

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

### Alojamiento rural

Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Nivel:	2
Código:	HOT326_2
Estado:	BOE
Publicación:	RD 1700/2007
Referencia Normativa:	Orden PRA/1883/2016

### Competencia general

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

### Unidades de competencia

- UC0711\_2:** Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería
- UC1043\_2:** Gestionar y realizar el servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales
- UC1045\_2:** Asegurar el mantenimiento y condiciones de uso de espacios, instalaciones y dotación en alojamientos rurales
- UC1044\_2:** Preparar y servir desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona
- UC1042\_2:** Gestionar y comercializar servicios propios del alojamiento rural

### Entorno Profesional

#### Ámbito Profesional

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

#### Sectores Productivos

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

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.

- Gestor de alojamientos rurales
- Empleado de hostelería rural

## **Formación Asociada ( 540 horas )**

### **Módulos Formativos**

- MF0711\_2:** Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería ( 60 horas )
- MF1043\_2:** Recepción y atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales ( 90 horas )
- MF1045\_2:** Mantenimiento y limpieza en alojamientos rurales. ( 90 horas )
- MF1044\_2:** Restauración en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales ( 120 horas )
- MF1042\_2:** Gestión y comercialización de alojamientos rurales ( 180 horas )

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1

### Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería

Nivel: 2  
Código: UC0711\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Aplicar 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 cumplen 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, aplicando técnicas sanitarias básicas.

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

**CR1.6** Los equipos de protección individual y los medios de seguridad general y de control se identifican en función de cada actuación, utilizándolos y cuidándolos para posteriores usos.

**RP2:** Ejecutar las operaciones necesarias para el mantenimiento en condiciones de salubridad de las áreas de trabajo e instalaciones del establecimiento de hostelería destinadas a la preparación y servicio de alimentos, conforme a la normativa aplicable de manipulación alimentaria.

**CR2.1** La zona de producción y servicio de alimentos y bebidas del establecimiento de hostelería se mantiene en las condiciones ambientales requeridas de luz, temperatura, ventilación y humedad cumpliendo con la normativa aplicable en la materia.

**CR2.2** Las características higiénico-sanitarias de las superficies de los techos, paredes y suelos de las instalaciones y, en especial, de aquéllas que están en contacto con los alimentos se mantienen, según el procedimiento establecido.

**CR2.3** Los sistemas de desagüe, extracción y evacuación se mantienen en 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 factibles de contaminación se mantienen, en caso necesario, cerradas o con dispositivos protectores evitando vías de contaminación con el exterior.

**CR2.5** La limpieza y desinfección de la zona de producción y servicio de alimentos y bebidas del establecimiento de hostelería se efectúa, tomando las medidas paliativas preventivas pertinentes para evitar focos posibles de infección y puntos de acumulación de suciedad, en los tiempos y con los productos establecidos.

**CR2.6** El aislamiento de las áreas o zonas que se vayan a limpiar o desinfectar se señalan con los dispositivos requeridos hasta que estén en condiciones operativas.

**CR2.7** Los productos y equipos de limpieza y desinfección se utilizan, según el método establecido, depositándolos en su lugar específico para evitar riesgos y confusiones accidentales.

**RP3:** Limpiar y mantener en estado operativo equipos, maquinaria y utillaje de hostelería de modo que se prolongue su vida útil, no se reduzca su rendimiento y su uso sea el más seguro.

**CR3.1** Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de equipos, máquinas y utillaje de la actividad de hostelería se efectúan aplicando las normas de calidad establecidas, instrucciones del fabricante y verificando que quedan en las condiciones operativas requeridas para su posterior uso.

**CR3.2** Los equipos y las máquinas para la ejecución de las operaciones de limpieza se utilizan, mediante operaciones tanto manuales como mecanizadas, en las condiciones fijadas y con los productos establecidos.

**CR3.3** Las operaciones objeto de ejecución y los niveles de limpieza, desinfección o esterilización alcanzados se comprueban, manteniendo los parámetros óptimos dentro de los límites fijados por las especificaciones e instrucciones de trabajo.

**CR3.4** Los productos y equipos de limpieza y desinfección se utilizan según el método establecido e instrucciones del fabricante, depositándolos una vez finalizado su uso en su lugar específico para evitar posibles riesgos y confusiones accidentales.

**RP4:** Efectuar operaciones de recogida, depuración y vertido de los residuos alimentarios y de otros materiales de la zona de producción y servicio de alimentos y bebidas, favoreciendo el desarrollo sostenible y respetando la normativa aplicable de protección medioambiental.

**CR4.1** La reducción en la producción de desechos y de productos consumidos y la reutilización de estos últimos se efectúa, siempre que sea posible, durante el proceso de recepción y aprovisionamiento de géneros y productos alimentarios.

**CR4.2** La recogida de los distintos tipos de residuos o desperdicios se efectúa, clasificándolos en función de su naturaleza, siguiendo los procedimientos establecidos para cada uno de ellos y la normativa aplicable medioambiental.

**CR4.3** Los residuos clasificados se almacenan en la forma y lugares específicos y según el procedimiento establecido para su posterior recogida en función de la normativa aplicable.

**RP5:** Ejecutar las actividades de hostelería procurando un uso eficiente del agua y de la energía necesarias, reduciendo su consumo siempre que sea posible.

**CR5.1** El uso de la luz natural se potencia, con el fin de ahorrar energía y favorecer las buenas condiciones de salud laboral.

**CR5.2** El estado de las instalaciones eléctricas, de gas y otras suministradoras de energía se comprueba verificando que no existan posibles disfunciones y avisando, en caso de que las hubiera, al superior jerárquico para que posibilite su reparación.

**CR5.3** Los métodos relativos al uso eficiente del agua y la energía del establecimiento se cumplen, contribuyendo a alcanzar los objetivos propuestos por la entidad.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Vestimenta y equipos de protección individual reglamentarios. Equipos de limpieza, desinfección y desinsectación de la zona de almacenaje, producción y servicio de alimentos y bebidas. Equipos de depuración y evacuación de residuos. Dispositivos y señalizaciones generales y de emergencia. Equipos, maquinaria y utillaje propio de hostelería.

### Productos y resultados

Procedimientos de aviso cumplidos en caso de enfermedad que pueda transmitirse a través de los alimentos. Mantenimiento de las condiciones ambientales requeridas de la zona de producción y servicio de alimentos y bebidas del establecimiento de hostelería. Mantenimiento de 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. Residuos en condiciones de ser vertidos o evacuados. Limpieza y desinfección de equipos, máquinas y utillaje. Ejecución de buenas prácticas para favorecer el desarrollo sostenible en las actividades de hostelería.

### Información utilizada o generada

Manuales de funcionamiento de equipos y maquinaria de limpieza, desinfección y desinsectación de la zona de almacenaje, producción y servicio de alimentos y bebidas. Instrucciones de seguridad, uso y manipulación de productos de limpieza. Técnicas sanitarias básicas de primeros auxilios. Órdenes de trabajo. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental y riesgos laborales.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2

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

Nivel: 2  
Código: UC1043\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

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

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

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

**CR1.4** En el proceso de recepción del cliente:

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

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

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

**CR1.7** En el proceso de salida del cliente:

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

- La anotación en la ficha de cliente de las circunstancias de su estancia, días que estuvo, servicios que se le prestaron y otras de interés se realiza, en su caso, en forma y tiempo adecuados.
  - El grado de satisfacción se comprueba mediante los métodos establecidos: cuestionarios escritos, charla y preguntas directas a los clientes y otros.
  - En la despedida del cliente se actúa de forma cortés, potenciando la materialización de futuras estancias.
- CR1.8** La ofimática y las aplicaciones informáticas elegidas para las actividades propias de la recepción se utilizan.

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

- CR2.1** Los medios técnicos de comunicación disponibles, como Internet, intranet, telefonía, megafonía, telefax y otros, se utilizan, en caso de que los hubiera, de forma responsable, seleccionando el más adecuado en función de la situación planteada.
- CR2.2** La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.
- CR2.3** Las comunicaciones, tanto externas como internas, llegan a los destinatarios adecuados, manteniéndose una absoluta reserva y asegurando así la confidencialidad de las mismas.
- CR2.4** Las acciones comunicativas objeto de ejecución se realizan y, en su caso, se coordinan de forma que se obtenga la satisfacción de los deseos del cliente, actuando con la mayor celeridad posible, y se facilite y potencie la eficacia en la comunicación con el resto de personal y con las instancias externas con las que el establecimiento se relaciona.
- CR2.5** La comunicación y coordinación, en caso de alojamientos en entornos naturales, se mantiene con los guías de montaña y responsables de los servicios encargados del desarrollo de actividades complementarias fuera del establecimiento.

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

- CR3.1** La información general relativa a los recursos naturales, culturales y de ocio del entorno rural se identifica, selecciona e interpreta para poder transmitirla de manera fiable y actualizada, especialmente si se trata de un espacio protegido.
- CR3.2** Los listados de recursos naturales o de patrimonio histórico o artístico de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas y de fiestas locales se elaboran especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.
- CR3.3** La información sobre los servicios turísticos de la zona, tales como puntos de información, restaurantes, tiendas de artesanía y souvenir, se facilita, complementando la oferta propia del alojamiento rural.
- CR3.4** La información sobre las medidas ambientales de aplicación en el entorno, en caso de alojamiento en refugios o albergues de montaña, se pone a disposición de los usuarios de la forma más conveniente y efectiva para sensibilizar sobre la necesaria conservación de los espacios naturales.
- CR3.5** La normativa y procedimientos de autorización de accesos a espacios naturales se transmiten a los usuarios en los refugios o albergues ubicados en espacios protegidos o cercanos a ellos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Contexto profesional

### Medios de producción

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

### Productos y resultados

Facilitación del servicio de alojamiento propio del entorno rural y/o natural requerido por el cliente o usuario. Atención a los clientes o usuarios. Facturación y cobro de los servicios. Control de los servicios. Atención y gestión de las comunicaciones internas y externas. Información y gestión para la dirección del establecimiento de alojamiento propio de entorno rural y/o natural. Documentaciones oficiales formalizadas, como ficha de policía, hoja de reclamaciones, informes estadísticos o cambios de divisa. Documentos de control de caja formalizados. Documentación de control y reposición de materiales y de documentos tipo formalizada. Quejas y reclamaciones atendidas. Información a clientes o usuarios sobre el funcionamiento y los servicios del establecimiento de alojamiento propio de entorno rural y/o natural y sobre los servicios y recursos del entorno.

### Información utilizada o generada

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

## UNIDAD DE COMPETENCIA 3

### Asegurar el mantenimiento y condiciones de uso de espacios, instalaciones y dotación en alojamientos rurales

Nivel: 2  
Código: UC1045\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**CR2.3** Las instrucciones para el desarrollo de las funciones de limpieza y puesta a punto de las instalaciones, en su caso por parte del personal colaborador, se transmiten de forma clara,

asegurándose de su perfecta comprensión y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Contexto profesional

### Medios de producción

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

### Productos y resultados

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

### Información utilizada o generada

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

emergencia. Impresos y documentación específicos. Órdenes de trabajo. Normativas higiénico-sanitarias y de seguridad referidas a locales, instalaciones y utillaje.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 4

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

Nivel: 2  
Código: UC1044\_2  
Estado: BOE

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**CR3.3** La preparación y presentación de desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos del entorno rural y natural se realiza de acuerdo con la definición del producto, las técnicas sencillas de elaboración y la adaptación a peticiones específicas y sencillas de los clientes.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Contexto profesional

### Medios de producción

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

### Productos y resultados

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

### Información utilizada o generada

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

## UNIDAD DE COMPETENCIA 5

### Gestionar y comercializar servicios propios del alojamiento rural

Nivel: 2  
Código: UC1042\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**CR3.3** La normativa sobre accesibilidad se tiene en cuenta y se aplica en el proyecto de diseño, restauración y decoración del alojamiento.

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

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

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

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

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

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

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

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

**CR5.1** El aprovisionamiento y reposición de enseres, productos para la limpieza, lencería de cama y baño y atenciones a clientes, que resulten idóneos para optimizar los recursos y prestar

la atención adecuada, se realiza teniendo en cuenta el tamaño y categoría del establecimiento y las expectativas de ocupación.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Contexto profesional

### Medios de producción

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

### Productos y resultados

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

### Información utilizada o generada

Información para la creación de pequeñas empresas. Documentación de organismos públicos relacionados con la actividad, como licencias de actividad, registros sanitarios y otros. Manuales de procesos normalizados. Documentos administrativos normalizados, como inventarios, notas de pedido, facturas, albaranes, letras de cambio, cheques y fichas de control de consumos. Archivos de clientes y proveedores. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Información sobre recursos, servicios y productos turísticos de la zona. Información sobre proveedores y sobre la competencia. Manuales de equipos informáticos y software de gestión. Normativa sobre accesibilidad.

## MÓDULO FORMATIVO 1

### Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería

Nivel:	2
Código:	MF0711_2
Asociado a la UC:	UC0711_2 - Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

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

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

**CE1.2** Identificar los requisitos higiénico-sanitarios que deben cumplir las instalaciones y equipos de hostelería.

**CE1.3** 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.

**CE1.4** Diferenciar las principales alteraciones sufridas por los alimentos, identificando los agentes causantes de las mismas, su origen, multiplicación y mecanismos de transmisión.

**CE1.5** Explicar los riesgos y principales toxiinfecciones de origen alimentario y sus consecuencias para la salud y relacionarlas con las alteraciones y agentes causantes.

**CE1.6** Explicar los sistemas y procedimientos adecuados para la gestión y eliminación de residuos en la actividad de hostelería.

**CE1.7** Identificar 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 un supuesto práctico de limpieza, desinfección y desinsectación de un local dado y dedicado a la elaboración o servicio de alimentos y bebidas:

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

**C2:** Especificar 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** Relacionar los efectos ambientales de los residuos, contaminantes y otras afecciones originadas con la actividad de hostelería.

- CE2.3** Identificar los parámetros básicos que posibilitan el control ambiental en los procesos de hostelería y de depuración de residuos.
- CE2.4** Jerarquizar las medidas adoptables para la protección ambiental en hostelería.
- CE2.5** Describir las técnicas de recogida, selección, reciclado, depuración, eliminación y vertido de residuos.
- C3:** Adoptar las medidas de seguridad y controlar su cumplimiento en todas las situaciones de trabajo de la actividad de hostelería.
- CE3.1** Analizar los factores y situaciones de riesgo para la seguridad y las medidas de prevención y protección aplicables en la actividad de hostelería.
- CE3.2** 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 individuales, toxicidad o peligrosidad y manejo apropiado de los productos.
- CE3.3** 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:** Deducir 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** Identificar las instalaciones eléctricas, de gas y otras de un establecimiento de hostelería y los puntos críticos donde pueden presentar disfunciones.
- CE4.3** 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.
- CE4.4** En un supuesto práctico de uso eficiente de las fuentes de energía en un establecimiento de hostelería caracterizado por un proyecto dado:
- Valorar la repercusión económica del uso eficiente del agua y de la energía.
  - Explicar un programa básico de ahorro de agua y de energía y sus posibles medidas de seguimiento y control.
  - Deducir las medidas que pueden repercutir en el ahorro de agua y de energía.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.8; C2 respecto a CE2.5; C4 respecto a CE4.4.

### Otras Capacidades:

Respetar y demostrar sensibilidad ambiental.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.

Participar y colaborar activamente con el equipo de trabajo.

## 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.

Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos y aplicaciones.

Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.

Calidad higiénico-sanitaria.

Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).

Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH).

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, vestimenta y equipo de trabajo autorizados, heridas y su protección, asunción de actitudes y hábitos del manipulador 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.

Sistemas, métodos y equipos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos.

Buenas prácticas para favorecer el desarrollo sostenible en las actividades de hostelería.

### 3 Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de hostelería

Identificación e interpretación de las normas específicas de seguridad: factores y situaciones de riesgo más comunes.

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, adecuación y normativa aplicable.

Situaciones de emergencia: procedimientos de actuación, aviso y alarmas.

Tipos: incendios, escapes de gases, fugas de agua o inundaciones.

Planes de emergencia y evacuación.

Primeros auxilios.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, salud laboral, accesibilidad universal, diseño universal o diseño para todas las personas y protección medioambiental.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la actuación bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior), Diplomatura o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 2

### Recepción y atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales

Nivel:	2
Código:	MF1043_2
Asociado a la UC:	UC1043_2 - Gestionar y realizar el servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Desarrollar las operaciones inherentes a las fases de reserva, entrada, estancia y salida de un cliente, según el tipo de alojamiento.

- Aplicar los procedimientos de gestión de la información en la recepción, explotando las aplicaciones informáticas específicas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.7 y CE1.8; C2 respecto a CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.2, CE3.5, CE3.6 y CE3.7.

### Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo habituales en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional en el servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Adaptarse a la organización, integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente o usuario de alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes o usuarios de alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias habituales en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria destinada a los clientes o usuarios de alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

## Contenidos

### 1 Gestión de reservas en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales

Tratamiento de las reservas.

Desarrollo de los procedimientos de confirmación, modificación y cancelación de reservas.

Análisis de técnicas de gestión de reservas y aplicación.

Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de reservas.

### 2 La recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales

Objetivos, servicios, funciones y tareas.

Organización.

Relaciones internas y externas.

Identificación y adecuación de documentación.

Operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así como actividades de preparación de la llegada: análisis y aplicaciones prácticas.

Operaciones y procesos durante la estancia de clientes: análisis y aplicaciones prácticas.

Operaciones y procesos durante la salida de clientes: análisis y aplicaciones prácticas.

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. Otras.

Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

### 3 Comunicación aplicada al servicio de alojamiento propio de entornos rurales y/o naturales

Desarrollo de técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas a la recepción.

Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.

Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más usuales.

Resolución de problemas de comunicación.

Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.

Solicitud de información desde la recepción, utilizando distintas vías posibles.

La información sobre el entorno: análisis y explicación de sus recursos, meteorología, servicios, infraestructuras y productos turísticos específicos.

Manejo de planos, mapas y manuales relacionados con recursos, servicios y productos turísticos del entorno.

#### 4 Atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales

Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes.

Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.

Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.

La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

### Parámetros de contexto de la formación

#### Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la gestión y realización del servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 3

### Mantenimiento y limpieza en alojamientos rurales.

Nivel:	2
Código:	MF1045_2
Asociado a la UC:	UC1045_2 - Asegurar el mantenimiento y condiciones de uso de espacios, instalaciones y dotación en alojamientos rurales
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Seleccionar los productos y utensilios necesarios para su limpieza y mantenimiento.
- Realizar el mantenimiento de uso de las máquinas utilizadas habitualmente para la limpieza de establecimientos de alojamiento, como aspiradoras, máquinas de limpieza a vapor, abrillantadoras, enceradoras y pulidoras, entre otras.

- Realizar el mantenimiento de uso de las máquinas utilizadas habitualmente para el lavado, secado y planchado de ropa, como lavadoras, secadoras y planchas, entre otras.
- Efectuar la limpieza de otras máquinas, herramientas y utensilios.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.3 y CE4.4; C5 respecto a todos sus criterios; C6 respecto a CE6.3.

### Otras Capacidades:

Cumplir con las normas de correcta producción.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla en el mantenimiento y limpieza de alojamientos rurales.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Mantener una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con el mantenimiento y limpieza en alojamientos rurales.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

## Contenidos

### 1 Instalaciones, habitaciones y demás dependencias propias de establecimientos de alojamiento rural

Instalaciones y equipos básicos. Instalaciones complementarias y auxiliares. La habitación del alojamiento rural. Tipos.

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

Equipos, maquinaria, útiles y herramientas: descripción, aplicaciones, limpieza y mantenimiento de uso. Normas de seguridad en su utilización. Productos utilizados en la limpieza: tipos, aplicaciones y

rendimientos. Beneficios e inconvenientes. Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención. Técnicas de limpieza: descripción y aplicación. Control de resultados.

### 3 Mobiliario y decoración propio de establecimientos de alojamiento rural

Mobiliario: clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones, aplicaciones y tipo y categoría de alojamiento. Ubicación y distribución. Revestimientos, alfombras y cortinas: clasificación y caracterización según tipo y categoría de alojamiento rural. Otros elementos de decoración. Limpieza y mantenimiento de mobiliario y elementos decorativos: productos utilizados, aplicaciones y técnicas. Sistemas de iluminación. Aplicaciones. Decoración floral: técnicas y aplicaciones.

### 4 Productos textiles. Etiquetado. Clasificación para el lavado y planchado

Productos textiles: las fibras, las telas y las ropas. Técnicas de identificación y clasificación de la ropa para el lavado y planchado, aplicación. Comportamiento de los distintos tipos de fibras y de telas al lavado y planchado. Interpretación de etiquetas.

### 5 Lavado, limpieza, secado y planchado de ropa

El lavado de ropa: tipos. Maquinaria: características, funcionamiento y precauciones de uso. Productos y proceso de lavado. Programas de lavado y especificaciones de utilidad. El planchado: tipos. El proceso de planchado y plegado. Productos asociados al planchado.

### 6 Almacenamiento y distribución interna de ropa y productos para el lavado y planchado

Almacenamiento de ropa y de productos y utensilios para el lavado y planchado. Criterios de almacenaje de ropa. Rotación y ubicación de existencias de lencería.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

Taller de hostelería 45 m<sup>2</sup>

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con asegurar el mantenimiento y condiciones de uso de espacios, instalaciones y dotación en alojamientos rurales, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 4

### Restauración en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales

Nivel:	2
Código:	MF1044_2
Asociado a la UC:	UC1044_2 - Preparar y servir desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- C3:** Utilizar equipos, máquinas y útiles que conforman la dotación básica para la preparación de elaboraciones culinarias sencillas, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de un rendimiento óptimo.
- CE3.1** Identificar los equipos, máquinas y útiles de uso común para la preparación de elaboraciones culinarias sencillas, explicando sus funciones, las normas de utilización, los resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen, los riesgos asociados a su manipulación y el mantenimiento de uso necesario.
  - CE3.2** Justificar la utilización de útiles, herramientas, equipos y maquinaria en función del tipo de género y elaboración, instrucciones recibidas y volumen de producción.
  - CE3.3** Efectuar mantenimientos de uso de diferentes equipos, máquinas y útiles de uso común para la preparación de elaboraciones culinarias sencillas, de acuerdo con instrucciones aportadas o recibidas.
  - CE3.4** Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas y útiles siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.
  - CE3.5** Argumentar el compromiso de mantener y cuidar los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- C4:** Preparar y presentar desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona de acuerdo con la definición del producto y aplicando las respectivas normas de elaboración.
- CE4.1** En un supuesto práctico de explotación de un alojamiento en un entorno rural y/o natural, realizar las operaciones de aprovisionamiento interno de géneros que resulten necesarias para poder ofrecer desayunos, elaboraciones sencillas y platos significativos de la zona.
  - CE4.2** Aplicar las técnicas correspondientes de elaboración y presentación de desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de una zona determinada, a partir de la información suministrada, siguiendo los procedimientos y cumpliendo las normas de manipulación de alimentos.
- C5:** Aplicar métodos de regeneración, conservación y envasado de alimentos.
- CE5.1** Justificar los lugares y métodos de almacenamiento, regeneración, conservación o envasado de materias primas, preelaboraciones y elaboraciones culinarias en función del destino o consumo asignado, las características derivadas de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.
  - CE5.2** Efectuar las operaciones necesarias para los procesos de regeneración, conservación o envasado de materias primas, productos gastronómicos artesanales, preelaboraciones y elaboraciones culinarias, de acuerdo con su estado, métodos y equipos seleccionados y cumpliendo las instrucciones recibidas y la normativa higiénico-sanitaria .
- C6:** Diseñar y realizar decoraciones simples con géneros y productos gastronómicos, aplicando técnicas sencillas gráficas y de decoración.
- CE6.1** A partir de motivos decorativos, idear formas de decoración y elegir la técnica adecuada en cada caso.
  - CE6.2** Aplicar técnicas gráficas sencillas para la realización de bocetos o modelos gráficos.
  - CE6.3** Deducir variaciones en el diseño realizado, conforme a criterios tales como tamaño, materias primas que se vayan a emplear, forma y color, entre otras.
  - CE6.4** Realizar los bocetos o modelos gráficos aplicando las técnicas necesarias.

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

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

**C7:** Desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en el comedor, utilizando las técnicas idóneas según tipo y/o categoría del alojamiento.

**CE7.1** Identificar las técnicas de servicio más utilizadas en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales, caracterizándolas, explicando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad según el tipo de alojamiento.

**CE7.2** Describir los platos más significativos de diferentes entornos rurales y/o naturales.

**CE7.3** De acuerdo con planes o necesidades de trabajo determinados:

- Describir y simular el proceso de acogida y atención al cliente.
- Describir y simular el proceso de venta de alimentos, bebidas y complementos en el alojamiento.
- Describir la composición de una oferta gastronómica determinada de forma que resulte atractiva.
- Seleccionar y usar los equipos y útiles necesarios para el servicio.
- Realizar el servicio de comidas, bebidas y complementos en sala, con la máxima rapidez y eficacia y con el estilo y elegancia que este proceso a la vista del cliente requiere.
- Despedir al cliente, o simular su despedida, de acuerdo con procedimientos definidos y aplicando las técnicas de comunicación adecuadas.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.3 a CE3.5; C4 respecto a CE4.1 y CE4.2; C5 respecto a CE5.2; C6 respecto a todos sus criterios; C7 respecto a CE7.3.

### Otras Capacidades:

Respetar los procedimientos y normas internas de alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional en el servicio de restauración de alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales.

Cumplir con las normas de correcta prestación del servicio de restauración de alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en el servicio de restauración de alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

## Contenidos

## 1 Ofertas gastronómicas propias de entornos rurales y/o naturales y materias primas alimentarias

Ofertas gastronómicas en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales: Grupos de alimentos. Definición de los elementos y variables de las ofertas gastronómicas características de entornos rurales y/o naturales. Diseño de ofertas de comidas sencillas propias de entornos rurales y/o naturales.

Materias primas alimentarias: Clasificación gastronómica: variedades más características de la zona, peculiaridades, cualidades y aplicaciones gastronómicas básicas. Clasificación comercial: formas de comercialización y tratamientos que le son inherentes. Necesidades de conservación y regeneración.

## 2 Técnicas culinarias elementales

Clasificación, descripción y aplicaciones.

Procesos de ejecución: fases, instrumentos, procedimientos, resultados y controles.

Tratamiento de los géneros durante los procesos.

Terminología culinaria.

## 3 Preelaboración y elaboración culinaria propia de alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales

Aprovisionamiento interno de géneros. Tratamientos característicos de las materias primas. Aplicaciones de las materias primas. Elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para preparaciones culinarias sencillas: Clasificación, descripción y aplicaciones. Obtención de elaboraciones básicas, aplicando las respectivas técnicas y procedimientos culinarios elementales. Elaboración de desayunos. Tipos de ofertas y composición. Elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona: Definición y tipología de elaboraciones. Esquemas de realización de elaboraciones tipo: fases, riesgos y control de resultados. Realización de las elaboraciones culinarias. Guarniciones: clases, aplicaciones y elaboración. Presentación y decoración. Utilización de equipos de cocina propios de elaboraciones culinarias.

## 4 Regeneración, conservación y presentación comercial de alimentos en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales

Sistemas y métodos básicos de regeneración y conservación de géneros y elaboraciones culinarias y presentación comercial de productos gastronómicos artesanales: Clases, caracterización y equipos. Técnicas. Fases de los procesos, riesgos en la ejecución, resultados y controles. Identificación de necesidades de regeneración, conservación o presentación comercial. Aplicación de técnicas o métodos apropiados y ejecución de operaciones. Utilización de equipos de cocina propios de regeneración y conservación de alimentos.

## 5 Preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales

Tipos de comedores según tamaño, ubicación, tipo de alojamiento y/o categoría.

El preservicio: Proceso y secuencia de operaciones más importantes: descripción y ejecución. Disposición de la decoración y ambientación.

El servicio: Comparación de tipos de servicio según tipo de alojamiento. Procesos, normas generales y técnicas de servicio. Aplicaciones según tipos. Normas básicas de protocolo y de comportamiento en la mesa: descripción y aplicación. Formalización de comandas.

El postservicio: Tipos y modalidades de postservicio. Supervisión de instalaciones y equipamiento. Secuencia y ejecución de operaciones de postservicio según tipo y modalidad.

## 6 Atención al cliente en restauración

Atención al cliente: tipos de clientes y tratamiento. Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas, normas de protocolo y de conducta e imagen personal.

Protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

### Parámetros de contexto de la formación

#### Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

Taller de cocina 135 m<sup>2</sup>

Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m<sup>2</sup>

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la preparación y servicio de desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 5

### Gestión y comercialización de alojamientos rurales

Nivel:	2
Código:	MF1042_2
Asociado a la UC:	UC1042_2 - Gestionar y comercializar servicios propios del alojamiento rural
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Definir las características del subsector de turismo rural en el marco del sistema turístico y, en particular, la actividad de alojamiento de esta naturaleza, considerando las relaciones de los respectivos establecimientos con otras empresas y los circuitos y tipos de información que se generan.
- CE1.1** Explicar la evolución del concepto de turismo a lo largo del tiempo, identificando los elementos que componen el sistema turístico.
  - CE1.2** Interpretar las variables que configuran el mercado turístico, estimando su situación actual y tendencias que se detectan.
  - CE1.3** Explicar las peculiaridades del turismo rural dentro del mercado turístico.
  - CE1.4** Describir las características del turismo sostenible y sus factores determinantes.
  - CE1.5** Diferenciar los diferentes tipos de establecimientos de alojamiento rural, según la normativa autonómica que corresponda.
  - CE1.6** Describir las relaciones externas con otras empresas.
  - CE1.7** Describir los circuitos y tipos de información y documentación internos y externos que se producen en el desarrollo de la actividad de alojamiento rural.
- C2:** Definir proyectos de viabilidad sencillos para la constitución y puesta en marcha de pequeñas empresas de alojamiento rural, utilizando los canales de información correspondientes.
- CE2.1** Diferenciar los conceptos de empresa, empresario y establecimiento mercantil.
  - CE2.2** Identificar los profesionales y entidades estatales, autonómicas y locales que prestan información sobre trámites relativos a constitución de pequeñas empresas y, en particular, las dedicadas a alojamientos rurales, ayudas y subvenciones para su creación, restauración o adecuación, fuentes de financiación, obligaciones fiscales y proyectos de viabilidad empresarial.
  - CE2.3** Esquematisar, en un cuadro comparativo, las características legales básicas identificadas para cada tipo jurídico de empresario.
  - CE2.4** Explicar los requisitos legales, trámites, documentos y organismos relacionados con la creación, constitución y puesta en marcha de pequeñas empresas, de acuerdo con la forma jurídica de la figura del empresario adoptada en función de la actividad económica y los recursos disponibles.
  - CE2.5** Elaborar documentos de proyectos que recojan la presentación y justificación de la idea de negocio, el estudio de mercado, el plan de marketing, la organización y recursos y la viabilidad económica y financiera del establecimiento.

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

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

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

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

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

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

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

**CE3.6** Determinar el equipamiento básico del alojamiento rural conforme a la supuesta capacidad de alojamiento prevista y a las necesidades de los hipotéticos clientes.

**C4:** Comparar y aplicar técnicas para la compra de mobiliario y equipos y para el aprovisionamiento y control de consumos de mercancías que resulten necesarios para la puesta en marcha de alojamientos rurales y para cubrir las exigencias derivadas de su explotación.

**CE4.1** Estimar las técnicas de relación con proveedores más adecuadas para resolver situaciones comerciales tipo en pequeñas empresas dedicadas a la actividad de alojamiento rural.

**CE4.2** Identificar necesidades de mobiliario y equipos, en supuestos prácticos de compra, en función del tipo, categoría y características del alojamiento rural que se vaya a poner en explotación, servicios objeto de prestación, estructura y composición del inmovilizado y posibilidades de financiación.

**CE4.3** Calcular necesidades de aprovisionamiento externo de mercancías para cubrir supuestas necesidades que se deriven de los servicios prestados, redactando las solicitudes correspondientes.

**CE4.4** Efectuar o simular la recepción de las mercancías solicitadas y realizar o proponer su posterior ubicación, almacenaje o distribución.

**CE4.5** Describir diversos sistemas de almacenamiento, indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación, ventajas comparativas y documentación asociada.

**CE4.6** Identificar necesidades de almacenamiento de alimentos, bebidas, lencería, productos de limpieza y otros, en función de su naturaleza y clase.

**CE4.7** En supuestos prácticos, efectuar operaciones de control, detectando posibles deterioros o pérdidas y desviaciones entre las cantidades y las calidades de las mercancías solicitadas y las recibidas, adoptando medidas para su resolución.

**CE4.8** Efectuar operaciones de almacenamiento, manipulando de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, tanto los equipos de control como los propios géneros destinados a almacén o consumo inmediato.

- CE4.9** Utilizar la documentación necesaria para el control del almacén.
- CE4.10** En supuestos prácticos de control de consumos de mercancías y bienes en general necesarios para cubrir supuestas exigencias de explotación, determinar los costes de producción de los distintos servicios prestados en el alojamiento rural.
- C5:** Estimar posibles precios de ofertas de alojamiento y gastronómicas propias de alojamientos rurales, de acuerdo con planes de negocio.
- CE5.1** Describir los métodos de presupuestación y fijación de precios de servicios en alojamientos rurales.
- CE5.2** Partiendo de determinadas ofertas de alojamiento y gastronómicas, propias de alojamientos rurales:
- Obtener costes directos e indirectos de los servicios o productos ofrecidos, indicando los documentos consultados y realizando los cálculos pertinentes.
  - Cumplimentar la documentación específica.
  - Calcular precios de la oferta de alojamiento y gastronómica del alojamiento rural.
- CE5.3** Argumentar la importancia de la seguridad en la conservación de la documentación e información, tratándolas con rigor.
- C6:** Aplicar los sistemas y procesos de gestión y control necesarios para el ejercicio de la actividad de alojamiento rural.
- CE6.1** Identificar los sistemas y procesos de gestión económica y financiera que mejor se adaptan a la actividad de alojamiento rural.
- CE6.2** A partir de datos supuestos de actividades de alojamiento rural, realizar el diario de producción y cierre de caja.
- CE6.3** Aplicar métodos sencillos para auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja.
- CE6.4** Identificar los sistemas y procesos de gestión de la producción y del servicio que mejor se adaptan a la actividad de alojamiento rural y a distintos niveles de producción.
- CE6.5** Identificar los sistemas y procesos de gestión comercial que mejor se adaptan a la actividad de alojamiento rural y a distintos niveles de producción.
- CE6.6** Comparar y aplicar sistemas de organización de la información adecuados para proporcionar datos actualizados sobre la situación económico-financiera del alojamiento rural.
- CE6.7** Aplicar métodos sencillos para la gestión y control de la calidad de los servicios prestados.
- C7:** Aplicar técnicas comerciales, de promoción de ventas y de negociación, adecuadas a los alojamientos rurales, estimando su importancia para el logro de los objetivos empresariales.
- CE7.1** Definir segmentos de la demanda de alojamiento rural y reconocer fuentes de información que permitan identificar sus componentes.
- CE7.2** En supuestos prácticos de comercialización, crear ficheros de clientes actuales y potenciales en los que se puedan incluir los datos relevantes para los objetivos de promoción de ventas y otras acciones de marketing.
- CE7.3** En supuestos prácticos de comercialización, identificar los elementos caracterizadores de los servicios prestados por determinados alojamientos rurales, y efectuar comparaciones de las que se deduzcan diferenciales positivos o negativos con respecto a otras ofertas de la zona de semejante naturaleza.

**CE7.4** Describir las técnicas de promoción de ventas y argumentar propuestas de acciones promocionales e ideas y conceptos para el desarrollo de los soportes correspondientes, como cronogramas, fichas de visitas, argumentarios y otros.

**CE7.5** Identificar las técnicas y elementos para lograr la fidelización de los clientes de alojamientos rurales.

**CE7.6** Explicar las funciones de los canales de distribución y diferenciar los tipos y formas de distribución del turismo rural.

**CE7.7** Describir técnicas sencillas de negociación y aplicarlas en situaciones suficientemente caracterizadas.

**CE7.8** Reconocer y describir las técnicas sencillas de merchandising aplicables en los alojamientos rurales.

**CE7.9** Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de acciones promocionales.

**C8:** Distinguir y utilizar los equipos y programas informáticos de gestión del alojamiento rural.

**CE8.1** Relacionar las necesidades de medios informáticos con la actividad de alojamiento rural.

**CE8.2** Identificar las funciones y los procedimientos fundamentales de las aplicaciones de usuario y de gestión del alojamiento rural.

**CE8.3** Instalar y utilizar las aplicaciones informáticas siguiendo las especificaciones establecidas.

**CE8.4** Identificar las funciones de Internet como fuente de información y como vía de comercialización para la actividad de alojamiento rural.

**CE8.5** Utilizar Internet y el correo electrónico como fuente de información para supuestas actividades de alojamiento rural y como vía de comunicación para la gestión de alojamientos de esta naturaleza.

**CE8.6** Simular la utilización de páginas web y canales de reserva vía Internet como vía de comercialización de alojamientos rurales.

**CE8.7** Argumentar la conveniencia de utilización de los medios informáticos para el funcionamiento de los alojamientos rurales como alojamientos turísticos.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C2 respecto a CE2.6; C3 respecto a CE3.1 y CE3.2; C4 respecto a CE4.2, CE4.3, CE4.4 y CE4.7 a CE4.10; C5 respecto a CE5.2; C6 respecto a CE6.2, CE6.3 y CE6.7; C7 respecto a CE7.2, CE7.3, CE7.7 y CE7.9; C8 respecto a CE8.3, CE8.5 y CE8.6.

### Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional en la gestión y comercialización de alojamientos rurales.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados en la gestión y comercialización de alojamientos rurales.

Demostrar creatividad en la comercialización de alojamientos rurales.  
Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.  
Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.  
Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.  
Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria sobre gestión y comercialización de alojamientos rurales.  
Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

## Contenidos

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

El sector turístico. Diferentes formas de turismo. Definiciones y terminología.  
El turismo rural o alternativo. El valor del turismo rural. Costes y beneficios ofrecidos y buscados.  
Agroturismo: causas de su desarrollo. Colectivos interesados: agricultores y campesinos, habitantes urbanos, Administraciones.  
El turismo rural para las Administraciones públicas en la Unión Europea y en España.  
Normativas y tipologías de turismo rural según las diferentes Comunidades Autónomas.  
Perfil y hábitos del cliente de turismo rural. Valores buscados. Servicios buscados.  
Competencia y competitividad del turismo rural.  
Tipos de alojamientos rurales. Características. Servicios ofertados.  
Puntos fuertes y débiles del sector. Amenazas y oportunidades.

### 2 Puesta en marcha de un alojamiento rural

El alojamiento rural: Tipos y categorías de alojamientos rurales según las normativas autonómicas.  
Estructuras organizativas y funcionales.  
Plan de negocio de alojamiento rural: Análisis de mercado. Servicios y proceso productivo. Plan de inversiones. Plan de marketing del alojamiento rural. Organización y personal. Viabilidad económica y financiera del alojamiento rural. Trámites de constitución y puesta en marcha.  
Empresa, empresario y establecimiento mercantil: Tipo jurídico de empresario: individual y social.  
Distinción entre empresa, empresario y establecimiento mercantil. El empresario individual y el empresario social. Profesionales, organismos y asociaciones estatales, autonómicos y locales que asesoran en materia de procesos, procedimientos económico-administrativos y comercialización característicos de los alojamientos rurales. Valoración de la importancia que tiene la creación y buen funcionamiento de pequeñas empresas para el desarrollo de la economía nacional y para la integración sociolaboral.  
Gestión y control de calidad del alojamiento rural.  
Gestión de la seguridad en alojamientos rurales.

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

Valoración del patrimonio inmobiliario.  
Casa rural, casa de pueblo y casa de campo.  
Identificación de los principales elementos del entorno del alojamiento y su paisaje.  
Criterios estéticos, ecológicos y ambientales para la adecuación al entorno.  
Conservación de los criterios arquitectónicos de la época y del lugar.  
Importancia de los materiales básicos y elementos característicos.  
Tipos de rehabilitación según modalidades.  
El mobiliario.  
Zonas, infraestructuras y servicios.  
Oferta complementaria.

#### 4 Comercialización del servicio de alojamiento rural

Estrategia de precios.

Posicionamiento.

El proceso de compra y las ventas.

Identificación del público objetivo.

Canales de distribución.

Acciones de promoción y publicidad.

La desestacionalización.

La comercialización directa: Las ferias. Las guías. El boca a boca. Los Mailing. Las asociaciones empresariales. Las bolsas de contratación. Internet.

La comercialización indirecta: Las agencias minoristas. Las agencias mayoristas. Los sistemas y centrales de reservas. Oficinas de turismo.

Marketing aplicado.

Fijación de precios de los servicios: Componentes del precio. Métodos de fijación de precios de los servicios ofertados.

#### 5 Compra, aprovisionamiento y control de consumos y costes en alojamientos rurales

Compra inicial de mobiliario y equipos. Reposición.

Gestión del aprovisionamiento en el alojamiento rural: Cálculo de necesidades de aprovisionamiento de alimentos, bebidas, productos de limpieza y demás mercancías para el alojamiento rural. El ciclo de compra. El inventario permanente y su valoración: métodos de valoración de existencias. Negociación con proveedores.

Recepción y almacenamiento de mercancías: Inspección, control, ubicación, distribución y almacenamiento de productos y materiales según naturaleza y destino. Gestión y control de inventarios. Registros documentales.

Control de consumos y costes: Definición y clases de costes. Cálculo del coste de materias primas y productos; registro documental. Control de consumos. Aplicación de métodos.

#### 6 Gestión económica-administrativa de la actividad de alojamiento rural

Análisis sencillo de la situación económico-financiera del alojamiento rural.

Diario de producción y cierre de caja.

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

Comparación y aplicación de sistemas de organización de la información.

Normalización y formalización de documentación que se genera en la actividad.

#### 7 Gestión informática del servicio de alojamiento rural

Aplicaciones informáticas específicas para alojamientos rurales: Equipos y programas informáticos de usuario y de gestión. Instalación y uso de aplicaciones informáticas específicas. Internet como fuente de información y vía de comercialización.

### Parámetros de contexto de la formación

#### Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la gestión y comercialización de servicios propios del alojamiento rural, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.