
 - Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
 - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
 - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
 - Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
 - Confiración de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
 - Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
 - Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
 - Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- CE5.2 Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:
- Comunicación presencial o telefónica.
 - Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Número y características de los interlocutores.
 - Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
 - Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
 - Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Contenidos

1. Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos

- Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.
- Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
- Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
- Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
- Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
- Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

2. Prestación de información turística en inglés

- Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
- Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
- Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
- Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.
- Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.

- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
 - Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
 - Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
 - Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
 - Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.
- CE3.2 Producir mensajes orales con claridad y coherencia, adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:
- Comunicación presencial o telefónica.
 - Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Número y características de los interlocutores.
 - Ruido ambiental o interferencias.
 - Tiempo del que se dispone para la comunicación.

C4: Producir en inglés documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario amplio, propio del ámbito profesional del turismo.

- CE4.1 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:
- Avisos para clientes de un evento.

- Documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes.
 - Reservas y venta de servicios y productos turísticos.
 - Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
 - Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
 - Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
 - Formalización de documentos de control, contratos y bonos.
 - Elaboración de informes.
 - Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
 - Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
 - Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.
- CE4.2 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:
- Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Características de los receptores del mensaje.
 - Calidad de la impresión o de la grafía.

C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.

- CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:
- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

- Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
 - Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.
- 3. Atención al cliente de servicios turísticos en inglés**
- Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
 - Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
 - Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.
 - Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
 - Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
 - Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Nº máximo de horas a impartir a distancia: 70

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel mínimo de competencia B1.1 en comunicación en lenguas extranjeras según el Marco Común Europeo de las Lenguas.

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Comunicación en lenguas extranjeras
- Competencia digital

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE PROMOCIÓN TURÍSTICA LOCAL E INFORMACIÓN AL VISITANTE

Código: MP0020

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Colaborar en la obtención de información de interés turístico sobre el entorno local, evaluando, seleccionando y adaptando la información obtenida a las necesidades de los clientes en función del segmento al que pertenezcan.

CE1.2 Aplicar métodos de recogida y actualización de datos.

CE1.3 Aplicar métodos de tratamiento de la información para su adaptación a los públicos a los que va destinada.

CE1.4 Elaborar formularios de solicitud y entrega de información turística entre centros y redes de centros de información turística.

CE1.5 En diversas situaciones de obtención de información, evaluar y seleccionar la información obtenida y adaptarla a las necesidades de los clientes potenciales.

C2: Aplicar procedimientos de gestión de información, documentación y programas de actividades de modo que sirvan para alcanzar objetivos predeterminados.

CE2.1 Cumplimentar los documentos propios de un centro o servicio de información turística.

CE2.2 Colaborar en el registro, archivo y actualización de información.

CE2.3 Colaborar en ediciones turísticas sencillas adaptadas a los segmentos de público más habituales.

CE2.4 Aplicar procedimientos de difusión y transmisión de la información y de fidelización de las consultas a través de Internet.

CE2.6 Recoger los datos necesarios para el seguimiento y control de sus actividades.

C3: Aplicar técnicas para el tratamiento de las solicitudes de información turística, quejas y reclamaciones que habitualmente se producen en centros o servicios de información turística y su resolución más adecuada.

CE3.1 Identificar, seleccionar y analizar información turística o de interés general según las situaciones.

CE3.2 Seleccionar y transmitir información en función de las peticiones de los interlocutores y de su perfil e intereses, utilizando los medios más adecuados en cada caso.

CE3.3 Recuperar información y prestarla a los usuarios, adoptando una actitud acorde con la situación planteada, aplicando el estilo de comunicación y las normas de cortesía más adecuadas.

CE3.4 Comprobar la comprensión del mensaje emitido, así como del recibido, mostrando una actitud de empatía hacia el interlocutor.

CE3.5 Informar y asesorar, en situaciones relativas a la presentación de quejas y reclamaciones, registrando las que resulten significativas para que puedan ser utilizadas, si procede, en el futuro.

C4: Colaborar en la evaluación de la potencialidad turística en un ámbito local determinado que permita detectar oportunidades de creación y desarrollo de productos turísticos locales.

CE4.1 Identificar e inventariar, si procede, el conjunto de recursos, servicios e infraestructuras de zonas determinadas.

CE4.2 Analizar el posicionamiento de los productos turísticos desarrollados en un ámbito de actuación determinado.

CE4.3 Aplicar métodos de análisis que permitan conocer la potencialidad turística y posible posicionamiento del producto turístico en un ámbito de actuación determinado.

C5: Colaborar en la puesta en práctica de estrategias de creación, mejora y desarrollo de productos y servicios turísticos en entornos locales, teniendo en cuenta la potencialidad turística del área, la demanda actual, potencial y la protección ambiental.

CE5.1 Inventariar y catalogar los diferentes componentes de los productos turísticos locales, actuales y potenciales: recursos, oferta básica de servicios turísticos y oferta complementaria, de manera que puedan ser confeccionados y susceptibles de una óptima capacidad de promoción.

CE5.3 Colaborar en proyectos de creación, mejora y desarrollo de productos y servicios turísticos en ámbitos locales, analizando la potencialidad turística de la zona y las características de la demanda actual y potencial.

CE5.5 Proponer estrategias de promoción adecuadas al tipo de producto o servicio turístico en cuestión.

CE5.6 Proponer la programación temporal de las acciones pertinentes para el desarrollo de los productos y servicios turísticos definidos.

CE5.7 Aplicar los principios de desarrollo sostenible y de protección ambiental al

C9: Colaborar en la realización de controles de calidad de determinados servicios y productos de unidades de información turística y asistir en la evaluación de los resultados obtenidos

CE9.1 Colaborar en el registro de aquellos datos que afecten a su puesto de trabajo, en relación con los objetivos de calidad, para verificar su cumplimiento de acuerdo con los patrones y estándares fijados.

CE9.2 Colaborar en la detección de aquellas situaciones que, en apariencia, pueden suponer debilidades del servicio, para su inclusión en los dispositivos que faciliten información veraz acerca de las mismas

CE9.3 Colaborar en el desarrollo de encuestas para la recopilación de datos y propuestas

CE9.4 Colaborar en la recopilación e introducción de datos en los registros e indicadores correspondientes

CE9.5 Colaborar en el establecimiento de conclusiones para detectar posibles debilidades, colaborando en la identificación de las causas de las desviaciones

CE9.6 Colaborar en las propuestas de acciones preventivas o correctivas

CE9.7 Colaborar en la aplicación de los procedimientos de atención y resolución de quejas y reclamaciones, identificando la normativa vigente, y cumplimentar registros de indicadores y hojas de toma de datos

CE9.8 Observar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios

C10: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.

CE10.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:

- Atender directamente al cliente de oficinas de información turística
- Resolver contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

- Resolver quejas y reclamaciones.

- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.

- Demandar información variada por parte del cliente o profesional del sector.

- Atender a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

- Gestionar reservas y otros servicios.

- Confirmar los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.

- Realizar la promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.

- Realizar la venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

- Negociar la prestación de servicios, colaboración o contratación con clientes o profesionales del sector.

CE10.2 Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.

- Comunicación formal o informal.

- Costumbres en el uso de la lengua.

- Número y características de los interlocutores.

- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.

- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.

- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

programar las actuaciones.

C6: Poner en práctica estrategias de comercialización de productos, servicios y destinos turísticos locales acordes con las características de los recursos y servicios turísticos del entorno.

CE6.1 Colaborar en proyectos de comercialización de productos turísticos del entorno local, partiendo de la información suministrada sobre los mismos y los conocimientos del mercado

CE6.2. Colaborar en el desarrollo de acciones comerciales.

C7: Colaborar en la gestión y control presupuestarios de la unidad, identificando costes, observando los presupuestos económicos y la definición de planes de actuación que resulten adecuados para la consecución de los objetivos

CE7.1 Observar la elaboración de presupuestos económicos para establecer programas de actuación en el marco de los periodos fijados.

CE7.2 Colaborar en la determinación de los costes de los distintos recursos.

CE7.3 Colaborar en el cálculo del punto muerto de explotación y los niveles de productividad.

CE7.3. Asistir en la gestión y control presupuestarios, y partiendo de las previsiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos.

C7.4 Observar el proceso de planificación y la formulación de objetivos, teniendo en cuenta las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los mismos.

CE7.5 Observar el planteamiento de los programas que se deriven de tales opciones, y la determinación de los medios humanos y materiales necesarios.

C8: Observar la aplicación de técnicas de integración y dirección de personal utilizadas en unidades de información turística

CE8.1 Observar la utilización eficaz de las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.

CE8.2 Observar la intervención en conflictos originados y su solución mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.

CE8.3 Observar como se ejerce el liderazgo, de una manera efectiva, adoptando el estilo más apropiado en cada situación y dirigiendo equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.

CE8.4 Participar en reuniones de trabajo, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.

CE8.5 En diversas situaciones de integración personal:

- Observar como se asigna e integra a los nuevos empleados, y en función de los puestos a cubrir y se les concede un periodo determinado de adaptación a los mismos.

- Observar las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar e identificar los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados.

- Observar la aplicación de técnicas para la comunicación intragrupal entre los miembros antiguos y nuevos del departamento, detectando las delegaciones de autoridad, y como se incentiva la iniciativa personal y la creatividad como medida de motivación.

C11: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.
 CE11.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.
 CE11.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.
 CE11.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecue al ritmo de trabajo de la empresa.
 CE11.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.
 CE11.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.
 CE11.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. Las fuentes de información turística

- Identificación, valoración y clasificación de las fuentes de información turística.
- Aplicación de las metodologías para el análisis, contraste y archivo de la información.
- Manejo de distintos sistemas de archivo: bancos y bases de datos.
- Aplicación de procedimientos para la actualización de la información y estimación de costes.
- Intercambio de información entre centros y redes.
- Colaboración en la distribución de la información dentro de la empresa.
- Manejo de las tecnologías de la información en el centro de información turística.

2. Información e interpretación del patrimonio cultural y natural

- Análisis de los recursos y servicios del destino turístico.
- Adaptación de la información a los distintos soportes y vías de distribución:
 - o Atención personal, atención telefónica y electrónica
 - o Puntos de auto-información en el centro
 - o Páginas web (estáticas, webs 2.0...)
 - o Ediciones turísticas
 - o Otras posibilidades ofrecidas por las tecnologías de la información
- Adaptación de la información en función de tipos de grupos o turistas destinatarios.
- Traducción de la información turística al inglés.
- Adaptación de la información en función de los nichos de mercado.

3. Recursos materiales en servicios y centros de información turística

- Empleo de la informática de los centros y servicios de información turística.
- Manejo de las centrales y sistemas automatizados de reservas.
- Colaboración en la producción de ediciones y materiales de promoción e información en distintos soportes. Tipología, diseño y preparación.

4. Gestión administrativa de oficinas de información turística

- Cumplimentación de los documentos necesarios en el Centro o Servicio de Información Turística.
- Información y asesoramiento en situaciones relativas a la presentación de sugerencias, reclamaciones y quejas.
- Colaboración en el control estadístico.

5. Orientación y asistencia al turista

- Aplicación de técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística.
- Comunicación verbal
- Comunicación no verbal

- Aplicación de técnicas de protocolo e imagen personal.
- Realización personalizada de la atención y acogida
- Adaptación de la información a los tiempos de estancia y consumo, a las expectativas de viaje y a la tipología de clientes.
- Gestión de los tiempos de atención.
- Atención a solicitudes de información no presenciales: correo postal, e-mail y otras formulas derivadas de las tecnologías de la información.
- Atención telefónica.
- Colaboración en la obtención de datos de interés para el servicio y estadísticas turísticas.

6. Creación y desarrollo de productos y servicios turísticos locales

- Colaboración en la definición, redefinición y desarrollo de productos turísticos locales.
- Colaboración en la gestión de proyectos.

7. Comercialización turística

- Colaboración y propuesta de la segmentación de mercados y definición de públicos objetivos.
- Colaboración en la planificación, control de acciones de comunicación y organización de eventos promocionales.

8. Utilización de las tecnologías de la información para la promoción del destino y para la creación y promoción de productos turísticos del entorno local

- Colaboración en la actualización de la web turística del destino
- Colaboración en acciones de marketing electrónico.

9. Definición de planes para áreas y departamentos de agencias de viajes y empresas y entidades de distribución e información turística

- Formulación de objetivos para un área, empresa o entidad de distribución e información turística, determinada en el marco de los planes generales de empresa o entidad.
- Selección de las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos en un plan.
- Elaboración de programas que se deriven de las actuaciones planificadas, determinando los medios humanos y materiales necesarios.

10. Gestión y control presupuestarios en agencias de viajes, unidades de información y distribución turística

- Cálculo de costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta
- Elaboración de presupuestos económicos para establecer programas de actuación.
- Determinación de los costes de los distintos recursos.
- Cálculo del punto muerto de explotación y los niveles de productividad.
- Cálculo de las desviaciones y análisis de las causas de su aparición y los efectos que producen.
- Propuesta de soluciones alternativas, estableciendo métodos de seguimiento y control presupuestarios.

11. Diseño de estructuras organizativas y funcionales propias de agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística

- Propuestas de organigramas alternativos a la estructura y relaciones interdepartamentales de la agencia de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística.
- Definición de los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo de agencias de viajes, otros distribuidores

- prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Comunicación en inglés de forma presencial o telefónica.
- Comunicación en inglés en situaciones formales o informales
- Comunicación en inglés atendiendo a las costumbres en el uso de la lengua.
- Comunicación en inglés atendiendo al número de interlocutores y sus características.
- Comunicación en inglés, con claridad en la pronunciación e interpretar distintos acentos.
- Comunicación en inglés en condiciones de ruido ambiental o interferencias
- Comunicación en inglés atendiendo al tiempo del que se dispone

15. 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

Módulo formativo	Titulación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Si se cuenta con titulación	Si no se cuenta con titulación
MF1074_3: Información turística	<ul style="list-style-type: none"> • Diplomado en Turismo. • Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas • Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional Hostelería y turismo, en el área de turismo 	2 años	4 años
MF1075_3: Productos y servicios turísticos locales	<ul style="list-style-type: none"> • Diplomado en Turismo. • Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas • Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional Hostelería y turismo, en el área de turismo 	2 años	4 años

- turísticos y entidades de información turística.
- Estimación de los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas de agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística.

12. Dirección e integración de personal en agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística

- Recepción y emisión de instrucciones e información
- Observación en la asignación de tareas y planes de trabajo
- Observación en la resolución de conflictos originados en el equipo de trabajo mediante la negociación y la participación
- Colaboración en la dirección de equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.
- Participación en reuniones de trabajo.
- Explicación del manual de acogida del establecimiento a un nuevo empleado
- Colaboración en la asignación a los nuevos empleados, y en función de los puestos a cubrir, un período determinado de adaptación a los mismos.
- Redacción y explicación de las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar y los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados.
- Comunicación intragrupal entre los miembros antiguos y nuevos del departamento

13. Implementación y gestión de los sistemas de calidad en agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística

- Realización de una propuesta para la implantación de un sistema de calidad en la empresa.
- Identificación de los factores clave y barreras de las normas de calidad aplicadas en la empresa.
- Elaboración de cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los indicadores.
- Aplicación de herramientas básicas para la determinación y análisis de las causas de la no-calidad.
- Gestión de la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable

14. Comunicación en inglés estándar en situaciones propias de los servicios turísticos

- Atención directa en inglés al cliente de agencias de viajes, oficinas de información turística, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución en inglés de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones en inglés
- Información y asesoramiento en inglés, sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Atención de demandas de información variada en inglés por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención en inglés a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos en inglés.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y los proveedores en inglés.
- Promoción en inglés de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Negociación en inglés con clientes o profesionales del sector, de acuerdos de

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 - 2 Pizarras para escribir con rotulador - Equipos audiovisuales - Rotafolios - Material de aula - Mesa y silla para formador - Mesas y sillas para alumnos
Aula de idiomas	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos audiovisuales - 1 Proyector - Programas informáticos para el aprendizaje de inglés - Reproductores y grabadores de sonido - Dicionarios bilingües

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.

Módulo formativo	Titulación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Si se cuenta con titulación	Si no se cuenta con titulación
MF0268_3: Gestión de unidades de información y distribución turísticas	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Administración y Dirección de Empresas; • Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras; • Licenciado en Economía; • Diplomado en Turismo; • Diplomado en Ciencias Empresariales 	2 años	Imprescindible e requisito de titulación
MF1057_2: Inglés profesional para turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Filología inglesa; interpretación; • Licenciado en traducción e interpretación; • Cualquier Titulación Superior con la siguiente Formación Complementaria: Certificado de aptitud en los Idiomas correspondientes de la Escuela Oficial de Idiomas. • Cualquier Titulación Universitaria Superior con la siguiente Formación Complementaria: Haber cursado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la licenciatura del idioma correspondiente junto con los estudios complementarios citados en el apartado anterior. 	1 año	Imprescindible e 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
Aula de idiomas	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4
Aula de gestión	X	X	X	
Aula de idiomas				X

ANEXO X

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Creación y gestión de viajes combinados y eventos

Código: HOTG0108

Familia Profesional: Hostelería y turismo

Nivel de cualificación profesional: 3

Cualificación profesional de referencia:

HOT330_3 Creación y gestión de viajes combinados y eventos. (RD 1700/2007, de 14 de diciembre)

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

UC1055_3: Elaborar y operar viajes combinados, excursiones y traslados.

UC1056_3: Gestionar eventos.

UC0268_3: Gestionar unidades de información y distribución turísticas.

UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

Competencia general:

Crear y operar viajes combinados, productos similares y eventos, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa. Y gestionar el departamento o unidad correspondiente de la agencia de viajes o entidad equivalente.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad preferentemente en unidades productivas de agencias de viajes, tour-operadores, entidades organizadoras de congresos, departamentos de eventos en establecimientos hoteleros y oficinas de promoción turística, tanto en el sector público como privado.

Sectores productivos:

Sector turístico, principalmente en los subsectores de la distribución y promoción turística, en agencias de viajes emisoras minoristas y mayoristas-minoristas, *tour-operadores*, agencias de viajes receptoras, oficinas y entidades de promoción turística y organizadores profesionales de congresos u OPC. También en establecimientos como hoteles, centros de congresos y entidades organizadoras de eventos.

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

3314.005.2 Promotor de agencia de viajes

3314.005.2 Promotor de agencia de viajes mayorista.

3314.002.5 Técnico de ventas en agencias de viajes

3314.002.5 Empleado o jefe de departamento de reservas de agencia mayorista.

3314.003.4 Técnico de producto agencias de viajes

3314.003.4 Programador de viajes combinados en agencias de viajes mayoristas y minoristas.

3314.003.4 Responsable del departamento nacional o internacional en agencias de viajes mayoristas.

3314.001.6 Técnico en agencias de viajes

3314.006.1 Transferista de agencias de viajes.

Coordinador de calidad en agencias de viajes mayoristas o en empresas profesionales organizadoras de congresos u OPC y en entidades organizadoras de eventos y ferias.

Técnico o promotor de Oficinas de Congresos y de empresas organizadoras de congresos u OPC.

Técnico o promotor de centros de congresos.

Empleado de entidad organizadora de ferias y eventos.

Responsable de departamento de eventos en entidades hoteleras

Duración de la formación asociada: 670 horas

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF1055_3: Elaboración y gestión de viajes combinados. (150 horas)

• UF0073: Productos, servicios y destinos turísticos. (90 horas)

• UF0074: Planificación, programación y operación de viajes combinados. (60 horas)

MF1056_3: Gestión de eventos. (150 horas)

• UF0075: Planificación, organización y control de eventos. (90 horas)

• UF0076: Comercialización de eventos. (30 horas)

• UF0043: Gestión de protocolo. (30 horas)

MF0268_3: Gestión de unidades de información y distribución turísticas. (120 horas)

• UF0077: Procesos de gestión de unidades de información y distribución turísticas. (70 horas)

• UF0049: Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo (50 horas)

MF1057_2: Inglés profesional para turismo. (90 horas)

MP0018: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Creación y gestión de viajes combinados y eventos. (160 horas)

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: ELABORAR Y OPERAR VIAJES COMBINADOS, EXCURSIONES Y TRASLADOS

Nivel: 3

Código: UC1055_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Elaborar viajes combinados que resulten adecuados y competitivos para su oferta

en el mercado, o que respondan a requerimientos de una demanda específica.

CR1.1 La oferta propia y de la competencia, tanto actual como de campañas anteriores, se analiza en lo referente a:

- Destinos ofertados.
- Características de los productos, servicios y complementos incluidos, prestarios, opciones y variables disponibles.
- Retribuciones ofrecidas a los intermediarios vendedores.
- Niveles de ventas y resultados económicos.

CR1.2 El itinerario y otras características del viaje combinado, así como los servicios que debe incluir, se determinan en función del mercado y segmento al que se destina el producto o de las demandas específicas del cliente, aplicando para ello los conocimientos sobre los destinos y servicios turísticos, y teniendo en cuenta los resultados del análisis de la oferta competidora y de la propia.

CR1.3 Los servicios que deben incluirse en el viaje combinado se determinan, así como los posibles prestarios de los mismos, utilizando para ello los soportes informativos y los medios de comunicación adecuados, y considerando las ofertas de las agencias de viajes receptoras, *brokers* aéreos y otros intermediarios turísticos, determinándose, para las operaciones regulares, las frecuencias y fechas de salida.

CR1.4 Las ofertas y cotizaciones de los servicios se obtienen y seleccionan, considerando las garantías de prestación en los términos previstos y aquellos factores que determinen la mejor relación calidad/precio y la mayor competitividad del producto final, aplicando en este proceso habilidades de comunicación y negociación.

CR1.5 Los documentos que aseguran la disponibilidad de los servicios se formalizan, reflejando el compromiso de los prestarios y los términos de contratación y recogiendo, en los casos de intermediación, las condiciones en que ésta se produce.

CR1.6 La presupuestación del viaje combinado se realiza considerando las previsiones de ventas, los costes fijos y variables, las retribuciones a los minoristas y el margen de beneficio, y determinando el precio de coste, el precio de venta mayorista, los precios de venta al público, los suplementos, el umbral de rentabilidad y otros indicadores económicos.

CR1.7 Las características de presentación de la oferta del viaje combinado se determinan, elaborando el soporte apropiado, ya sea para su presentación directa al cliente, como en los casos de productos elaborados a la demanda, o para trasladarla a los responsables del diseño del soporte de oferta o de su comercialización, en los casos de productos para la oferta.

RP2: Gestionar las reservas de forma que se logren o superen los niveles de venta previstos.

CR2.1 Las solicitudes de reserva se atienden asesorando acerca de los destinos, establecimientos y medios de transporte que mejor se adapten a las expectativas del cliente.

CR2.2 Las solicitudes de reserva se tramitan, comprobando la disponibilidad de plazas y gestionando la confirmación de los servicios por los proveedores.

CR2.3 La situación en que queda la petición se informa, asegurándose de que es entendida y aceptada y, en los casos en que no se pueda confirmar el viaje demandado o alguno de sus servicios, las alternativas posibles se consideran y se comunican a los clientes, aportando argumentos para lograr su aceptación.

CR2.4 Las reservas se registran en los soportes establecidos, manuales o informáticos, controlando el estado de los cupos, informando a los proveedores sobre las ventas habidas, asignando plazas en medios de transporte, y llevando a cabo el seguimiento conveniente de las solicitudes pendientes de confirmación.

CR2.5 El precio del viaje se notifica o reconfirma, informando del importe que debe

constituirse como depósito y de las fechas de pago de la cantidad restante, y las características y especificidades del viaje se informan o reiteran y, en su caso, el contrato de viajes combinados se formaliza o se constata su formalización por el intermediario vendedor.

CR2.6 Los términos en que se han confirmado las reservas por los proveedores, especialmente los referidos a tiempos límites, pagos anticipados y liquidaciones, se controlan regularmente, y las instrucciones para su cumplimiento se transmiten oportunamente.

RP3: Operar viajes combinados asegurando las prestaciones de los servicios en los términos establecidos y consiguiendo la satisfacción de los clientes.

CR3.1 Los documentos de soporte de los derechos a la percepción de los servicios, tales como pasajes, bonos y otros, se emiten, o se constata su emisión por los intermediarios vendedores, en los términos y plazos establecidos, y la documentación informativa, como itinerarios, guías y otros elementos complementarios, como porta-documentos y bolsas de viaje, se requieren de los proveedores internos o externos.

CR3.2 La documentación y los elementos complementarios se preparan para su entrega o expedición, que se realiza con la antelación necesaria o prevista sobre la fecha de inicio del viaje.

CR3.3 Los documentos de control requeridos por los proveedores y prestarios de servicios, como listas de pasajeros y copias de documentos emitidos, se originan, incluyendo las observaciones oportunas relativas a especificidades de los servicios o requerimientos especiales de los viajeros, y se remiten o entregan en el tiempo y forma previstos.

CR3.4 Las contingencias se prevén y las situaciones emergentes y deficiencias que se producen durante el desarrollo del viaje se resuelven.

CR3.5 Los documentos administrativos y contables se originan, o los datos necesarios para su cumplimentación se trasladan al departamento que debe originarlos.

CR3.6 El desarrollo del viaje y los servicios incluidos se evalúan, y los informes previstos o convenientes se confeccionan y remiten a los departamentos y personas a los que deba informarse.

RP4: Elaborar y programar excursiones y visitas para su operación regular o bajo demanda, obteniendo rendimientos y satisfaciendo las expectativas de los clientes.

CR4.1 Los itinerarios de las excursiones o visitas se definen, considerando los recursos turísticos de la zona y su sostenibilidad, los horarios adecuados o disponibles para su visita, la infraestructura viaria, los medios de transporte necesarios, la disponibilidad de establecimientos de restauración, las condiciones meteorológicas y otros factores, contando con los conocimientos y aportaciones de los guías de turismo.

CR4.2 Los servicios que deben incluirse se determinan, y se requieren de los prestarios sus precios, tarifas y términos de colaboración, evaluándolos mediante visitas de inspección y seleccionando aquellos que resulten más adecuados.

CR4.3 Los precios de venta se fijan considerando los acuerdos y contratos formalizados con los proveedores, costes fijos y variables, previsiones de venta o número de personas para las que se programa la excursión o visita, margen de beneficio, comisiones a vendedores y oferta de la competencia.

CR4.4 Los mínimos de pasajeros por operación se determinan y, en los casos de operaciones regulares, las frecuencias de salidas se establecen considerando la demanda actual y potencial.

CR4.5 Las solicitudes de reserva se atienden, efectuando para ello el control de plazas disponibles y registro de las ventas, informando sobre los aspectos de la operación cuyo conocimiento resulte necesario a clientes, acompañantes y

CR6.7 La comunicación con los clientes y proveedores es fluida, utilizando el medio más eficaz para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Terminales de sistemas globales de distribución o GDS. Ordenadores con aplicaciones informáticas de gestión y con conexión a Internet. Impresoras. Aparatos telefax. Teléfonos. Documentos de tráfico y bonos, tanto propios como de proveedores. Impresos y documentos administrativos, tanto propios como de proveedores. Documentación informativa. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Material de oficina diverso.

Productos o resultado del trabajo

Mensajes de solicitud de reserva y reconfirmación y modificaciones o cancelaciones de servicios formalizados y enviados. Información complementaria diversa, como descripción de servicios y establecimientos e información sobre destinos y productos y a la demanda elaborados. Excursiones y visitas regulares o a la demanda diseñadas. Traslados individuales y en grupo programados. Notas de cargo y crédito formalizadas. Registros y expedientes formalizados. Documentos internos y externos referenciados, controlados y archivados. Información y asesoramiento sobre destinos, productos y servicios turísticos prestados. Ventas de derechos de uso de servicios turísticos y de viajes efectuadas. Documentos de pago o confirmación de servicios, como billetes aéreos, marítimos y de ferrocarril, bonos de autos de alquiler, bonos de hotel, bonos de tour-operadores, boletines y mensajes de confirmación, emitida o enviada. Cuestionarios de satisfacción cumplimentados.

Información utilizada o generada

Información impresa, en soportes magnéticos y en páginas Web sobre destinos, productos y servicios turísticos; precios y tarifas; requisitos exigibles y normativas aplicables a los viajeros nacionales e internacionales; normativa de proveedores y prestarios de servicios; normativa interna de la empresa. Soportes: de información externa: guías, horarios, mapas, tarifarios, catálogos, directorios, manuales operativos, manuales de venta y manuales de emisión de documentos. Soportes de información interna: instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías y manuales.

Unidad de competencia 2

Denominación: GESTIONAR EVENTOS

Nivel: 3

Código: UC1056_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Determinar y promocionar la oferta genérica de eventos para lograr la captación de clientes.

CR1.1 La oferta propia y de la competencia, tanto actual como de campañas

proveedores, y emitiendo la documentación administrativa y contable necesaria.
CR4.6 El desarrollo de la excursión o visita y los servicios incluidos se evalúan, determinando el grado de adaptación del producto turístico a la demanda y proponiendo alternativas que puedan mejorar el itinerario o visita previamente diseñado.

CR4.7 La información recogida se analiza para evaluar las posibilidades de diseño de nuevos itinerarios, según la oferta y la demanda turísticas, estimando su viabilidad comercial y técnica.

RP5: Programar y operar traslados individuales o en grupo cumpliendo las especificaciones de los organizadores del viaje.

CR5.1 Las tarifas de los transportistas cuyos servicios son necesarios para la realización de traslados individuales o en grupo se requieren, negocian y acuerdan, y los precios básicos de los servicios de traslado más habituales se determinan a los efectos de su inclusión en los soportes de oferta.

CR5.2 Las peticiones de servicios de traslados se analizan con la finalidad de determinar los medios de transporte y asistencias requeridos, comprobando que se cuenta con todos los datos necesarios para la cotización y programación del servicio.

CR5.3 Las solicitudes de traslados se confirman indicando su precio y otras condiciones y, en los casos en que resulte oportuno, solicitando el pago anticipado del servicio y fijando el plazo para ello.

CR5.4 Los traslados confirmados se registran en el soporte previsto para ello, y los servicios necesarios para su realización se gestionan con los prestarios, obteniendo su confirmación.

CR5.5 Los documentos administrativos y contables se originan, o los datos necesarios para su cumplimentación se trasladan al departamento responsable y, en los casos en que se utilicen servicios de asistencia en el traslado, los documentos previstos al efecto se completan conteniendo toda la información que resulte necesaria, haciéndola llegar a los prestarios de la asistencia con la antelación suficiente.

CR5.6 La operación del traslado se reconfirma y controla asegurando su prestación en los términos previstos.

RP6: Participar en la mejora de la calidad de los procesos y servicios para elevar los estándares establecidos y el nivel de satisfacción de los clientes.

CR6.1 El trabajo se realiza cumpliendo o superando los estándares de calidad, conforme a los procedimientos e instrucciones establecidos y logrando la satisfacción de las expectativas de los clientes finales, promotores del viaje e intermediarios vendedores.

CR6.2 La información sobre los destinos, las características de los servicios, los proveedores y los prestarios, así como sobre las condiciones potencialmente adversas a la calidad se aplica o aporta.

CR6.3 Se requiere a los clientes que manifiesten su satisfacción o insatisfacción con los servicios recibidos, solicitándoles información a este respecto, remitiéndoles cuestionarios de satisfacción y motivándolos para rellenarlos.

CR6.4 Los acompañantes de grupos turísticos son requeridos para que elaboren informes para la evaluación de los prestarios de los servicios.

CR6.5 Las quejas o reclamaciones se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido, cumpliendo la normativa vigente y tomando las medidas oportunas para su resolución y para la satisfacción de los clientes.

CR6.6 Los productos se evalúan periódicamente, tanto en lo referente a la calidad de los servicios integrados como a su éxito en el mercado, para futuras planificaciones y toma de decisiones.

anteriores, se analiza en lo referente a:

- Servicios ofertados.
 - Características de los productos incluidos, prestatarios, opciones y variables disponibles.
 - Niveles de ventas y resultados económicos.
- CR1.2 Los eventos tipo utilizados como oferta genérica se definen y se determinan en función del mercado y segmento al que se destinan, teniendo en cuenta la información sobre hábitos de consumo de los clientes y los resultados del análisis de la oferta competidora y de la propia.
- CR1.3 Los proveedores para los diferentes tipos de servicios se evalúan y seleccionan, y se formalizan con ellos acuerdos y/o contratos.
- CR1.4 Las ofertas y cotizaciones de los servicios se obtienen y son objeto de negociación y selección, considerando las garantías de prestación y los factores que determinan la mejor relación calidad/precio y la mayor competitividad del producto final.
- CR1.5 Las características de los servicios se definen en función del tipo específico de evento de que se trate, como tamaño y disposición de los espacios, horarios, medios audiovisuales e informáticos, expositores o soportes, personal auxiliar, dotación de mesas y otros.
- CR1.6 Los soportes de la oferta genérica, así como los documentos de contratación y posterior control y seguimiento del evento se diseñan.
- CR1.7 La información sobre los clientes potenciales y sobre los eventos planeados se obtiene eficazmente.
- CR1.8 La oferta de servicios, la política y directrices comerciales de la entidad, en relación con los competidores, se compara, determinando sus diferenciales positivos y posición competitiva.
- CR1.9 Las acciones promocionales encaminadas a captar eventos se diseñan, programan y ejecutan.

RP2: Proyectar y presupuestar eventos en términos que respondan a la demanda de sus promotores y resulten competitivos frente a otras ofertas.

- CR2.1 Las especificaciones básicas del evento se requieren y obtienen de los promotores del mismo, y las responsabilidades, gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora del evento se determinan y definen.
- CR2.2 Las características de ediciones anteriores del evento se analizan, utilizando para ello los soportes informativos y los medios de comunicación adecuados y considerando niveles de servicios prestados y tipos de proveedores utilizados.
- CR2.3 El proyecto del evento se concreta en función de su tipología, su programa provisional se precisa, las características de los servicios que han de prestarse se establecen y los proveedores y prestatarios se seleccionan, considerando el segmento de mercado al que se atiende, su capacidad operativa, experiencia, garantías y otros factores, y aportando al promotor del evento, en su caso, la información y experiencia profesional en el destino o sede del evento.
- CR2.4 Las tarifas y precios de los servicios se solicitan y negocian con los proveedores para obtener los mejores términos posibles y, si resulta oportuno, se requieren opciones alternativas que permitan mejorar la oferta final para los clientes.
- CR2.5 Los costes y márgenes se definen y el presupuesto económico se establece.
- CR2.6 La propuesta y presupuesto del evento se confecciona en los términos que resulten más competitivos y se presenta a los promotores, empleando para ello técnicas de venta y negociación y sugiriendo alternativas o modificaciones que permitan competir en términos ventajosos con los competidores.
- CR2.7 El contrato de encargo de gestión del evento se elabora y firma o se propone para su firma.

RP3: Planificar el evento, determinando las acciones necesarias para su desarrollo y seguimiento.

- CR3.1 El calendario y cronograma general del proyecto se elaboran, y el procedimiento y las reuniones de seguimiento con los promotores se establecen.
- CR3.2 Las vías y fuentes de financiación del evento se diseñan o gestionan, o se colabora en ambos aspectos.
- CR3.3 El equipo ejecutivo del evento se configura y organiza, determinando su estructura, identificando, seleccionando o designando a las entidades o personas que lo integran y determinando funciones, responsabilidades y, en su caso, fase de incorporación al programa de trabajo.
- CR3.4 Los intermediarios y prestatarios de los servicios previstos en el programa del evento se evalúan, seleccionan y contratan, o se propone su contratación, reservando los bienes y servicios que han de prestar y obteniendo la confirmación de los mismos.
- CR3.5 Los plazos y fechas límite para reservas y contrataciones de servicios se determinan y las visitas y viajes de prospección e inspección o de coordinación, se deciden y concretan.
- CR3.6 Los proveedores de acciones y medios publicitarios y de promoción e imagen del evento, así como los proveedores de diseño, elaboración y hospedaje de la página web, se evalúan, seleccionan y contratan, o se propone su contratación.
- CR3.7 El material de promoción, de comunicación, de inscripción, técnico y administrativo del evento se diseña o se colabora en su diseño.
- CR3.8 Los anticipos y depósitos necesarios para garantizar la disponibilidad de los servicios, de acuerdo con los términos acordados con los proveedores, se formalizan y realizan, o se dan instrucciones para ello.
- CR3.9 Los espacios necesarios para la recepción, inscripción, reuniones, actos, exposiciones y almacenaje se diseñan y distribuyen.
- CR3.10 Los aspectos protocolarios, funcionales y de seguridad se consideran, y las características operativas y las necesidades de apoyo y soporte en el desarrollo del evento se establecen, previendo las posibles incidencias o crisis y proponiendo soluciones a las mismas.

RP4: Dirigir las acciones previas a la realización efectiva del evento para lograr su posterior desarrollo en los términos previstos y con el grado de autonomía asignado para proponer y afrontar con anticipación y planificación las modificaciones a que haya lugar.

- CR4.1 Las acciones previstas de difusión, promoción, publicidad y otras para captación de participantes se ejecutan o se ordena su ejecución.
- CR4.2 Las inscripciones y confirmaciones de participación se atienden y tramitan, registrándolas en los soportes establecidos, manuales o informáticos, controlando el estado de las mismas y la tipología de los participantes.
- CR4.3 Las acreditaciones de acceso, la documentación profesional del evento y los elementos complementarios como vales de comida, maletines, bolsas, catálogos profesionales o comerciales, obsequios protocolarios y otros, se emiten, preparan y organizan para su entrega o se constata su preparación por otros prestatarios de servicios.
- CR4.4 Los documentos administrativos y contables se originan o los datos necesarios para su cumplimentación se trasladan al área que debe emitirlos.
- CR4.5 Los documentos de control requeridos por los promotores del evento, por los proveedores y prestatarios de servicios y por los participantes, como listados de ponentes e invitados, traslados individuales y colectivos, tareas del personal auxiliar requerido, certificados de asistencia y presentación de ponencias o comunicaciones, se originan.
- CR4.6 La asignación y configuración de espacios en exposiciones y demás actos

culturales o sociales se decide y realiza conforme se concretan las inscripciones, supervisando los mismos durante el montaje, así como la señalética y medios de información y comunicación.

RP5: Operar el evento ejecutando las acciones necesarias para el cumplimiento del plan de trabajo previsto y la prestación de servicios y contrapartidas comprometidos con los distintos tipos de clientes o participantes.

CR5.1 La disponibilidad y despliegue de los recursos humanos y materiales necesarios se comprueba.

CR5.2 El cumplimiento de las instrucciones de acceso, protocolo y seguridad se verifica.

CR5.3 Los recursos humanos involucrados en el desarrollo del evento se motivan y dirigen.

CR5.4 La prestación y el desarrollo de los servicios, tanto propios como externos, se supervisan y son objeto de control para comprobar que se ajustan a las características y especificaciones de calidad establecidas.

CR5.5 Las incidencias e imprevistos que se producen durante el desarrollo se detectan rápidamente, proponiendo las alternativas más adecuadas.

CR5.6 El desarrollo y seguimiento del proyecto en los términos y plazos previstos se efectúa, y los interlocutores designados son informados sobre el desarrollo del evento e incidencias producidas.

RP6: Ejecutar y supervisar las acciones precisas para el cierre efectivo, documental y económico, del evento.

CR6.1 Los documentos contables de pago se recaban y se abonan o se transmite la información al departamento encargado de su tramitación.

CR6.2 Las subvenciones se tramitan o justifican a la finalización del evento o se proporciona la información necesaria al área responsable de su gestión.

CR6.3 Las demandas de información, rectificaciones o cambio de documentación por parte de los participantes se atienden durante el periodo establecido para ello.

CR6.4 Los materiales gráficos se recaban, como reportajes fotográficos, reportajes de vídeo y dossieres de prensa.

CR6.5 Las ediciones post-evento se dirigen y distribuyen.

CR6.6 Los informes finales se elaboran actualizando las bases de datos utilizadas o generadas, y la memoria y el balance económico del evento se cierran, analizando, en su caso, las incidencias detectadas y elaborando conclusiones para próximas ediciones.

CR6.7 La documentación y envíos protocolarios de cierre, como cartas de agradecimiento a entidades, colaboradores y ponentes, y documentación y materiales a patrocinadores, se preparan y distribuyen.

RP7: Participar en la mejora de la calidad de los procesos y servicios de la unidad o entidad en que trabaja para elevar los estándares establecidos y el nivel de satisfacción de los clientes en eventos.

CR7.1 El trabajo se realiza cumpliendo o superando los estándares de calidad, conforme a los procedimientos e instrucciones establecidos y logrando la satisfacción de las expectativas de los participantes y promotores del evento.

CR7.2 La información sobre las características de los servicios, sobre los proveedores, sobre las expectativas de los participantes y promotores del evento, así como sobre las condiciones potencialmente adversas a la calidad, se aplica o aporta.

CR7.3 Los participantes en el evento y sus promotores son requeridos para que manifiesten su satisfacción o insatisfacción con los servicios recibidos, entregándoles cuestionarios de satisfacción y motivándolos para rellenarlos o utilizando métodos alternativos que contribuyan al mismo fin.

CR7.4 Las quejas o reclamaciones se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido, cumpliendo la normativa vigente y tomando las medidas oportunas para su resolución y para la satisfacción de los clientes.

CR7.5 La comunicación con los clientes y proveedores es fluida, utilizando el medio más eficaz para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Terminales de sistemas globales de distribución o GDS. Ordenadores con aplicaciones informáticas de gestión especializadas y con conexión a Internet. Impresoras. Aparatos telefax. Teléfonos. Documentos de tráfico y bonos, tanto propios como de proveedores. Impresos y documentos administrativos tanto propios como de proveedores. Documentación informativa. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Material de oficina diverso. Planos de espacios para la celebración de eventos, como salones y palacios de congresos. Catálogos de materiales audiovisuales e informáticos, de material de exposición y montaje, de objetos promocionales; muestrarios de papel y otros materiales de impresión; sistemas manuales y tecnológicos de control de acceso a recintos.

Productos o resultado del trabajo

Propuestas y ofertas de organización de eventos. Mensajes de solicitud de inscripción y reservas, reconfirmación y modificaciones o cancelaciones de servicios. Información complementaria diversa, como programas científicos, sociales y de acompañantes, catálogos de expositores, descripción de servicios y establecimientos e información sobre actividades y servicios. Notas de cargo y crédito. Registros y expedientes. Documentos internos y externos cumplimentados. Bases de datos de clientes y proveedores actualizadas. Información y asesoramiento sobre productos y servicios turísticos. Documentos de pago o confirmación de servicios, como billetes aéreos y de ferrocarril, bonos de alquiler de vehículos, bonos de hotel, boletines y mensajes de confirmación, alquiler de audiovisuales, equipos de sonido e informáticos, personal de apoyo esencial para el evento, como intérpretes, azafatas y guías, y documentos acreditativos, en su caso, de asistencia o participación en el evento, emitidos o enviados. Cuestionarios de satisfacción, informes o estudios equivalentes formalizados.

Información utilizada o generada

Información impresa, en soportes magnéticos y en páginas Web sobre clientes potenciales y eventos planeados; eventos potenciales y eventos confirmados y su histórico; potenciales decidores de destinos o sedes y sus datos de contacto; productos y servicios turísticos y logísticos especializados en el turismo de reuniones y eventos; precios y tarifas; requisitos exigibles y normativas aplicables a los viajeros nacionales e internacionales; normativa de proveedores y prestarios de servicios; normativa sobre protección de datos y prevención de riesgos laborales; normativa interna de la empresa; propuestas-tipo de programas sociales y para acompañantes.

Unidad de competencia 3

Denominación: GESTIONAR UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

Nivel: 3

Código: UC0268_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Proponer objetivos y planes para la unidad de información o distribución de oferta turística de su responsabilidad, que sean viables y se integren en la planificación general y estratégica de la entidad, y que respondan a las demandas actuales y emergentes de los viajeros, proveedores de servicios del destino y otros usuarios de la unidad.

CR1.1 Por medio de información directa y expresa se accede al conocimiento de los planes generales de la empresa o entidad y de los específicos que afectan a su área de actuación.

CR1.2 Los objetivos de carácter particular para la unidad de su responsabilidad se definen y se proponen a sus superiores.

CR1.3 Las opciones de actuación se identifican y evalúan, y se seleccionan las más adecuadas a los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos, los periodos de temporada alta de los destinos y las características de la empresa o entidad.

CR1.4 Los planes y acciones para conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad se formulan y cuantifican, para revisar su grado de cumplimiento.

RP2: Confeccionar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad, efectuando el seguimiento económico y el control presupuestario.

CR2.1 Los datos históricos de la unidad de su responsabilidad se revisan y las previsiones económicas se establecen, de acuerdo con la planificación general de la empresa o entidad, con el número y variedad de servicios programados y con los objetivos cuantitativos y cualitativos fijados para la unidad de información y distribución de oferta turística.

CR2.2 Los presupuestos económicos y de tesorería se confeccionan aplicando técnicas de previsión y presupuestación, y estableciendo su cuantificación y periodicidad en función de la estacionalidad propia de la actividad turística.

CR2.3 Los presupuestos se presentan a sus superiores jerárquicos, considerando las observaciones que éstos formulan para hacer las modificaciones necesarias.

CR2.4 El procedimiento para el seguimiento del presupuesto de su unidad se define y aprueba.

CR2.5 El control presupuestario se efectúa en los plazos y términos establecidos, comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos.

CR2.6 Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan de forma precisa, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso, que permitan, no obstante, mantener los servicios más competitivos o con mayor impacto estratégico en los periodos de temporada alta.

CR2.7 Los resultados del control presupuestario se transmiten mediante los informes adecuados a las personas y departamentos correspondientes, en el tiempo y forma establecidos.

RP3: Establecer la estructura organizativa de la unidad de información y distribución de oferta turística, determinando y organizando los recursos necesarios para el logro de los objetivos.

CR3.1 El tipo de estructura organizativa que resulta más adecuado para el logro de los objetivos y planificación establecidos se determina, adaptándola a la estacionalidad propia de la actividad y en función de las disponibilidades de financiación.

CR3.2 La incorporación a las redes de intercambio de información y cooperación más adecuadas se propone, para rentabilizar sinergias, garantizar la imprescindible actualización permanente de la información y oferta turística y agilizar su distribución.

CR3.3 Las funciones y tareas que deben realizarse, las relaciones internas de la unidad y las relaciones con otros agentes turísticos y sociales de su ámbito territorial y área de influencia se establecen.

CR3.4 Los recursos necesarios se determinan, considerando las variables estacionales o periódicas derivadas de los hábitos viajeros.

CR3.5 Los puestos de trabajo se definen y el perfil de los informadores y comercializadores turísticos que deben ocuparlos se contribuye a definir.

CR3.6 En el proceso de selección del personal que ocupa los puestos de la unidad de trabajo se colabora.

CR3.7 El trabajo se organiza y se distribuye entre el equipo humano de su dependencia.

RP4: Integrar y dirigir al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.

CR4.1 En la integración, formación y evaluación del personal dependiente se participa, para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.

CR4.2 Las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad se identifican.

CR4.3 Las metas y objetivos de la entidad o empresa turística se explican para su comprensión y asunción por cada miembro del equipo humano dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo correspondiente.

CR4.4 La motivación del personal de la unidad de su responsabilidad se logra promoviendo y valorando la iniciativa, el esfuerzo, la creatividad y su papel en la transmisión de imagen de marca del distribuidor turístico, destino o ámbito territorial, y en el trabajo en equipo.

CR4.5 Las responsabilidades y funciones del personal se determinan y la autoridad necesaria para su cumplimiento se delega.

CR4.6 Las instrucciones e indicaciones al personal se transmiten de forma clara, asegurándose de su perfecta comprensión.

CR4.7 Las reuniones con el personal necesarias para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño se fijan y dirigen, formalizando los informes pertinentes.

CR4.8 La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

RP5: Implementar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado, para conseguir los objetivos de la empresa o entidad.

CR5.1 Los servicios en su ámbito de responsabilidad se diseñan con su contribución, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los distintos tipos de clientes, tales como usuarios finales, agentes turísticos del destino y otros, y colaborando en la determinación de estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad.

CR5.2 La cultura de la calidad se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad y fomentando su participación en la mejora continua.

CR5.3 El sistema de calidad se implementa, identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.

CR5.4 El sistema de indicadores y de control de la calidad interna se define,

analizando los datos aportados, informando a sus superiores y a otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.

CR5.5 Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, o métodos equivalentes, se diseñan con su colaboración, facilitando y fomentando la participación de los clientes.

CR5.6 La aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimiento de los estándares y normas se comprueba, efectuando la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Equipos informáticos. Internet. Aparatos telefax. Teléfonos. Redes telemáticas de distribución e intercambio de información y oferta turística. Manuales de planificación. Manuales de archivo, actualización y gestión de la información. Manuales de procedimiento administrativo. Formularios de presupuestación. Manuales de elaboración de documentos. Manuales de comunicación. Manuales de procedimientos de control de calidad.

Productos o resultado del trabajo

Planificación y organización eficiente de la unidad de su responsabilidad. Integración, dirección y coordinación del personal dependiente. Consecución de objetivos: prestación rentable del servicio, desarrollo estratégico de nuevos servicios, contribución a la creación y distribución de servicios y productos turísticos y al desarrollo territorial, entre otros. Personal motivado e involucrado en los objetivos de la empresa o entidad y consciente de su papel en la transmisión de imagen de toda la cadena turística de su ámbito territorial. Organización, ejecución y control en la unidad de su responsabilidad de la política de calidad de la empresa o entidad. Optimización de costes. Fidelización de clientes. Informes de gestión de recursos humanos y de resultados en la atención a consumidores y proveedores de información y oferta turística.

Información utilizada o generada

Plan estratégico de la empresa o entidad y, en su caso, de su ámbito territorial de actuación. Información impresa, en soportes magnéticos y en páginas web sobre su ámbito territorial de actuación y su área de influencia, productos y servicios turísticos; precios y tarifas; requisitos exigibles, normativas y derechos y vías de reclamación aplicables a los viajeros nacionales e internacionales; normativa de proveedores y prestarios de servicios. Bases de datos e inventarios turísticos. Información económica y administrativa de la empresa o entidad. Presupuestos. Informes de gestión. Plan de calidad de la empresa o entidad. Inventarios de material y equipamiento. Fichero de clientes, visitantes y proveedores. Registro de personal. Disposiciones legales y convenios colectivos. Manual y normativa interna de la empresa o entidad. Registros de calidad. Albaranes, vales y facturas.

Unidad de competencia 4

Denominación: COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Nivel: 2

Código: UC1057_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

CR1.1 La expresión oral del cliente o el profesional en inglés, empleando un lenguaje estándar se interpreta con precisión en situaciones predecibles tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
 - Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.
 - Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
 - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
 - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
 - Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
 - Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
 - Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
 - Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
 - Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
 - Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.
- CR1.2 La comprensión oral en inglés se produce adecuando la interpretación a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, y se interpreta en lo esencial, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP2: Interpretar, sin precisar un diccionario, documentos de complejidad media escritos en inglés, en el ámbito de la actividad turística, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR2.1 La documentación escrita en inglés referente a instrucciones, informes, manuales, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas, se interpreta con detalle y agilidad en situaciones predecibles, tales como:

- Consulta de un manual de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad turística.
 - Consulta de un manual de aplicación informática.
 - Petición de información, reservas y pedidos.
 - Lectura de mensajes, cartas, faxes y correo electrónico.
 - Información sobre destinos, servicios y precios.
- CR2.2 La comprensión escrita en inglés se produce adecuando la interpretación a los condicionantes que la pueden afectar, tales como:
- El canal de la comunicación: fax, e-mail o carta.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Grafía deficiente.
 - Impresión de baja calidad.

- del sector.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
- CR4.2 La expresión escrita en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:
- Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Canal de comunicación.
 - Características de los receptores del mensaje.
 - Calidad de la impresión o de la grafía.

RP5: Comunicarse oralmente con espontaneidad con uno o varios clientes o proveedores en inglés, en la prestación de servicios turísticos.

CR5.1 La interacción en inglés se realiza produciendo e interpretando los mensajes orales de uno o varios interlocutores, expresados con fluidez en situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Comunicación y coordinación con los representantes y técnicos de los servicios encargados del desarrollo de las actividades de ocio complementarias fuera del establecimiento.

CR5.2 La interacción en inglés se produce, si se emplea un lenguaje estándar, atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua, claridad de la pronunciación y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de turismo. Diccionario. Material de oficina.

Productos o resultado del trabajo

Comunicación interactiva independiente con clientes y profesionales del sector en inglés para la prestación de servicios turísticos, gestión y comercialización de los establecimientos, venta de servicios y destinos turísticos y negociaciones con clientes y proveedores. Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad turística.

RP3: Expresar a clientes y proveedores en inglés, mensajes orales fluidos, de complejidad media, en el ámbito del turismo, en situaciones de comunicación presencial o a distancia, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información.

CR3.1 La expresión oral en inglés se realiza produciendo mensajes coherentes que emplean un vocabulario amplio relacionado con la actividad y son emitidos con fluidez y espontaneidad en reuniones, recepciones y conversaciones referidas a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Acompañamiento, asistencia e información al pasajero en medios de transporte marítimo y ferroviario.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CR3.2 La expresión oral en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP4: Producir en inglés, documentos escritos de complejidad media, correctos gramatical y ortográficamente, necesarios para el cumplimiento eficaz de su cometido y para garantizar los acuerdos propios de su actividad, utilizando un vocabulario amplio propio de su ámbito profesional.

CR4.1 La expresión escrita en inglés se realiza cumplimentando o produciendo instrucciones, cartas, faxes, correos electrónicos y notas coherentes, inteligibles y correctas en la gramática y ortografía, referidos a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y precios.
- Notificación de avisos para clientes de un evento.
- Redacción y cumplimentación de documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes u oficina de información turística.
- Realización de reservas y venta de servicios y productos turísticos.
- Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
- Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Formalización de documentos de control, contratos y bonos.
- Elaboración de informes.
- Solicitudes por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales

Información utilizada o generada

Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas especializadas en eventos y oficinas turísticas. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias.

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

Denominación: ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE VIAJES COMBINADOS

Código: MF1055_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1055_3 Elaborar y operar viajes combinados, excursiones y traslados.

Duración: 150 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: PRODUCTOS, SERVICIOS Y DESTINOS TURÍSTICOS

Código: UF0073

Duración: 90 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 exceptuando el tratamiento informatizado de la información

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar la evolución del concepto de turismo, identificando los elementos que componen el sistema turístico.

CE1.1 Explicar la evolución del concepto de turismo a lo largo del tiempo.

CE1.2 Describir el sistema turístico e identificar los elementos que lo componen.

CE1.3 Identificar y explicar los factores que influyen en la demanda turística individual y en la demanda turística agregada a un destino turístico.

CE1.4 Reconocer y clasificar los componentes de la oferta turística, y explicar las características de los distintos servicios y productos turísticos.

CE1.5 Describir las variables que determinan la evolución y tendencias de la demanda y de la oferta turísticas.

CE1.6 Reconocer los segmentos de la demanda del mercado turístico actual y describir sus características.

CE1.7 Identificar y clasificar los medios de transporte, comparando y evaluando sus características diferenciales desde el punto de vista de la demanda.

C2: Analizar el mercado turístico identificando los destinos turísticos nacionales e

internacionales más relevantes.

CE2.1 Estimar la situación del mercado turístico nacional e internacional.
CE2.2 Identificar y describir los principales destinos turísticos nacionales teniendo en cuenta:

- Tipología de su producto.
- Potencial de su demanda.
- CE2.3 Reconocer y describir los principales destinos turísticos internacionales teniendo en cuenta:
 - Tipología de su producto.
 - Potencial de su demanda.

CE2.4 Describir los flujos turísticos actuales y justificar la situación en el mercado de los diferentes destinos turísticos con relación a los segmentos de la demanda turística.

CE2.5 Identificar a los oferentes más significativos del mercado turístico nacional e internacional, y describir las características de sus respectivas ofertas.

CE2.6 Explicar las características del turismo sostenible y describir sus factores determinantes.

Contenidos**1. El Turismo y la estructura del mercado turístico**

- Concepto de Turismo. Evolución del concepto de Turismo.
- El sistema turístico. Partes o subsistemas.
- La demanda turística. Tipos de demanda turística. Factores que determinan la demanda turística individual y agregada.
- La oferta turística. Componentes de la oferta turística.
- Evolución histórica del turismo. Situación y tendencias.
- Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística española: destinos y productos asociados.
- Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda internacional: destinos relevantes y productos asociados.

2. El alojamiento como componente del producto turístico

- La hostelería. Los establecimientos de alojamiento. Clasificaciones y características.
- Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes y *tour*-operadores.
- Principales proveedores de alojamiento.
- Tipos de unidades de alojamiento y modalidades de estancia. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación. Cadenas hoteleras. Centrales de reservas

3. El transporte como componente del producto turístico

- Transporte por carretera
 - o Vías de comunicación
 - o Alquiler de automóviles
 - o Servicios de autocares
 - o Principales compañías
- Transporte por ferrocarril
 - o Tipos de trenes
 - o Principales líneas de ferrocarriles
 - o Emisión de billetes de transporte de ferrocarril
 - o Principales compañías
- Transporte acuático
 - o Características
 - o Puertos .Clasificación

- África
 - o Geografía, economía y sociedad
 - o Principales destinos turísticos en África: desierto, safaris, islas y playas
 - o Análisis de la demanda
- América del Norte
 - o Geografía, economía y sociedad
 - o Ciudades de América del Norte.
 - o Destinos de naturaleza
 - o Análisis de la demanda
- América Central y América del Sur
 - o Geografía, economía y sociedad
 - o Ciudades
 - o Destinos naturales
 - o Suramérica
 - o Destinos culturales
 - o Destinos arqueológicos
 - o Turismo activo
 - o Análisis de la demanda
- Asia
 - o Geografía, economía y sociedad
 - o Oriente Próximo
 - o Oriente Medio y Asia central
 - o Asia meridional
 - o Sudeste asiático
 - o China y Extremo Oriente
 - o Análisis de la demanda
- Oceanía
 - o Principales destinos turísticos en Oceanía: Australia, Nueva Zelanda e Islas del Pacífico
 - o Destinos especiales
 - o Análisis de la demanda

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: PLANIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y OPERACIÓN DE VIAJES COMBINADOS

Código: UF0074

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las realizaciones RP3 y RP4 en lo referido a los precios de venta, mínimos de pasajeros por operación, solicitud de reserva y emisión de documentos, desarrollo del servicio y análisis de la información recogida y con la RP5.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Desarrollar los procesos de planificación, elaboración, programación, operación de viajes combinados y productos similares, identificando y aplicando procedimientos, técnicas y recursos tecnológicos.
CE1.1 Describir los diferentes tipos de viajes combinados y otros productos turísticos que implican la integración de servicios, como excursiones y traslados,

- o modalidades y servicios en los transportes marítimos
 - o Características y clases de barcos
 - o Principales compañías navieras
 - o Los cruceros: compañías, rutas, tarifas
 - Transporte aéreo
 - o Tipos y funciones de las compañías aéreas
 - o Transporte aéreo comercial
 - o Compañías aéreas regulares
 - o Tipos de servicios
- 4. Otros elementos y componentes de los viajes combinados, excursiones o traslados**
- El transporte discrecional en autocar. Relaciones. Tarifas. Contrastes. Normativa.
 - El alquiler de automóviles con y sin conductor. Tarifas. Seguros. Procedimientos de reservas. Bonos y boletines de presentación. El viaje combinado *fly-drive*.
 - Los cruceros marítimos y fluviales y sus características. Tipos. Tarifas. Prestaciones. Reservas.
 - Los servicios de acompañamiento y asistencia turística. El servicio de guía turístico.
 - Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes.

5. Principales destinos turísticos nacionales

- Turismo de sol y playa
 - o El producto sol y playa
 - o Análisis del turista de sol y playa
 - o Las playas españolas
 - o Costas peninsulares
- Turismo de naturaleza y turismo activo
 - o Ecoturismo. Turismo rural
 - o Los parques nacionales y naturales
 - o Actividades terrestres, acuáticas, aéreas, mixtas y de multiaventura
 - o Productos turísticos unidos a deportes de aventura y a deportes tradicionales
 - o Análisis de la demanda
- Turismo cultural y religioso
 - o Patrimonio cultural y religioso de España
 - o Destinos e itinerarios del producto cultural y religioso. Imagen y comercialización
 - o Análisis de la demanda
- Turismo profesional
 - o Turismo profesional en España
 - o Principales destinos
 - o Análisis de la demanda del turismo profesional
- Turismo social y de salud
 - o Turismo de salud y belleza: aguas termales y balnearios
 - o Turismo social
 - o Turismo de idiomas, temático y residencial
 - o Análisis de la demanda del turismo social y de salud

2. Principales destinos turísticos internacionales

- Europa
 - o Importancia y evolución del turismo en Europa
 - o Las grandes ciudades europeas
 - o Destinos de costa
 - o Análisis de la demanda de turismo de Europa

identificando sus componentes y estableciendo sus especificidades económicas, operativas y de comercialización.

CE1.2 Analizar los viajes incluidos en las ofertas de diversos tour-operadores, estableciendo sus características diferenciales, comparándolos y determinando sus ventajas competitivas en función de los segmentos del mercado a los que se dirige la oferta.

CE1.3 Explicar los procesos de planificación, elaboración, programación y operación de viajes combinados, caracterizando sus fases y describiendo objetivos y resultados: definición del producto; selección de fuentes de información; diseño del itinerario; elección de servicios y otros componentes del producto y selección de prestatarios; negociación con proveedores y contratación; presupuestación; elaboración del soporte de oferta del producto; comercialización y venta; operación.

CE1.4 Explicar los procesos de planificación, elaboración, programación y operación de excursiones, caracterizando sus fases y describiendo objetivos y resultados: definición del producto; diseño del itinerario; elección de servicios y selección de prestatarios; presupuestación, comercialización y venta; operación.

CE1.5 Explicar el proceso de programación y operación de traslados, caracterizando sus fases y describiendo objetivos y resultados: definición del producto; elección de servicios y selección de prestatarios; presupuestación y operación.

CE1.6 En supuestos prácticos, de elaboración de viajes combinados, excursiones o traslados identificar y formalizar los documentos apropiados para asegurar las prestaciones de los servicios incluidos, y determinar los controles necesarios para asegurar la operación y el cumplimiento de las acciones programadas, indicando las medidas correctivas adecuadas ante determinadas desviaciones.

CE1.7 Identificar y cumplimentar documentos administrativos y contables propios de las operaciones de viajes combinados, excursiones y traslados, y redactar informes de evaluación.

CE1.8 Utilizar programas informáticos de hoja de cálculo para la elaboración de escandallos de viajes combinados, excursiones y traslados.

CE1.9 En supuestos prácticos, de elaboración de viajes combinados, excursiones o traslados, definida la demanda a que se destinan y otros datos caracterizadores, y utilizando los soportes informativos, recursos tecnológicos, como Internet, programas informáticos de hoja de cálculo y programas específicos para agencias de viajes, así como los datos aportados:

- Considerar y seleccionar posibles itinerarios y características del producto.
- Considerar y seleccionar los servicios y otros componentes del producto.
- Seleccionar los prestatarios de los servicios y obtener precios y tarifas de servicios.
- Elaborar el presupuesto, determinando costes, retribuciones a minoristas, márgenes de beneficio, precios de venta, umbrales de rentabilidad y otros indicadores económicos de interés.
- Proponer las características de presentación del producto elaborado, para diseñar su oferta final.

Contenidos

1. Creación y operación de viajes combinados

- Concepto de viaje combinado. Tipos. Viajes combinados elaborados bajo demanda y para la oferta.
- Relaciones entre tour-operadores y agencias de viajes minoristas. Condiciones de colaboración y términos de retribución.
- Análisis de las fases de la elaboración, programación, comercialización y operación de los viajes combinados.

2. Programación y operación de excursiones y traslados

- Tipos de excursiones y visitas. Características y servicios que incluyen. Operaciones regulares y operaciones bajo demanda. Normativa aplicable. Programación y operación de excursiones.
- Los traslados como operación propia de las agencias de viajes receptoras. Tipos de traslados. Programación y operación de traslados.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	80
Unidad formativa 2	50

Secuencia:

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

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación, que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia digital.
- Competencias sociales en geografía.

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: GESTIÓN DE EVENTOS

Código: MF1056_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1056_3 Gestionar eventos.

Duración: 150 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE EVENTOS

Código: UF0075

Duración: 90 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP2 y RP3, RP4, RP5, RP6 Y RP7

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar el turismo de reuniones e identificar sus demandas específicas dentro del sector turístico.

CE1.1 Justificar la evolución y el auge de este segmento del mercado turístico, explicando su situación dentro del mercado nacional e internacional.

CE1.2 Identificar los principales destinos nacionales e internacionales que se han posicionado en este segmento, explicando los factores que lo han hecho posible.

CE1.3 Reconocer los diferentes tipos de eventos más habituales en la actualidad.

CE1.4 Identificar las entidades gestoras y promotoras de eventos, como organizadores profesionales de congresos u OPC, agencias de viajes, departamentos especializados de hoteles y centros de reuniones, instituciones feriales y oficinas de congresos, entre otros, y describir las funciones que realizan en sus respectivos ámbitos de actuación.

CE1.5 Reconocer los diferentes servicios e instalaciones requeridas por los eventos, sus peculiaridades y sus relaciones con los organizadores de eventos:

- Los espacios: palacios y centros de congresos, recintos feriales, hoteles y recintos singulares así como sus accesos, instalaciones, medios tecnológicos y configuración de los espacios.
- Tipología y servicios de los establecimientos de alojamiento.
- Servicios de restauración: tipología y formas de servicio.
- Servicios y métodos de reproducción y proyección de imagen y sonido y de telecomunicaciones.
- Servicios, modalidades y tecnologías para la traducción, tales como interpretación de conferencias, traducción de cintas y locuciones o traducción escrita.
- Métodos y tecnologías de gestión y control de los accesos.
- Servicios y sistemas de montajes de stands y exposiciones.
- Secretaría técnica y secretaría científica.
- Servicios de animación cultural y producción de espectáculos.
- Transportes de acceso a la sede y transportes internos colectivos.
- Servicios de diseño, edición e impresión de materiales gráficos, audiovisuales y digitales.
- Empresas, servicios y funciones de las azafatas de congresos.
- Otros servicios: seguros, asistencia turística, guías, seguridad, decoración, señalética, gabinete de prensa y comunicación, entre otros.

C2: Planificar y presupuestar un evento y definir su programa, identificando las actividades y tareas que se derivan para la entidad gestora.

CE2.1 Identificar y analizar las principales fases en el proyecto de un evento, distinguiendo la planificación, organización, desarrollo y evaluación final del mismo.

CE2.2 Describir los diferentes tipos de actividades propias de los eventos, como sesiones de trabajo, actos institucionales, sociales y culturales, exposiciones comerciales, banquetes o actividades lúdicas.

CE2.3 Identificar y utilizar las fuentes de información sobre destinos, servicios y sus precios, prestatarios e intermediarios que se utilizan para la organización de eventos.

CE2.4 Describir la elaboración de los presupuestos del evento en sus diferentes tipos, tanto para los promotores como para la entidad gestora, estableciendo costes, márgenes y precios, redactando la correspondiente oferta y previendo opciones de variación.

CE2.5 En supuestos de encargo de eventos:

- Elaborar el programa de un evento en función de las especificaciones aportadas y de la tipología de las personas y entidades que intervienen o participan, como compradores, vendedores, expositores, delegados, ponentes, comité organizador y autoridades.
- Definir las gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora.
- Elaborar un calendario y cronograma general del proyecto.
- Evaluar y seleccionar proveedores, definiendo los criterios de selección, efectuando planteamientos de negociación y redactando acuerdos y contratos.
- Elaborar el presupuesto del evento.
- Proponer vías y fuentes de financiación del evento.
- Utilizar programas informáticos específicos para la gestión de eventos.

C3: Aplicar técnicas para el proceso de organización de un evento determinado, analizando la lógica de dicho proceso.

CE3.1 Identificar y describir las actividades que se producen en las diferentes fases de un proyecto de gestión de evento estableciendo sus interrelaciones, determinando su secuencialidad, elaborando el calendario y cronograma, y determinando las acciones de seguimiento del mismo.

CE3.2 Identificar la estructura organizativa del evento y del equipo técnico de gestión de proyecto, indicando funciones y responsabilidades e interrelación con el resto de los equipos que componen la estructura organizativa, determinando los perfiles de los puestos de trabajo correspondientes, y definiendo las técnicas en la gestión de recursos humanos que logren el mejor desempeño.

CE3.3 Definir acciones dirigidas a la captación de participantes, difusión y promoción del evento, así como la captación de patrocinadores y colaboradores, y plantear las vías más adecuadas en función de su eficacia y coste.

CE3.4 Detallar el procedimiento de formalización y control de inscripciones de un evento y realizar, en supuestos prácticos, las acciones propias del mismo, utilizando soportes manuales o informáticos.

CE3.5 Diseñar procedimientos y documentos para los servicios que demandan los promotores y proveedores de servicios.

CE3.6 Diseñar procedimientos y documentos para los procesos administrativos y contables propios de las actividades de los eventos.

CE3.7 En supuestos prácticos, de organización de eventos, determinar la distribución de los espacios requeridos por el evento, teniendo en cuenta aspectos funcionales, comerciales y de seguridad.

CE3.8 Identificar situaciones adversas y circunstancias emergentes que afecten al desarrollo de un evento y plantear acciones preventivas o correctoras de las mismas.

C4: Describir el proceso de evaluación final de un evento, describiendo las actividades de dirección y control inherentes.

CE4.1 Identificar las acciones que deben realizarse para el control del evento, adecuación de los servicios, suministros y espacios a los requerimientos establecidos, y elaborar hojas de comprobación y otras herramientas de evaluación.

CE4.2 Confeccionar cuestionarios de evaluación de la satisfacción de los participantes y promotores, o instrumentos equivalentes, e interpretar los resultados.

CE4.3 Definir el contenido, elementos y formato de un informe final de evento e interpretar, en supuestos prácticos, los balances económicos del promotor y de la entidad gestora.

CE4.4 Aportar propuestas de solución para resolver o mejorar problemas planteados.

CE4.5 Describir y aplicar los procedimientos de atención y resolución de quejas y reclamaciones, identificando la normativa vigente, y cumplimentar registros de indicadores y hojas de toma de datos.
CE4.6 Interpretar y analizar procedimientos e instrucciones de trabajo describiendo su aplicación en supuestos prácticos de evaluación de eventos.

Contenidos

1. El turismo de reuniones y su demanda de servicios especializados

- El turismo de reuniones: concepto y evolución histórica; situación y tendencias; el turismo de reuniones como producto especializado del turismo urbano.
- Las características diferenciadas y específicas de este tipo de demanda.
- Mecanismos de decisión. Impactos en los destinos y en sus restantes productos turísticos.
- Incorporación a la cadena turística de servicios considerados tradicionalmente como servicios a las empresas o no turísticos.
- Agentes turísticos específicos: organizadores profesionales de eventos, agencias de viajes especializadas y otros. Evolución.

2. Principales destinos turísticos nacionales e internacionales de turismo de reuniones

- Factores que determinan la especialización de un destino para turismo de reuniones: imagen de marca, infraestructuras especializadas, capacidad de alojamiento, servicios especializados y oferta complementaria.
- Características y análisis comparativo de los principales destinos de turismo de reuniones a nivel nacional e internacional.

3. Los eventos, su tipología y su mercado

- Tipología de reuniones y eventos: congresos, convenciones, viajes de incentivo, exposiciones y ferias, eventos deportivos y otros.
- El concepto de evento.
- El mercado de eventos. Los promotores de eventos. Las entidades colaboradoras y los patrocinadores. Participantes y acompañantes.
- La gestión de eventos como función emisora y como función receptora.
- Fases del proyecto de un evento:
 - o Planificación
 - o Organización
 - o Desarrollo
 - o Evaluación final del evento.

4. El evento como proyecto: planificación, presupuestación y organización

- Fuentes y medios de acceso a la información.
- Criterios de selección de servicios, prestarios e intermediarios.
- Negociación con proveedores: planteamientos y factores clave. Aspectos re-negociables.
- Infraestructuras especializadas para reuniones, actos y exposiciones.
- Programación del evento: tipología de actos en función de tipología de eventos: sesiones, presentaciones, descansos, comidas, ceremonias, espectáculos y exposiciones.
- Programación de la logística y de los recursos humanos.
- Programación de ofertas pre y post evento en función de la tipología de los participantes, tales como ponentes, delegados, acompañantes, comités organizadores y científicos.
- Gestión de espacios comerciales y de patrocinios.
- Presidencias honoríficas y participación de personalidades.

- Confección de cronogramas.
- Previsión de situaciones emergentes; planes de contingencia; planes de seguridad.
- Presupuestación del evento:
 - o Presupuestos cerrados y presupuestos abiertos y sus características.
 - o Aspectos financieros
 - o Presupuestos y control presupuestario.
 - o Análisis de costes.
 - o Margen de beneficio.
 - o Elaboración de escandallos.

5. Servicios requeridos en la organización de eventos

- Servicios de alojamiento y restauración: Establecimientos. Tipos y características. Formas de servicios. Tarifas.
- Servicios y métodos de reproducción y proyección de imagen y sonido y de telecomunicaciones.
- Servicios, modalidades y tecnologías para la traducción, como interpretación de conferencias, traducción de cintas y locuciones o traducción escrita.
- Métodos y tecnologías de gestión y control de los accesos.
- Servicios y sistemas de montaje de stands y exposiciones.
- Secretaría técnica y secretaría científica.
- Servicios de animación cultural y producción de espectáculos.
- Transportes de acceso a la sede del evento y transportes internos colectivos:
 - o El transporte aéreo regular. Principales compañías aéreas. Tipos de viajes aéreos. Tarifas. Procedimientos. Documentación. Operaciones charter y brokers aéreos.
 - o El transporte en autocar. Autos de alquiler y traslados en automóvil.
 - o Otros medios de transporte.
- Servicios de diseño, edición e impresión de materiales gráficos, audiovisuales y digitales.
- Empresas, servicios y funciones de las azafatas de congresos.
- Otros servicios requeridos en los eventos:
 - o Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje. Tipos y coberturas. Formalización de pólizas y contratos.
 - o Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes.
 - o Los servicios de acompañamiento, asistencia y guía turística. Tipos. Características y medios técnicos. Funciones. Normativa reguladora. Tarifas.
 - o Los servicios de seguridad: tipos, procedimientos y medios.
 - o Servicios de decoración y señalética.
 - o Gabinete de prensa y comunicación.
 - o Servicios de hospedaje y diseño de páginas web. Dirección a páginas web. Correo electrónico. Boletines electrónicos.

6. Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de eventos

- Tipos y comparación.
- Programas a medida y oferta estándar del mercado.
- Aplicación de programas integrales para la gestión de las secretarías técnica y científica, pagos y reservas on-line.

7. El evento como proyecto: organización

- La organización del evento: Definición de funciones y tareas.
- Comités y secretarías: funciones y coordinación.
- Gestión de colaboraciones y patrocinios.
- Soportes y medios para ofrecer información del evento.
- Difusión del evento y captación de participantes.

- Características y el proceso de elaboración.
- CE1.5 Identificar y aplicar técnicas de negociación con proveedores y clientes.
- CE1.6 Redactar contratos de encargo de gestión de eventos y analizar sus características.
- CE1.7 Definir estrategias de comercialización para diferentes ofertas genéricas de eventos, identificando y caracterizando los canales de distribución.
- CE1.8 Diseñar acciones y soportes promocionales e instrumentos de captación adaptados a los diferentes tipos de eventos, adecuándolos a diferentes tipos de público objetivo

Contenidos

1. Comercialización de la oferta de gestión de eventos

- La oferta de los destinos especializados.
- Vías y fórmulas de comercialización.
- La oferta de los organizadores de eventos. Marca corporativa e imagen
- Público objetivo.
- Canales de distribución. Soportes. Estrategias de distribución.
- Técnicas y estrategias de fidelización.
- Acciones y soportes promocionales.
- La oferta específica: características y presentación.
- Fuentes de información sobre eventos.

2. Comunicación, atención al cliente y técnicas de venta y negociación en la gestión de eventos

- La comunicación interpersonal. Procesos. Barreras. Saber escuchar y preguntar. La comunicación no-verbal. La comunicación telefónica.
- Necesidades humanas y motivación. El proceso decisorio. Las expectativas de los clientes.
- Tipología de clientes.
- La atención al cliente. Actitud positiva y actitud pro-activa. La empatía. Los esfuerzos discrecionales.
- Los procesos de ventas. Fases de la venta y técnicas aplicables. La venta telefónica.
- La negociación. Elementos básicos. La planificación de la negociación. Estrategias y técnicas.
- Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas. Procedimientos. Normativa.
- Normas deontológicas, de conducta y de imagen personal.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: GESTIÓN DE PROTOCOLO

Código: UF0043

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3, en lo referido a los aspectos protocolarios

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar las normas de protocolo utilizadas en diferentes tipos de eventos.

- Estructura organizativa de un equipo de gestión de eventos.
 - Funciones y responsabilidades.
 - Procedimientos e instrucciones de trabajo.
- 8. El evento como proyecto: dirección y control**
- Control de inscripciones.
 - Control de cobros.
 - Confirmaciones de inscripción, asignación de espacios en exposiciones y otras comunicaciones a inscritos.
 - Protección de datos personales.
 - Documentación del evento.
 - Procesos administrativos y contables.
 - Seguimiento del proyecto. Actuaciones ante desviaciones.
 - Coordinación.
 - Evaluación de servicios y suministros.
 - Formalización de contratos. Documentación.
 - Supervisión y control del desarrollo del evento.
 - Coordinación y recursos de comunicación, puntualidad en los actos, protocolo, seguridad, servicio técnico, reclamaciones, quejas, conflictos y otras situaciones emergentes.
 - Documentos de control del evento
 - o Herramientas de evaluación
 - o Hojas de control
 - o Registros de indicadores
 - o Hojas de tomas de datos
 - El informe final del evento
 - Balances económicos

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: COMERCIALIZACION DE EVENTOS

Código: UF0076

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Definir y posicionar ofertas de eventos que contemplen distintos segmentos de mercado y sus necesidades específicas, teniendo en cuenta ventajas competitivas e identificando las vías de comercialización más adecuadas.

CE1.1 Analizar la oferta y demanda de turismo de reuniones o eventos en un mercado o segmento concreto, identificando y caracterizando su público objetivo y las oportunidades de posicionar una oferta.

CE1.2 Utilizar las fuentes de información sobre convocatorias de eventos y determinar los colectivos a los que se dirigen, identificando a sus promotores y los diferentes mecanismos que éstos emplean en la toma de decisión sobre destinos y sedes.

CE1.3 Identificar la información que debe obtenerse de los promotores sobre las especificaciones básicas del evento y las responsabilidades, gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora del mismo.

CE1.4 Elaborar propuestas específicas de organización de reuniones y eventos, ya sean genéricas o bajo supuestos de petición de clientes, describiendo sus

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	80
Unidad formativa 2	20
Unidad formativa 3	20

Secuencia:

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

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia digital.
- Competencias sociales en geografía.

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

Código: MF0268_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0268_3 Gestionar unidades de información y distribución turísticas

Duración: 120 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: PROCESOS DE GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

Código: UF0077

Duración: 70 horas

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

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar la función y el proceso de planificación empresarial o institucional y definir planes que resulten adecuados para unidades de información o distribución de oferta

- CE1.1 Explicar el concepto de protocolo, su origen y tipología.
 CE1.2 Enumerar las aplicaciones más habituales de las normas de protocolo, tales como la forma de vestir, etiqueta, normas de cortesía y otras, en función del tipo de evento que se vaya a desarrollar.
 CE1.3 Diferenciar y caracterizar los diferentes tipos de eventos que pueden celebrarse, y que pueden requerir la gestión de protocolo, tales como congresos, convenciones, reuniones, foros y otros.
 CE1.4 En situaciones prácticas de eventos, elegir y aplicar el protocolo que se debe seguir.
 CE1.5 En situaciones prácticas de aplicación de protocolo en la atención a clientes:
- Adoptar una actitud acorde con la situación planteada.
 - Utilizar diferentes formas de saludo.
 - Elegir el vestido en función del contexto dado.
 - Aplicar el estilo de comunicación en función del supuesto dado.
 - Emplear normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.

Contenidos

1. Eventos y protocolo

- El concepto de protocolo
 - o Origen
 - o Clases
 - o Utilidad
 - o Usos sociales
- Clases de protocolo
 - o El protocolo institucional tradicional
 - o El protocolo empresarial
 - o Protocolo internacional
- Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.
- Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales
 - o Precedencias y tratamientos de autoridades
 - o Colocación de participantes en presidencias y actos.
 - o Ordenación de banderas.
- Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal.
 - El protocolo aplicado a la restauración.
 - o Selección de comedor
 - o Selección de mesas: únicas o múltiples
 - o Elementos de la mesa
 - o Servicio personal del plato
 - o Decoración y presentación de la mesa
 - o La estética de la mesa
 - o Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales
 - o Conducción de comensales hasta la mesa
 - o Normas protocolarias en el momento del discurso y el brindis.
 - o Normas protocolarias en el vino de honor, cóctel o recepción, buffet, desayuno de trabajo y coffee-break.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

- turística.
- CE1.1 Justificar la importancia de la planificación en el proceso de administración empresarial.
- CE1.2 Diferenciar los principales tipos de planes empresariales o institucionales para unidades de información o distribución de oferta turística.
- CE1.3 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación empresarial o institucional como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.
- CE1.4 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.
- CE1.5 En supuestos prácticos de planificación empresarial o institucional:
- Formular objetivos para una unidad de información o distribución de oferta turística determinada en el marco de hipotéticos planes generales de empresa o entidad.
 - Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.
 - Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.
 - Valorar la importancia de la revisión periódica de los planes empresariales en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de cada tipo de unidad de información y distribución de oferta turística.
- CE2: Analizar la gestión y control presupuestarios en el marco de las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.
- CE2.1 Identificar los tipos de costes empresariales y comparar estructuras de costes de distintos tipos de distribuidores turísticos y entidades de información turística.
- CE2.2 Calcular costes unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta de diferentes servicios y productos turísticos.
- CE2.3 Justificar la gestión presupuestaria como subfunción empresarial vinculada a las de planificación y control.
- CE2.4 Diferenciar los tipos de presupuestos más utilizados por los distribuidores turísticos y entidades de información turística, expresando los objetivos de cada uno de ellos y describir la estructura y las partidas que componen dichos presupuestos.
- CE2.5 Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.
- CE2.6 En determinadas situaciones propias de agencias de viajes, y a partir de unos supuestos objetivos económicos de producto, de costes directos e indirectos y de volumen de negocio para períodos de tiempo establecidos:
- Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de actuación en el marco de los períodos fijados.
 - Determinar los costes de los distintos recursos.
 - Calcular el punto muerto de explotación y los niveles de productividad.
- CE2.7 En casos prácticos de gestión y control presupuestarios en el marco de las agencias de viajes, y partiendo de las previsiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos:
- Calcular las desviaciones.
 - Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen.
 - Proponer soluciones alternativas, estableciendo métodos de seguimiento y control presupuestario.
- CE2.8 Asumir la necesidad de intervenir en los procesos de control económico de la unidad de información y distribución turísticas con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.
- C3: Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de distribuidores turísticos y entidades de información turística, y su entorno de relaciones internas y externas, justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de empresa o entidad.
- CE3.1 Clasificar y caracterizar los diferentes tipos de distribuidores turísticos y de entidades que prestan información turística.
- CE3.2 Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.
- CE3.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos tipos de agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística, identificando los objetivos de cada departamento o entidad y la consecuente distribución de funciones.
- CE3.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.
- CE3.5 Describir las relaciones externas de las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y las entidades de información turística con otras empresas o instituciones, y las relaciones internas características.
- CE3.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de distribuidores turísticos y entidades de información turística:
- Evaluar la organización, juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.
 - Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, justificando los cambios introducidos en función de una organización más eficaz.
- CE3.7 Describir los puestos de trabajo más característicos de las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística, caracterizándolos por la competencia profesional expresada en términos de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.
- CE3.8 En casos prácticos de diferentes tipos de distribuidores turísticos y entidades de información turística:
- Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo de la unidad.
 - Estimar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.
- C4: Analizar los métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para empresas de distribución y entidades de información turísticas, comparándolos críticamente.
- CE4.1 Comparar críticamente los principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados de la unidad.
- CE4.2 Comparar críticamente los principales métodos para la selección de trabajadores cualificados de la unidad.
- C5: Analizar las funciones de integración y dirección de personal, utilizando las técnicas aplicables en unidades de información y distribución turísticas.
- CE5.1 Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.
- CE5.2 En diversas situaciones prácticas de integración y dirección de personal:
- Dar una breve información sobre la unidad, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.

- Aplicaciones informáticas.
- 4. Evaluación de costes, productividad y análisis económico para agencias de viajes y otros distribuidores turísticos**
 - Estructura de la cuenta de resultados en las agencias de viajes y distribuidores turísticos.
 - Tipos y cálculo de costes empresariales específicos.
 - Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos y atenciones a clientes de servicios turísticos.
 - Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas.
 - Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.
- 5. La organización en las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística**
 - Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de agencias de viajes y entidades de información turística.
 - Tipología y clasificación de estas entidades.
 - Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.
 - Patrones básicos de departamentalización tradicional en empresas de distribución y entidades de información turística: ventajas e inconvenientes.
 - Estructuras y relaciones departamentales y externas características de estas entidades.
 - Diferenciación de los objetivos de cada departamento o unidad y distribución de funciones.
 - Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.
 - Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados de la empresa o entidad. Aplicaciones.

6. La función de integración de personal en unidades de distribución e información turística

- Definición y objetivos.
- Relación con la función de organización.
- Programas de formación para personal dependiente: análisis, comparación y propuestas razonadas.
- Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

7. La dirección de personal en unidades de distribución e información turística

- La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.
- Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.
- Solución de problemas y toma de decisiones.
- La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.
- La motivación en el entorno laboral.

8. Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de unidades de información y distribución turística

- Tipos y comparación.
- Programas a medida y oferta estándar del mercado.
- Aplicación de programas integrales para la gestión de las unidades de información y distribución turística.

- Aplicar técnicas para la comunicación intragrupal entre los supuestos miembros antiguos y nuevos de la unidad, simulando delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y a la creatividad y exigiendo responsabilidades como medida de motivación.
- CE5.3 Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones.
- CE5.4 Justificar la figura del directivo y del líder en una organización.
- CE5.5 Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a unidades de información y distribución turística.
- CE5.6 Justificar los procesos de motivación del personal adscrito a unidades de información y distribución turística.
- CE5.7 En supuestos prácticos de relaciones jerárquicas entre miembros de unidades de información y distribución turística:
 - Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.
 - Intervenir en los supuestos conflictos originados mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.
 - Adoptar las decisiones idóneas en función de las circunstancias que las propician y las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.
 - Ejercer el liderazgo, de una manera efectiva, en el marco de sus competencias profesionales, adoptando el estilo más apropiado en cada situación.
 - Dirigir equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.
 - Dirigir, animar y participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.

Contenidos

1. La planificación en las empresas y entidades de distribución e información turística

- La planificación en el proceso de administración.
- Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.
- Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.
- Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas.

2. Gestión y control presupuestarios en unidades de distribución e información turística

- La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control.
- Concepto y propósito de los presupuestos en las unidades de información y distribución turística.
- Definición de ciclo presupuestario.
- Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos característicos de unidades de distribución e información turística.

3. Estructura financiera de las agencias de viajes y otros distribuidores turísticos

- Identificación y caracterización de fuentes de financiación.
- Relación óptima entre recursos propios y ajenos.
- Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de agencia de viajes y distribuidor turístico.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Código: UF0049

Duración: 50 horas

Referente de competencia: Esta Unidad formativa se corresponde con la RP5

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar sistemas y planes de calidad aplicables a empresas de hostelería y turismo.
CE1.1 Explicar el concepto de calidad, justificando su aplicación en el sector de la hostelería y el turismo.

CE1.2 Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa y de los diferentes departamentos de establecimientos de hostelería y turismo.

CE1.3 Colaborar en la implantación de un sistema de calidad, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.
CE1.4 Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad del producto, y diseñar y definir los servicios de los respectivos departamentos, determinando y elaborando las necesarias especificaciones de calidad y estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo entre otras.

CE1.5 A partir de un plan de calidad de un proceso de producción o servicio de hostelería y turismo:

- Analizar los elementos del plan de calidad en relación con sus objetivos.
- Interpretar y manejar con destreza el manual de calidad y el manual de procedimientos.

CE1.6 Argumentar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios.

C2: Definir o realizar procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo, identificando las características de calidad más significativas.

CE2.1 Describir los instrumentos y dispositivos de control de calidad utilizados en el sector.

CE2.2 Describir las características de calidad más significativas de los productos y servicios propios del sector.

CE2.3 Establecer e interpretar indicadores de la calidad propios de los departamentos del área de alojamiento, y elaborar cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.
CE2.4 Analizar un proceso productivo o de servicio totalmente definido de hostelería y turismo:

- Determinar las expectativas y necesidades de los clientes, internos y externos, para identificar las posibilidades reales de satisfacción en relación con el producto o servicio.
- Identificar las características de calidad del producto o servicio que deben ser controladas.
- Identificar factores causa-efecto que intervienen en la variabilidad de las características de calidad.

- Seleccionar las fases de control del proceso.
 - Seleccionar los procedimientos de control.
 - Reconocer los aspectos y parámetros que hay que controlar.
 - Describir los principales métodos, equipos e instrumentos utilizados en el muestreo y control de la producción o servicio.
 - Indicar los momentos o fases del proceso en que se realiza el control.
- CE2.5 Gestionar la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable.
CE2.6 Realizar procesos de control de calidad de determinados servicios y productos de hostelería y turismo:
- Efectuando el registro de aquellos datos que afecten a su puesto de trabajo, en relación con los objetivos de calidad, para verificar su cumplimiento de acuerdo con los patrones y estándares fijados.
 - Reconociendo y detectando aquellas situaciones que, en apariencia, pueden suponer debilidades del servicio para su inclusión en los dispositivos que faciliten información veraz acerca de las mismas.
 - Organizando el desarrollo de encuestas para la recopilación de datos y propuestas.
 - Proponer los ajustes metodológicos que podrían mejorar los procesos de recogida de datos.

C3: Evaluar los resultados de los datos obtenidos durante los procesos de control de productos o servicios del sector de hostelería y turismo, proponiendo actuaciones para la mejora continua.

CE3.1 En un supuesto práctico de mejora continua:

- Recopilar y, en su caso, resumir en los correspondientes registros e indicadores, los datos destinados al análisis que permita establecer un diagnóstico objetivo de la situación.
- Analizar los gráficos de control estadístico utilizados, interpretando las tendencias que puedan derivarse de los mismos.
- Establecer, a su nivel, conclusiones acerca de los datos recogidos para detectar posibles debilidades, identificando las causas de las desviaciones o anomalías en los productos o servicios.
- Proponer acciones preventivas o correctivas así como revisar las ya implantadas, para verificar su efectividad.

Contenidos**1. La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo**

- El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico.
 - o Necesidad de aseguramiento de la calidad en la empresa hostelera y turística.
 - o El coste de medición y mejora de la calidad
 - o Calidad y productividad.
 - o Calidad y gestión del rendimiento.
 - o Herramientas la calidad y la no calidad.
- Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves.
 - o El modelo EFQM
 - o Aspectos legales y normativos
 - o Legislación nacional e internacional
 - o Normalización, acreditación y certificación
 - o El plan de turismo español Horizonte 2020

2. La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística

- Organización de la calidad

- Enfoque de los Sistemas de Gestión de la Organización.
- Compromiso de la Dirección
- Coordinación
- Evaluación
- Gestión por procesos en hostelería y turismo
 - Identificación de procesos.
 - Planificación de procesos.
 - Medida y mejora de procesos.

3. Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo.

- Procesos de producción y servicio
 - Comprobación de la Calidad
 - Organización y Métodos de Comprobación de la Calidad.
- Supervisión y medida del proceso y producto/servicio
 - Satisfacción del cliente
 - Supervisión y medida de productos/servicios
 - Gestión de los datos
 - Objetivos
 - Sistema de información de la calidad a la Dirección.
 - Informes.
 - La calidad asistida por ordenador.
 - Métodos estadísticos.
- Evaluación de resultados
- Propuestas de mejora

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	70
Unidad formativa 2	50

Secuencia:

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

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia digital.
- Competencias sociales en geografía.

MÓDULO FORMATIVO 4

Denominación: INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

Código: MF1057_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1057_2 Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito de la actividad turística.
 CE1.1 Interpretar los aspectos generales de mensajes orales emitidos en inglés y reconocer con precisión el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CE1.2 Interpretar de forma general mensajes orales emitidos en inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
- Comunicación formal o informal.
- Aspectos no verbales.
- Número y características de los interlocutores.
- Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
- Claridad de la pronunciación.
- Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

C2: Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de cierta complejidad escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad turística, extrayendo la información relevante.

CE2.1 Interpretar de forma general los mensajes, instrucciones y documentos, recibidos o utilizados en inglés y reconocer su propósito con precisión, en situaciones profesionales, tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad

- turística.
 - Consulta de manuales de aplicación informática.
 - Petición de información, reservas y pedidos.
 - Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
 - Información sobre destinos, servicios y precios.
- CE2.2 Interpretar de forma general mensajes escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:
- Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Grafía deficiente.
 - Impresión de baja calidad.
- C3: Producir con fluidez mensajes orales en inglés medianamente complejos, referidos al contexto profesional del turismo.
- CE3.1 Expresar oralmente en inglés, pronunciando con fluidez, claridad y corrección, fórmulas de cortesía aprendidas, y frases complejas que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:
- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
 - Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.
 - Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
 - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
 - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
 - Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
 - Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
 - Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
 - Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
 - Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
 - Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.
- CE3.2 Producir mensajes orales con claridad y coherencia, adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:
- Comunicación presencial o telefónica.
 - Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Número y características de los interlocutores.
 - Ruido ambiental o interferencias.
 - Tiempo del que se dispone para la comunicación.
- C4: Producir en inglés documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario amplio, propio del ámbito profesional del turismo.
- CE4.1 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:
- Avisos para clientes de un evento.
 - Documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes.
- Reservas y venta de servicios y productos turísticos.
 - Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
 - Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
 - Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
 - Formalización de documentos de control, contratos y bonos.
 - Elaboración de informes.
 - Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
 - Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
 - Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.
- CE4.2 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:
- Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Características de los receptores del mensaje.
 - Calidad de la impresión o de la grafía.
- C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.
- CE5.1 Interactuar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:
- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
 - Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.
 - Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
 - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
 - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
 - Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
 - Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
 - Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
 - Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
 - Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- CE5.2 Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:
- Comunicación presencial o telefónica.
 - Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Número y características de los interlocutores.
 - Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
 - Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
 - Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Contenidos

1. Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos

- Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.
- Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
- Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
- Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
- Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
- Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

2. Prestación de información turística en inglés

- Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
- Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
- Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
- Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.
- Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
- Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
- Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

3. Atención al cliente de servicios turísticos en inglés

- Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
- Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
- Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
- Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Nº máximo de horas a impartir a distancia: 70

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel mínimo de competencia B1.1 en comunicación en lenguas extranjeras según el Marco Común Europeo de las Lenguas.

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Comunicación en lenguas extranjeras.
- Competencia digital.

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE CREACIÓN Y GESTIÓN DE VIAJES COMBINADOS Y EVENTOS

Código: MP0018

Duración: 60 horas.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Observar las relaciones comerciales, operativas y contractuales de las agencias de viajes y *tour*-operadores con los diferentes proveedores de servicios turísticos.

CE1.1 Confeccionar documentos o mensajes de petición de cotizaciones o reserva de servicios, y elaborar y cumplir contratos para distintos tipos de servicios, incluyendo contratos de fletamento de medios de transporte, contratos de contingente en establecimientos de alojamiento y otros.

CE1.2 Observar la aplicación de las técnicas de comunicación y negociación adecuadas en relaciones con proveedores de servicios en circunstancias y escenarios diversos

CE1.3 Asistir en la solución de conflictos entre las partes mediante planteamientos adecuados

C2: Colaborar en los procesos de elaboración, programación, operación de viajes combinados y productos similares, identificando y aplicando procedimientos, técnicas y recursos tecnológicos

CE2.1 Identificar y formalizar los documentos apropiados para la elaboración de viajes combinados, excursiones o traslados para asegurar las prestaciones de los servicios incluidos, y observar los controles necesarios para asegurar la operación y el cumplimiento de las acciones programadas, indicando las medidas correctivas adecuadas ante determinadas desviaciones.

CE2.2 Identificar y cumplir documentos administrativos y contables propios de las operaciones de viajes combinados, excursiones y traslados, y redactar informes de evaluación tanto de forma manual como informática.

CE2.3 Utilizar programas informáticos de hoja de cálculo para la elaboración de escandallos de viajes combinados, excursiones y traslados.

CE2.4 En la elaboración de viajes combinados, excursiones o traslados en la agencia, definida la demanda a que se destinan y otros datos caracterizadores, y utilizando los soportes informativos, recursos tecnológicos, como Internet, programas informáticos de hoja de cálculo y programas específicos para agencias de viajes, así como los datos aportados:

- Considerar y proponer posibles itinerarios y características del producto.
- Considerar y proponer los servicios y otros componentes del producto.
- Asistir en la propuesta de prestarios de los servicios y obtener precios y tarifas de servicios.
- Colaborar en la elaboración del presupuesto, determinando costes, retribuciones a minoristas, márgenes de beneficio, precios de venta, umbrales de rentabilidad y otros indicadores económicos de interés.

- Colaborar en la propuesta de presentación del producto elaborado, para diseñar su oferta final.
- C3: Colaborar durante los procesos de ventas y reservas de viajes combinados, excursiones y traslados, y aplicar los procedimientos establecidos, utilizando los soportes manuales o informáticos de uso habitual en el sector.
- CE3.1 Utilizar programas informáticos de gestión de reservas o CRS, sistemas de distribución global o GDS y programas informáticos de tratamiento de texto.
- CE3.2 En solicitudes de reservas de viajes combinados, excursiones o traslados, y utilizando soportes y recursos tecnológicos:
- Colaborar en la atención de solicitudes de reserva identificando la información que debe requerirse al cliente.
 - Comprobar la disponibilidad de plazas y argumentar en función de la situación planteada, ofreciendo alternativas en caso necesario, con el fin de lograr la venta.
 - Asistir en el registro de los datos en el soporte elegido y redactar mensajes de solicitud de confirmación de servicios a proveedores.
 - Informar al cliente de la situación de la reserva reconfirmando sus términos, precios y servicios.
- C4: Colaborar en la definición de ofertas de eventos que contemplen distintos segmentos de mercado y sus necesidades específicas, teniendo en cuenta ventajas competitivas e identificando las vías de comercialización más adecuadas.
- CE4.1 Utilizar las fuentes de información sobre convocatorias de eventos y determinar los colectivos a los que se dirigen, identificando a sus promotores y los diferentes mecanismos que éstos emplean en la toma de decisión sobre destinos y sedes.
- CE4.2 Identificar la información que debe obtenerse de los promotores sobre las especificaciones básicas del evento y las responsabilidades, gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora del mismo.
- CE4.3 Colaborar en la elaboración de propuestas específicas de organización de reuniones y eventos, ya sean genéricas o bajo supuestos de petición de clientes, describiendo sus características y el proceso de elaboración.
- CE4.4 Observar e identificar las técnicas de negociación con proveedores y clientes.
- CE4.5 Colaborar en la redacción de contratos de encargo de gestión de eventos y analizar sus características.
- CE4.6 Colaborar en la definición de estrategias de comercialización para diferentes ofertas genéricas de eventos, identificando y caracterizando los canales de distribución y en el diseño de acciones y soportes promocionales e instrumentos de captación adaptados a los diferentes tipos de eventos, adecuándolos a diferentes tipos de público objetivo
- C5: Colaborar en la planificación, presupuestación y organización de un evento, identificando las actividades y tareas que se derivan para la entidad gestora.
- CE5.1 Colaborar en la elaboración de los presupuestos del evento en sus diferentes tipos, tanto para los promotores como para la entidad gestora, estableciendo costes, márgenes y precios, redactando la correspondiente oferta y previendo opciones de variación.
- CE5.2 En encargo de eventos:
- Colaborar en la elaboración del programa de un evento en función de las especificaciones aportadas y de la tipología de las personas y entidades que intervienen o participan, como compradores, vendedores, expositores, delegados, ponentes, comité organizador y autoridades.
 - Definir las gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora.
 - Colaborar en la elaboración de un calendario y cronograma general del proyecto.
- Observar la evaluación y selección de proveedores, identificando los criterios de selección, observando los planteamientos de negociación y colaborando en la redacción de acuerdos y contratos.
 - Colaborar en la elaboración del presupuesto del evento.
 - Ayudar en la propuesta de vías y fuentes de financiación del evento.
 - Utilizar programas informáticos específicos para la gestión de eventos.
- CE5.3 Observar las acciones dirigidas a la captación de participantes, difusión y promoción del evento, así como la captación de patrocinadores y colaboradores, y analizar las vías más adecuadas en función de su eficacia y coste.
- CE5.4 Colaborar en el procedimiento de formalización y control de inscripciones de un evento y realizar las acciones propias del mismo, utilizando soportes manuales o informáticos.
- CE5.5 Colaborar en la determinación para la distribución de los espacios requeridos por el evento, teniendo en cuenta aspectos funcionales, comerciales, protocolarios y de seguridad.
- CE5.6 Identificar situaciones adversas y circunstancias emergentes que afecten al desarrollo de un evento y plantear acciones preventivas o correctoras de las mismas.
- CE5.7 Definir el contenido, elementos y formato de un informe final de evento e interpretar los balances económicos del promotor y de la entidad gestora.
- C6: Colaborar en el proceso de programación y definición de planes que resulten adecuados para unidades de información o distribución de oferta turística.
- CE6.1 En casos de planificación empresarial o institucional:
- Colaborar en la formulación de objetivos para una unidad de información o distribución de oferta turística determinada en el marco de planes generales de empresa o entidad.
 - Observar la selección de las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.
 - Identificar los programas que se deriven de tales opciones, observando la determinación de los medios humanos y materiales necesarios.
- CE6.2 Observar la importancia de la revisión periódica de los planes empresariales en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de cada tipo de unidad de información y distribución de oferta turística.
- C7: Colaborar en la gestión y control presupuestarios en el marco de las agencias de viajes, empresas de gestión de eventos y otros distribuidores turísticos y entidades de información turística, identificar costes y colaborar en la elaboración de presupuestos económicos.
- CE7.1 Colaborar en el cálculo de costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta de diferentes servicios y productos turísticos.
- CE7.2 En determinadas situaciones propias de agencias de viajes, empresas de gestión de eventos y unidades de información y distribución turística y a partir de unos objetivos económicos de producto, de costes directos e indirectos y de volumen de negocio para periodos de tiempo establecidos:
- Colaborar en la elaboración de presupuestos económicos para establecer programas de actuación en el marco de los periodos fijados.
 - Colaborar en la determinación de los costes de los distintos recursos.
 - Colaborar en el cálculo del punto muerto de explotación y los niveles de productividad.
- CE7.3 En casos de gestión y control presupuestarios y partiendo de las previsiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos:
- Colaborar en el cálculo de las desviaciones.
 - Colaborar en el análisis de las causas de su aparición y los efectos que producen.
 - Ayudar en la propuesta de soluciones alternativas, colaborando en el establecimiento de métodos de seguimiento y control presupuestario.

- durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- CE10.2 Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:
 - Comunicación presencial o telefónica.
 - Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Número y características de los interlocutores.
 - Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
 - Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
 - Tiempo del que se dispone para la comunicación.

CE11: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

- CE11.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.
- CE11.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- CE11.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.
- CE11.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.
- CE11.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.
- CE11.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. Relación comercial de las agencias de viajes y tours operadores con proveedores de servicios.

- Relación entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes y *tour*-operadores.
- Relación con el transporte aéreo. Fuentes informativas del transporte aéreo.
- Relación con el transporte marítimo, terrestre y ferroviario. Fuentes informativas.
- Gestión de los servicios de acompañamiento y asistencia turística. El servicio de guía turístico.
- Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes. Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje.

2. Creación y operación de viajes combinados, excursiones y traslados

- Colaboración en la programación de varios tipos de viajes combinados. Viajes combinados elaborados bajo demanda y para la oferta.
- Observación de la relaciones entre *tour*-operadores y agencias de viajes minoristas. Condiciones de colaboración y términos de retribución.

C8: Observar la aplicación de técnicas de integración y dirección de personal utilizadas en agencias de viajes, empresas de gestión de eventos y unidades de información y distribución turísticas

CE8.1 Observar la utilización eficaz de las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.

CE8.2 Observar la intervención en conflictos originados y su solución mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.

CE8.3 Observar como se ejerce el liderazgo, de una manera efectiva, adoptando el estilo más apropiado en cada situación y dirigiendo equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.

CE8.4 Participar en reuniones de trabajo, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.

CE8.5 En diversas situaciones de integración personal:

- Observar como se asigna e integra a los nuevos empleados, y en función de los puestos a cubrir y se les concede un período determinado de adaptación a los mismos.
- Observar las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar e identificar los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados.
- Observar la aplicación de técnicas para la comunicación intragrupal entre los miembros antiguos y nuevos del departamento, detectando las delegaciones de autoridad, y como se incentiva la iniciativa personal y la creatividad como medida de motivación.

C9: Colaborar en la realización de controles de calidad de determinados servicios y productos de hostelería y turismo y colaborar en la evaluación de los resultados obtenidos.

CE9.1 Colaborar en el registro de aquellos datos que afecten a su puesto de trabajo, en relación con los objetivos de calidad, para verificar su cumplimiento de acuerdo con los patrones y estándares fijados.

CE9.2 Colaborar en la detección de aquellas situaciones que, en apariencia, pueden suponer debilidades del servicio para su inclusión en los dispositivos que faciliten información veraz acerca de las mismas.

CE9.3 Colaborar en el desarrollo de encuestas para la recopilación de datos y propuestas.

CE9.4 Colaborar en la recopilación e introducción de datos en los registros e indicadores correspondientes.

CE9.5 Colaborar en el establecimiento de conclusiones para detectar posibles debilidades, colaborando en la identificación de las causas de las desviaciones.

CE9.6 Colaborar en las propuestas de acciones preventivas o correctivas

C10: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.

CE10.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, oficinas de información turística y eventos a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas

- Observación de las fases de la elaboración, programación, comercialización y operación de los viajes combinados.
- Elaboración de diferentes tipos de excursiones y visitas. Características y servicios que incluyen.
- Programación y operación de excursiones, de operaciones regulares y operaciones bajo demanda.
- Programación y operación de diferentes tipos de traslados

3. Comunicación, atención al cliente y técnicas de ventas y negociación en las agencias de viajes, en la gestión de eventos y en las entidades de distribución turística

- Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones
- Selección y transmisión de información en función de las peticiones de los interlocutores
- Aplicación de técnicas de atención personal y telefónica
- Aplicación de técnicas para determinar las expectativas de los clientes con respecto a un servicio para lograr la satisfacción de las expectativas como concepto de calidad del servicio...
- Aplicación de técnicas en el proceso de venta. Fases de la venta. La venta telefónica.
- Aplicación de estrategias y técnicas en la negociación
- Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.
- Utilización de diferentes formas de saludos y de normas de cortesía tanto presenciales como a distancia.
- Aplicación de normas deontológicas, de conducta y de imagen personal de los profesionales de agencias de viajes y de otras entidades de distribución turística.

4. Utilización de terminales de sistemas de distribución (GDS) y de aplicaciones informáticas de gestión de agencias de viajes.

- Utilización de los distintos tipos de terminales GDS.
- Utilización de diferentes aplicaciones informáticas para la gestión de agencias de viajes, reservas de viajes combinados y excursiones (Front Office)

5. El evento como proyecto: planificación, presupuestación y organización

- Utilización de las fuentes y medios de acceso a la información.
- Selección de servicios, prestatarios e intermediarios.
- Aplicación de técnicas de negociación con proveedores: planteamientos y factores clave. Aspectos re-negociables.
- Selección de infraestructuras especializadas para reuniones, actos y exposiciones.
- Programación del evento; programación de la logística y de los recursos humanos.
- Programación de ofertas pre y post evento en función de la tipología de los participantes, tales como ponentes, delegados, acompañantes, comités organizadores y científicos.
- La comercialización de los destinos y de la oferta de gestión profesional de eventos.
- Vías y fórmulas de comercialización.
- Selección de la oferta de los organizadores de eventos. Marca corporativa e imagen. Selección de los canales de distribución, de los soportes, de las estrategias de distribución.
- Observación de las técnicas y estrategias de fidelización; de las acciones y soportes promocionales.
- Gestión de espacios comerciales y de patrocinios.
- Selección de la participación de personalidades. Presidencias honoríficas
- Confección de cronogramas.
- Previsión de situaciones emergentes; planes de contingencia; planes de seguridad.

- Presupuestación del evento.
- Selección de los servicios requeridos en la organización de eventos.
- Participación en el control de inscripciones, de cobros, de asignación de espacios en exposiciones y otras comunicaciones a inscritos.
- Gestión de la documentación del evento, de los procesos administrativos y contables.
- Observación del seguimiento y control del proyecto y de las actuaciones ante desviaciones.
- Observación de la aplicación de técnicas de coordinación y recursos de comunicación, de protocolo, de seguridad, de servicio técnico, de atención a reclamaciones, quejas, conflictos y otras situaciones emergentes.

6. Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de eventos

- Utilización de los programas a medida y oferta estándar del mercado.
- Utilización de programas integrales para la gestión de las secretarías técnica y científica, pagos y reservas de servicios on-line.

7. Gestión y control presupuestario en agencias de viajes, empresas de gestión de eventos y unidades de información y distribución turística

- Cálculo de costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta
- Elaboración de presupuestos económicos para establecer programas de actuación.
- Determinación de los costes de los distintos recursos.
- Cálculo del punto muerto de explotación y los niveles de productividad.
- Cálculo de las desviaciones y análisis de las causas de su aparición y los efectos que producen.
- Propuesta de soluciones alternativas y establecimiento de métodos de seguimiento y control presupuestarios.

8. Dirección e integración de personal en departamentos de agencias de viajes, empresas de gestión de eventos y unidades de información y distribución turística

- Recepción y emisión de instrucciones e información
- Observación de la asignación de tareas y coordinación de planes de trabajo
- Observación de la intervención en los conflictos originados en el equipo de trabajo mediante la negociación y la participación
- Asistir a la toma de decisiones entre diferentes vías de solución posibles a un conflicto.
- Observación del desempeño del liderazgo, de una manera efectiva y de la dirección de equipos de trabajo, integración y coordinación de las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.
- Participación en reuniones de trabajo
- Observación de un manual de acogida del establecimiento a un nuevo empleado
- Observación de la asignación de puestos a los nuevos empleados,
- Observación de las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar y los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados.
- Observación de la promoción para la comunicación intragrupal entre los miembros antiguos y nuevos del departamento
- Observación de la delegación de autoridad, animando a la iniciativa personal y la creatividad como medida de motivación y exigiendo responsabilidades

9. Controles de calidad en agencias de viajes, empresas de gestión de eventos y unidades de información y distribución turística

- Interpretación de los indicadores de la calidad propios de las agencias de viajes y tour operadores, en la gestión de eventos y en las entidades de distribución e información turística.

IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulo Formativo	Titulación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia
MF1055_3: Elaboración y gestión de viajes combinados	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado en Administración y Dirección de Empresas; Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras; Licenciado en Economía; Diplomado en Turismo; Diplomado en Ciencias Empresariales; 	2 años
MF1056_3: Gestión de eventos	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado en Administración y Dirección de Empresas; Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras; Licenciado en Economía; Diplomado en Turismo; Diplomado en Ciencias Empresariales; 	2 años
MF0268_3: Gestión de unidades de información y distribución turísticas	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado en Administración y Dirección de Empresas; Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras; Licenciado en Economía; Diplomado en Turismo; Diplomado en Ciencias Empresariales; 	2 años
MF1057_2: Inglés profesional para turismo	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado en Filología inglesa; Licenciado en traducción e interpretación; Cualquier Titulación Superior con la siguiente Formación Complementaria: Certificado de aptitud en los Idiomas correspondientes de la Escuela Oficial de Idiomas. Cualquier Titulación Universitaria Superior con la siguiente Formación Complementaria: Haber cursado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la licenciatura del idioma correspondiente junto con los estudios complementarios citados en el apartado anterior. 	1 año

- Observación de atributos y dimensiones de la calidad en los viajes combinados, excursiones y traslados, y en el servicio de las agencias de viajes y *tour*-operadores. Las especificaciones de calidad de los servicios
- Observación de atributos y dimensiones de la calidad en la gestión de eventos, y en otros distribuidores turísticos y entidades de información turística
- Procedimientos e instrucciones de trabajo para la calidad en los servicios
- Gestión de la documentación e información propia del sistema de calidad implantado
- Elaboración de cuestionarios sencillos que permitan medir en nivel de satisfacción de los clientes respecto a los indicadores
- Aplicación de las herramientas básicas para la determinación y análisis de las causas de la no-calidad
- Observación del sistema de calidad, identificando deficiencias y áreas de mejora, estableciendo objetivos de calidad y desarrollando planes de mejora

10. Comunicación en inglés estándar en situaciones propias de los servicios turísticos

- Atención directa en inglés al cliente de agencias de viajes, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución en inglés contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones en inglés
- Información y asesoramiento en inglés, sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Atención de demandas de información variada en inglés por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención en inglés a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión en inglés reservas y otros servicios de agencias de viajes.
- Confirmación en inglés los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción en inglés un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Negociación en inglés con clientes o profesionales del sector, acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Comunicación en inglés de forma presencial o telefónica.
- Comunicación en inglés en situaciones formales o informales
- Comunicación atendiendo a las costumbres en el uso de la lengua.
- Comunicación atendiendo al número de interlocutores y sus características.
- Comunicación con claridad en la pronunciación e interpretar distintos acentos.
- Comunicación en condiciones de ruido ambiental o interferencias
- Comunicación atendiendo al tiempo del que se dispone.

11. 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.

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m² 15 alumnos	Superficie m² 25 alumnos
Aula de gestión	45	60
Aula de idiomas	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4
Aula de gestión	X	X	X	
Aula de idiomas				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 - 2 Pizarras para escribir con rotulador - Equipos audiovisuales - Rotafolios - Material de aula - Mesa y silla para formador - Mesas y sillas para alumnos
Aula de idiomas	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos audiovisuales - 1 Proyector - Programas informáticos para el aprendizaje de ingles - Reproductores y grabadores de sonido - Diccionarios bilingües

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.