

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

### Alojamiento rural

Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Nivel:	2
Código:	HOT326_2
Estado:	BOE
Publicación:	RD 100/2019
Referencia Normativa:	RD 1700/2007, Orden PRA/1883/2016

### Competencia general

Comercializar establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural, mantener en condiciones de uso los accesos, espacios, instalaciones y dotación básica del mismo y acoger al cliente, potenciando durante su estancia la amabilidad, cordialidad y cercanía en el trato, así como, en los valores de protección y conservación del entorno natural, adoptando las medidas necesarias como primer interviniente en caso de emergencia o accidente.

### Unidades de competencia

- UC2277\_2:** Adaptar las posibilidades del establecimiento de alojamiento en el entorno rural al plan turístico local o comarcal, a su demanda y a sus planes de desarrollo
- UC2278\_2:** Efectuar operaciones de acogida, información y atención al cliente en establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural
- UC2279\_2:** Asegurar el mantenimiento en condiciones de uso de accesos, espacios, instalaciones y de la dotación básica de establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural
- UC0272\_2:** ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA

### Entorno Profesional

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en establecimientos turísticos de capacidad media, situados en entornos rurales y dedicados al alojamiento como casas, albergues, campings u otros y a potenciar la colaboración, la sinergia y la cooperación territorial. Desarrolla su actividad dependiendo, en ocasiones, funcional y/o jerárquicamente de un superior en función del tamaño y de la complejidad de la entidad de la que dependa. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

#### Sectores Productivos

Se ubica en el sector de turismo, concretamente en el subsector de turismo rural dirigido a prestar un servicio de calidad que contribuya a dinamizar el entorno social, la economía local y poner en valor los recursos de la zona con criterios de sostenibilidad.

#### 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.

- Trabajadores de pequeños alojamientos en el entorno rural-natural

## Formación Asociada (540 horas)

### Módulos Formativos

- MF2277\_2:** Promoción y comercialización del establecimiento de alojamiento rural-natural (210 horas)
- MF2278\_2:** Acogida, información y atención al cliente de establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural y/o natural (150 horas)
- MF2279\_2:** Mantenimiento en condiciones de uso de accesos, espacios, instalaciones y de la dotación básica de establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural (120 horas)
- MF0272\_2:** PRIMEROS AUXILIOS (60 horas)

### Correspondencia entre determinadas unidades de competencia suprimidas y sus equivalentes actuales en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia equivalente en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC1042_2	NO	UC2277_2
UC1045_2	NO	UC2279_2

### Correspondencia entre unidades de competencia actuales y sus equivalentes suprimidas del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Unidad de Competencia actual del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC2277_2	NO	UC1042_2
UC2279_2	NO	UC1045_2

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Adaptar las posibilidades del establecimiento de alojamiento en el entorno rural al plan turístico local o comarcal, a su demanda y a sus planes de desarrollo

Nivel: 2  
Código: UC2277\_2  
Estado: BOE

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Definir el posicionamiento comercial del establecimiento de alojamiento rural-natural para estimular la demanda, crear imagen, posicionamiento y valor de marca, utilizando a nivel de usuario herramientas de gestión informática interna y de gestión de las comunicaciones.

**CR1.1** Los niveles de calidad de servicio para la actividad del establecimiento se determinan, corrigiendo los puntos donde no se alcancen con el fin de mantener o alcanzar las expectativas del cliente.

**CR1.2** La oferta de servicios propios del alojamiento y de actividades complementarias en el medio rural-natural y su orientación comercial se delimita con criterios de sostenibilidad y en relación con las oportunidades de su entorno, sus diferenciales positivos y posición competitiva.

**CR1.3** Las acciones promocionales se determinan poniendo en valor el patrimonio cultural, natural y agroalimentario de la zona, en función de la naturaleza del destino y las oportunidades competitivas.

**CR1.4** Los canales de comunicación, tanto directos como indirectos, para la distribución comercial del establecimiento se seleccionan utilizando criterios de adecuación a la oferta definida y fijando los recursos disponibles.

**CR1.5** La página Web del establecimiento, las redes sociales y los posibles canales de distribución virtuales se manejan, utilizándolos de forma segura como fuentes de comunicación e intercambio de información.

**CR1.6** Los acuerdos a pactar con las agencias de viajes, centrales de reserva u otras entidades mediadoras se negocian, en función de la estacionalidad y el índice previsto de ocupación.

**CR1.7** El resultado de las acciones de comercialización y promoción del establecimiento se evalúan realizando un seguimiento de las mismas, al objeto de fijar pautas de continuidad o cambio de las mismas.

**RP2:** Controlar la actividad del alojamiento de modo que se pueda hacer un seguimiento de los resultados económicos y de producción del establecimiento, optimizando los recursos disponibles.

**CR2.1** La disponibilidad de reservar el servicio de alojamiento se verifica, comprobando la previsión de ocupación en la fecha para la que se demande.

**CR2.2** Las reservas se atienden, registrándolas según el procedimiento determinado e informando a los solicitantes de las condiciones de reserva del establecimiento, localización, horarios de llegada y salida y persona de contacto.

**CR2.3** Las plazas, habitaciones y/o camas se asignan con el fin de conseguir la satisfacción de las demandas, la accesibilidad y la optimización de las reservas y del espacio destinado a alojamiento.

**RP3:** Controlar la actividad económica del establecimiento de alojamiento rural-natural para tomar las medidas correctoras oportunas, comparando los resultados de producción con los planes previstos.

**CR3.1** Los sistemas para la organización de la información económica y administrativa del establecimiento se seleccionan, utilizando herramientas informáticas a nivel de usuario de forma periódica y actualizada.

**CR3.2** El precio de los servicios y productos ofertados en el establecimiento se fija a partir del cálculo de los costes y del conocimiento del mercado.

**CR3.3** Los documentos generados en la actividad -facturas, cheques, recibos y otros- se archivan comprobando que constan de los datos necesarios en cada caso, en función de la legislación aplicable.

**CR3.4** Los resultados de la producción del establecimiento se evalúan aplicando métodos de control que permitan auditar los procesos de facturación y cobro y adoptando las medidas necesarias ante los desajustes o desviaciones ocurridos durante el proceso.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Establecimiento de alojamiento en entorno rural-natural. Equipos y programas informáticos específicos. Internet, página Web del establecimiento y redes sociales. Documentación administrativa.

### Productos y resultados

Posicionamiento comercial del pequeño establecimiento de alojamiento en entorno rural-natural. Implantación de sistemas de reconocimiento de sostenibilidad turística y de calidad como elemento diferenciador del alojamiento. Acciones promocionales: canales de comunicación seleccionados, negociación con agencias de viajes, centrales de reserva u otras entidades mediadoras. Acciones de cooperación empresarial en el entorno próximo. Seguimiento de los resultados económicos y de producción. Gestión de reservas. Atención al cliente. Precio fijado para la oferta de servicios y productos a vender. Archivo y registro de los documentos generados en la actividad.

### Información utilizada o generada

Niveles previstos de calidad de servicio. Sistemas de reconocimiento de sostenibilidad turística y de calidad. Oferta de servicios, productos y actividades complementarias en el entorno rural-natural. Criterios de sostenibilidad medio ambiental. Patrimonio cultural, natural y agroalimentario de la zona de influencia. Facturas, cheques, recibos y otros. Métodos de control para auditar los procesos de facturación y cobro.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Efectuar operaciones de acogida, información y atención al cliente en establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural

Nivel: 2  
Código: UC2278\_2  
Estado: BOE

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Efectuar el procedimiento de bienvenida y acogida a los huéspedes, potenciando la amabilidad y la cordialidad para mostrar cercanía en el trato.

**CR1.1** Efectuar el procedimiento de bienvenida y acogida a los huéspedes, potenciando la amabilidad y la cordialidad para mostrar cercanía en el trato.

**CR1.2** El alojamiento se muestra al cliente, explicándole todo lo relativo al funcionamiento de las instalaciones y dotación existentes, y medios de seguridad.

**CR1.3** Las actividades y servicios complementarios del alojamiento se detallan al cliente, aportando en su caso folletos informativos.

**CR1.4** La información de contacto a utilizar por el cliente en casos de emergencia se aporta durante el proceso de acogida.

**CR1.5** El parte de entrada de viajeros se cumplimenta, formalizando los documentos manual o informáticamente.

**RP2:** Prestar información general a los clientes sobre itinerarios, recursos naturales y culturales, meteorología, servicios de restauración y productos agroalimentarios para poner en valor los recursos de la zona, incidiendo en la necesaria conservación de los espacios naturales.

**CR2.1** Los listados y documentación relativa a los recursos naturales, culturales, actividades deportivas o recreativas y de fiestas locales de la zona se facilitan a los clientes, prestándoles la información complementaria que soliciten.

**CR2.2** La información sobre los servicios turísticos de la zona, tales como puntos de información, restaurantes, tiendas de artesanía, se facilita, complementando la oferta propia, de otros establecimientos o tiendas turísticas.

**CR2.3** La información relativa a la oferta gastronómica, y en su caso del establecimiento, y a los productos agroalimentarios de la zona se comunica a los clientes favoreciendo su venta y potenciando la sostenibilidad de la economía local.

**CR2.4** La normativa aplicable y los procedimientos de autorización de accesos y uso a espacios naturales y/o protegidos se pone a disposición de los usuarios de la forma más conveniente y efectiva para sensibilizar sobre la necesaria conservación de los mismos.

**CR2.5** El contacto con las organizaciones que presten servicios de turismo de naturaleza y ocio en la zona se facilita a los usuarios, estableciendo con éstas previamente los canales adecuados de comunicación y coordinación.

**CR2.6** El trato con los clientes se efectúa con respeto, amabilidad y cordialidad, expresándose de forma clara y preocupándose por los intereses de los mismos.

**CR2.7** La propia conducta de respeto y protección ambiental se adecua en todo momento al entorno en el que se trabaja, reforzando con el ejemplo los mensajes de sensibilización transmitidos a los clientes o usuarios.

**CR2.8** 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.

**RP3:** Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos de alojamiento rural-natural, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar posibles estancias.

**CR3.1** La atención directa al cliente o usuario se efectúa de forma fluida, cortés y educada adoptando una actitud amable, hospitalaria y de trato cercano, contribuyendo así con la estrategia de fidelización de clientes.

**CR3.2** La comunicación con los clientes se mantiene durante todo el tiempo que dure su estancia, favoreciendo la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

**CR3.3** Los deseos del cliente o usuario se satisfacen siempre que sea posible con la mayor celeridad, respetando, al mismo tiempo, las normas del establecimiento.

**CR3.4** 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 aplicable.

**CR3.5** Las actuaciones adoptadas ante situaciones adversas se verifican, comprobando que son las establecidas y adecuadas a cada situación.

**RP4:** Efectuar los procedimientos y actividades propias a la salida y despedida de los huéspedes adoptando una actitud amable, evaluando el grado de satisfacción de los huéspedes.

**CR4.1** La ficha de cliente se cumplimenta anotando las circunstancias de su estancia, tales como período de alojamiento, servicios prestados y cualquier otra de interés para la formalización de la factura.

**CR4.2** La factura emitida se presenta al cliente, aclarando cualquier concepto que le presente dudas y aplicando el sistema de pago convenido.

**CR4.3** El grado de satisfacción se comprueba formulando preguntas directas a los clientes, de manera verbal o por escrito mediante cuestionarios a la vista de los clientes.

**CR4.4** La ofimática y las aplicaciones informáticas específicas para las actividades se utilizan a nivel de usuario, evitando tiempos innecesarios de espera.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Establecimiento dedicado al alojamiento en el entorno natural-rural. Equipos informáticos. Medios de cobro y facturación. Aplicaciones informáticas específicas.

### Productos y resultados

Acogida y bienvenida de los clientes al establecimiento. Habilidades de comunicación y técnicas aplicadas de atención al cliente, gestión de quejas y reclamaciones. Información prestada sobre recursos

naturales y turísticos del entorno rural/natural, sobre la oferta gastronómica del entorno, puntos de información, restaurantes, tiendas de artesanía, otras tiendas de productos turísticos u otros. Gestión de cobros y facturación.

### Información utilizada o generada

Niveles previstos de calidad de servicio. Oferta de servicios y actividades complementarias en el medio rural-natural de la zona. Criterios de sostenibilidad medio ambiental. Listados y folletos sobre el patrimonio cultural, natural y agroalimentario de la zona de influencia. Facturas, cheques, recibos y otros. Métodos de control para auditar los procesos de facturación y cobro. Documentación de registro de clientes. Normativa aplicable y procedimientos de autorización de accesos a espacios naturales. Cuestionarios de satisfacción. Buzón de sugerencias. Hojas de quejas y reclamaciones, mapas de la zona, información sobre actividades complementarias.

### UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Asegurar el mantenimiento en condiciones de uso de accesos, espacios, instalaciones y de la dotación básica de establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural

Nivel: 2  
Código: UC2279\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Controlar que las instalaciones, dependencias, mobiliario y equipamiento básico del establecimiento cumplen la normativa aplicable, se encuentran en perfectas condiciones de uso y están convenientemente ubicados.

**CR1.1** Las condiciones de acceso al alojamiento se comprueban, verificando su adecuada señalización y favoreciendo las condiciones de accesibilidad a cualquier tipología de público potencial.

**CR1.2** Las instalaciones de agua, iluminación, calefacción y gas del establecimiento y su adecuación a la normativa aplicable se comprueban, verificando su estado y buen funcionamiento.

**CR1.3** Las habitaciones y demás dependencias se verifican, comprobando que se mantienen en condiciones de uso o solventando los posibles fallos detectados con la mayor rapidez posible.

**CR1.4** Los sistemas de emergencia o contra incendios -extintores, señalizaciones, botiquín y otros- se comprueban, verificando su debida señalización, el fácil acceso para su utilización y demás aspectos exigidos por la normativa aplicable de seguridad.

**CR1.5** El estado del mobiliario se comprueba, adoptando las medidas oportunas para su reparación y permitiendo el uso cómodo de los huéspedes.

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

**CR1.7** El regado, abonado y limpieza de plantas de interior y exterior se efectúa con la asiduidad y cuidado requeridos en cada caso, aplicando criterios estéticos y utilizando productos respetuosos con el medio ambiente.

**RP2:** Coordinar las operaciones de limpieza y arreglo de las habitaciones, demás dependencias, mobiliario y equipamiento del establecimiento para que el cliente pueda disfrutar de un entorno confortable, respetando las normas ambientales y de seguridad e higiene.

**CR2.1** El aprovisionamiento y reposición de enseres -productos de limpieza, lencería de cama y baño u otros- que resulten idóneos para optimizar los recursos y prestar la atención al cliente se efectúa conforme a las expectativas de ocupación y en función de criterios éticos y sostenibles.

**CR2.2** Los productos, equipos y materiales de limpieza se seleccionan con criterios sostenibles, proporcionando al establecimiento el máximo grado de conservación, limpieza y desinfección.

**CR2.3** La limpieza, desinfección y embellecimiento de superficies y de elementos de decoración -como cuadros, porcelanas, marfiles, bronce, tapices y otros- se comprueba, prestando



asistencia técnica y operativa cuando sea necesario y minimizando la posibilidad de contaminación ambiental.

**CR2.4** El cambio de la ropa de cama y baño se comprueba, verificando que se siguen criterios de higiene y cuidando la presentación y el sentido estético.

**CR2.5** El estado de limpieza y puesta a punto de las habitaciones se controla, comprobando que cumplen los requisitos establecidos para asegurar la prestación del servicio y la satisfacción del cliente.

**RP3:** Coordinar las operaciones de lavado y planchado de ropa propia del establecimiento de alojamiento rural-natural, respetando las normas de protección medio ambiental y de seguridad e higiene, y comprobando los resultados y las necesidades de reposición de las mismas.

**CR3.1** 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.

**CR3.2** Las máquinas que se utilicen, en su caso, en las operaciones de lavado y planchado se preparan, programan, ajustan o reajustan para obtener óptimos resultados, minimizando los gastos y respetando el medio ambiente.

**CR3.3** Las distintas fases del proceso de lavado, secado y planchado se comprueban, prestando asistencia técnica y operativa cuando sea necesario, verificando que se le dé a las prendas o artículos la limpieza, higienización, aroma y aspecto requeridos en cada caso.

**CR3.4** El estado de la ropa de habitaciones y de las demás dependencias -sábanas, toallas, colchas, cortinas, alfombras y otras- se controla, comprobando que se optimiza su rendimiento y decidiendo su reposición en caso de deterioro.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Elementos utilizados para la señalización y acceso al establecimiento. Instalaciones, dependencias, mobiliario y equipamiento básico. Equipos, útiles y productos de limpieza y para el arreglo de plantas y jardines. Equipos y productos para el lavado y planchado de ropa. Otros enseres como camas supletorias, cunas, tablas de cama, escaleras de mano y botiquín.

### Productos y resultados

Mantenimiento en condiciones de uso de instalaciones, dependencias, mobiliario, ropa y equipamiento básico del pequeño establecimiento de alojamiento. Condiciones idóneas de accesibilidad y señalización del establecimiento para cualquier tipología de público. Aplicación de criterios estéticos y de sostenibilidad.

### Información utilizada o generada

Mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, dependencias, mobiliario, ropa y equipamiento básico. Criterios de sostenibilidad medio ambiental en operaciones de limpieza integral del establecimiento de alojamiento rural-natural. Normativas aplicables higiénico-sanitarias, de seguridad y medio ambiental referidas a locales, instalaciones y utillaje.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 4

### ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA

Nivel: 2  
Código: UC0272\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Buscar signos de alteraciones orgánicas según los protocolos establecidos, para la valoración inicial del accidentado, como primer interviniente.

**CR1.1** La señalización y el balizamiento según lo establecido, se realizan utilizando los elementos disponibles para acotar el lugar de la emergencia.

**CR1.2** La información sobre el estado del accidentado y las causas del accidente se recaba, estableciendo comunicación cuando es posible, con el mismo o con los posibles testigos y asistentes ocasionales al suceso, para valorar la situación inicial.

**CR1.3** Las técnicas de valoración con ligeros zarandeos en los hombros y toques en las mejillas, se efectúan, para valorar el nivel de consciencia del accidentado.

**CR1.4** La observación de los movimientos del pecho y la emisión de sonidos y aliento acercándose a su cara, se efectúa, para comprobar la respiración del accidentado.

**CR1.5** El estado de la circulación sanguínea se comprueba, mediante la observación del ritmo respiratorio del accidentado y movimientos de sus miembros.

**CR1.6** Los mecanismos de producción del traumatismo se identifican para buscar las posibles lesiones asociadas.

**CR1.7** Los elementos de protección individual se utilizan para prevenir riesgos laborales durante la asistencia al accidentado.

**CR1.8** El servicio de atención de emergencias, se contacta, para informar de los resultados de la valoración inicial realizada, comunicando la información recabada, consultando las maniobras que se vayan a aplicar y solicitando otros recursos que pudiesen ser necesarios.

**RP2:** Asistir al accidentado con maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básico, para mantener o recuperar las constantes vitales, conforme a protocolos establecidos.

**CR2.1** La asistencia inicial a personas en situación de compromiso ventilatorio y/o cardiocirculatorio, se presta, ejerciendo vigilancia y seguimiento constante para detectar cualquier cambio significativo en la situación de partida.

**CR2.2** La apertura, limpieza y desobstrucción de la vía aérea ante un obstáculo o cuerpo extraño, se realiza, mediante las técnicas manuales o aspirador según la situación, conforme a protocolos establecidos, para asegurar la ventilación.

**CR2.3** La permeabilidad de la vía aérea en accidentados inconscientes se preserva, mediante la aplicación de la técnica postural que la asegure, para preservar la ventilación.

**CR2.4** Las técnicas ventilatorias con balón resucitador manual y/u oxígeno se seleccionan, conforme a protocolos establecidos, para permitir una ventilación artificial del accidentado ante evidentes signos de hipoxia.

**CR2.5** Las técnicas de reanimación cardio-respiratoria se aplican, conforme a protocolos establecidos, ante una situación de parada cardio-respiratoria, para recuperar las constantes vitales.

**CR2.6** El desfibrilador semiautomático, en caso de necesidad, se utiliza para la reanimación del accidentado, conforme a la normativa aplicable y protocolos establecidos.

**CR2.7** Las técnicas de hemostasia ante hemorragias externas se aplican para impedir un shock hipovolémico.

**CR2.8** Las técnicas posturales, se aplican, cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de "shock", para evitar aspiraciones de vómitos, obstrucciones y favorecer la respiración.

**RP3:** Prestar la atención inicial al accidentado, aplicando los primeros auxilios iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardio-respiratoria, para mantener las constantes vitales según el protocolo establecido.

**CR3.1** La apertura de la vía aérea se realiza, mediante la maniobra frente-mentón para evitar el taponamiento de la laringe por la lengua.

**CR3.2** La alineación manual de la columna cervical se realiza ante existencia de una lesión para protegerla y minimizar los riesgos de una mayor.

**CR3.3** La atención específica a accidentados que han sufrido lesiones por agentes mecánicos, físicos o químicos se presta, aplicando las técnicas para cada situación conforme a protocolos establecidos.

**CR3.4** La atención específica a la parturienta ante una situación de parto inminente se presta, conforme al protocolo de actuación establecido, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

**CR3.5** La atención específica indicada a las personas con crisis convulsivas, se presta, para minimizar posibles riesgos de lesiones físicas, conforme a protocolos establecidos.

**CR3.6** La atención específica indicada a las personas con atragantamiento, se presta, discriminando los casos especiales de embarazadas, personas obesas y niños conforme a protocolos establecidos, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

**CR3.7** La atención específica indicada a las personas con quemaduras, se presta, conforme a protocolos establecidos y se coloca en posición antishock ante una quemadura de gran extensión, para minimizar riesgos.

**CR3.8** La atención específica indicada a las personas con hemorragia, se presta, conforme a protocolos establecidos para evitar una lipotimia.

**RP4:** Aplicar las técnicas de movilización e inmovilización al accidentado, y en su caso interviniendo con los primeros auxilios, para asegurar el posible traslado.

**CR4.1** El lugar de seguridad se selecciona, conforme a protocolos establecidos, para colocar al accidentado hasta la llegada de los servicios sanitarios de emergencia y minimizar los riesgos.

**CR4.2** Las técnicas de movilización e inmovilización se aplican para colocar al accidentado en una posición anatómica no lesiva hasta que acudan a la zona los servicios sanitarios de emergencia o para proceder a su traslado en caso necesario.

**CR4.3** Las técnicas posturales, se aplican, cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de "shock", para minimizar riesgos.

**CR4.4** Los tipos de accidentados y lesiones, se discriminan, para intervenir en aquellos casos que no precisen de otros profesionales.

**CR4.5** Las técnicas de intervención de primeros auxilios con los accidentados inmovilizados, se discriminan, para aplicar aquellas propias de un técnico de nivel como primer interviniente, en función de la gravedad y los tipos de lesiones o proceder inmediatamente a su traslado.

**RP5:** Intervenir con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia siguiendo los protocolos establecidos, para facilitar la asistencia, traslado y minimizar los riesgos.

**CR5.1** Los signos de ataque de pánico, ansiedad y/o estrés de la víctima motivado por el accidente, se identifican observando el aumento del ritmo cardíaco, palmas sudorosas, dificultad para respirar, sensación subjetiva de ataque cardíaco, y sentimientos de temor para aplicar las técnicas de apoyo emocional hasta su traslado, siguiendo los protocolos establecidos.

**CR5.2** La comunicación del accidentado con su familia se facilita, desde la toma de contacto hasta su traslado, atendiendo, en la medida de lo posible, a sus requerimientos.

**CR5.3** La información a familiares, accidentado o persona relacionada, se realiza de manera respetuosa e infundiendo confianza, sobre aquellas cuestiones que se puedan plantear dentro de sus competencias.

**CR5.4** Los familiares de los accidentados, se atienden, para ofrecerles información sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

**CR5.5** La solicitud de información por parte de la familia de los accidentados se atiende para ofrecerles datos sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Material de movilización e inmovilización. Material electromédico. Botiquín. Equipo de oxigenoterapia. Desfibrilador semiautomático. Equipo de protección individual. Sistema de comunicación. Kit de organización en catástrofe. Protocolos de actuación. Material de señalización y balizamiento. Material de autoprotección.

### Productos y resultados

Signos de alteraciones orgánicas detectados como primer interviniente. Aplicación de las técnicas de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas. Atención inicial y primeros auxilios básicos iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardio-respiratoria. Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado aplicadas para asegurar el posible traslado. Intervención con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia. Comunicación con los servicios de atención de emergencias. Intervención a su nivel en situaciones de emergencias colectivas y catástrofes.

### Información utilizada o generada

Manuales de primeros auxilios. Revistas y bibliografía especializada. Protocolos de actuación. Informes.

## MÓDULO FORMATIVO 1

### Promoción y comercialización del establecimiento de alojamiento rural-natural

Nivel:	2
Código:	MF2277_2
Asociado a la UC:	UC2277_2 - Adaptar las posibilidades del establecimiento de alojamiento en el entorno rural al plan turístico local o comarcal, a su demanda y a sus planes de desarrollo
Duración (horas):	210
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Describir la estructura del mercado turístico y los elementos que lo conforman, teniendo en cuenta productos, servicios y actividades complementarias afines al sector turístico en el ámbito rural-natural.
- CE1.1** Definir el concepto de turismo y su evolución, identificando los productos y actividades que se ofertan en el mercado turístico en relación con el turismo rural-natural, así como las tendencias actuales.
  - CE1.2** Estimar el concepto de turismo rural como un subproducto del turismo de interior.
  - CE1.3** Precisar el concepto de turismo sostenible y su importancia dentro del ámbito rural-natural, en relación con las oportunidades de su entorno.
  - CE1.4** Reconocer el segmento de turismo rural y las variantes asociadas que lo complementan dentro del mercado turístico nacional.
  - CE1.5** Identificar las peculiaridades y características del turismo rural en función de distintas localizaciones geográficas.
  - CE1.6** Justificar la necesidad de establecer relaciones externas con empresas de su ámbito de actuación como valor añadido a la actividad de alojamiento.
- C2:** Determinar ofertas de servicios y productos turísticos propios del entorno rural-natural bajo criterios de sostenibilidad, en función de los intereses y motivaciones de una demanda potencial.
- CE2.1** Distinguir los diferentes recursos, productos o actividades del entorno que puedan complementar la actividad principal del alojamiento rural y crear valor para el cliente, en función de un mercado potencial.
  - CE2.2** Clasificar la demanda potencial según posibles motivaciones e intereses en alojamientos propios del entorno rural-natural, en función de diversos factores como pueden ser estacionalidad, particularidades geográficas, culturales u otras.
  - CE2.3** Identificar los canales de distribución más habituales y las herramientas propias de promoción asociadas al sector turístico rural.
  - CE2.4** En un supuesto práctico de confección de un plan de comercialización y promoción de pequeños establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural:
    - Identificar los elementos susceptibles de explotación turística en el entorno próximo.
    - Determinar productos o servicios turísticos para su promoción y venta poniendo en valor el patrimonio cultural, natural y agroalimentario de la zona.

- Identificar la oferta asociada a los productos/servicios turísticos seleccionados en la zona de referencia.
  - Clasificar y describir la demanda según sus características sociodemográficas, sus intereses y motivaciones.
  - Distinguir y seleccionar canales de distribución para promocionar el producto/servicio objeto de comercialización.
  - Confeccionar el plan de evaluación para medir el resultado de las acciones de promoción a través de los indicadores económicos (indicadores de ocupación, de rentabilidad u otros).
- CE2.5** Determinar los niveles previstos de calidad en los servicios turísticos ofertados y detectar posibles anomalías en el funcionamiento del sistema aplicado, corrigiendo las desviaciones.

**C3:** Utilizar de forma segura herramientas de gestión informática y de las comunicaciones propias de la actividad del establecimiento dedicado al alojamiento rural-natural.

**CE3.1** Identificar distintas herramientas tecnológicas de información aplicables en el ámbito turístico que sirven de canal de comunicación entre los clientes o usuarios y el alojamiento rural.

**CE3.2** Seleccionar herramientas tecnológicas de la información y las comunicaciones aplicables en el ámbito turístico (página Web, redes sociales, plataformas de distribución Online, etc.) en función de las previsiones de ocupación del establecimiento del entorno rural.

**CE3.3** Identificar las funciones y procedimientos de las aplicaciones de gestión informática para la actividad comercial del alojamiento rural.

**CE3.4** Utilizar de forma segura, y siguiendo los protocolos vigentes en materia de protección de datos de carácter personal, las herramientas de gestión informática como soporte para el registro de información de interés comercial sobre el cliente.

**CE3.5** En un supuesto práctico de utilización y manejo de aplicaciones informáticas específicas para la actividad comercial del establecimiento dedicado al alojamiento en entornos rurales:

- Identificar las herramientas a utilizar en función de los objetivos de la acción, el público objetivo y el espacio temporal.
- Utilizar Internet y el correo electrónico como fuente de información para las actividades del establecimiento y como vía de comunicación para la gestión de alojamientos de esta naturaleza.
- Utilizar páginas Web y canales de reserva vía Internet como vías de comercialización.

**CE3.6** Argumentar la conveniencia de utilización de los medios informáticos para la promoción y comercialización de este tipo de establecimientos como alojamientos turísticos rurales.

**C4:** Estimar precios de venta de los servicios y productos ofertados en establecimientos propios del ámbito rural.

**CE4.1** Describir métodos básicos de presupuestación y fijación de precios de servicios característicos en establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural.

**CE4.2** En un supuesto práctico de fijación de precios de una oferta propia de alojamientos rurales y a partir de unas especificaciones previamente determinadas:

- Obtener costes directos e indirectos de los servicios o productos ofrecidos, indicando los documentos consultados y realizando los cálculos pertinentes.
- Fijar distintas listas de precios en función de la estacionalidad, del índice de ocupación o de otros factores condicionantes.
- Cumplimentar la documentación específica.

**CE4.3** Argumentar la importancia del registro y archivo de la documentación consultada y generada.

- C5:** Aplicar los sistemas de gestión y control necesarios para el ejercicio y rentabilidad de la actividad económica del alojamiento rural.
- CE5.1** Identificar y clasificar los costes fijos y variables asociados a la producción de los servicios y productos de la oferta del establecimiento dedicado al alojamiento rural.
  - CE5.2** Estimar los costes fijos y variables, el margen de beneficio, el punto de equilibrio y el precio de venta de los productos o servicios ofertados.
  - CE5.3** Clasificar y comprender los documentos generados por la actividad propia del alojamiento rural, como albaranes, facturas, recibos u otros.
  - CE5.4** Identificar los sistemas y procesos de gestión económica que mejor se adaptan a las actividades económicas propias del alojamiento rural.
  - CE5.5** En un supuesto práctico de control de la explotación económica de un establecimiento dedicado al alojamiento rural y a partir de un balance económico de resultados de facturación de un periodo de tiempo determinado:
    - Aplicar métodos sencillos para auditar los procesos de venta y facturación.
    - Seleccionar sistemas de organización de la información adecuados para proporcionar datos actualizados sobre la situación económica del alojamiento rural.
    - Estimar los resultados de producción del alojamiento rural y determinar si se ajustan a los objetivos de facturación determinados por el establecimiento.
    - Proponer las medidas correctoras necesarias para el cumplimiento de los objetivos presupuestarios ante cualquier desajuste estimado en los resultados de producción.
    - Precisar la documentación necesaria susceptible de ser categorizada y archivada para futuros ejercicios fiscales.
- C6:** Organizar el proceso de reserva teniendo en cuenta los niveles de calidad predeterminados por un establecimiento tipo.
- CE6.1** Identificar los documentos propios del proceso de reserva (hoja de ocupación, lista de llegadas, formulario de reserva, formulario de reclamaciones y otros).
  - CE6.2** Planificar el registro de las reservas en la base de datos en función de la disponibilidad y tarifas aplicables detallando condiciones, localización, horarios de llegada y salida u otra información necesaria para la tramitación de la reserva.
  - CE6.3** Organizar la asignación de las habitaciones, plazas o camas reservadas por los clientes en función de las características demandadas, la accesibilidad y la optimización del espacio del alojamiento.
  - CE6.4** Explicar las condiciones de uso y estancia en el alojamiento rural, así como cualquier otra actividad o información complementaria que el cliente pudiese demandar.
- C7:** Aplicar técnicas comerciales de promoción de ventas y de negociación adecuadas a pequeños establecimientos dedicados al alojamiento rural-natural, estimando su importancia para el logro de los objetivos empresariales.
- CE7.1** Definir segmentos de la demanda potencial del alojamiento rural y reconocer fuentes de información que permitan identificar sus componentes.
  - CE7.2** Identificar las técnicas y elementos para lograr la fidelización de los clientes de este tipo de establecimientos.
  - CE7.3** Describir técnicas sencillas de negociación en función de distintas entidades mediadoras (agencias de viajes, centrales de reserva u otras).
  - CE7.4** Reconocer y describir técnicas sencillas de merchandising aplicables en el subsector.



**CE7.5** En un supuesto práctico de comercialización de una oferta de productos y servicios propios de este tipo de establecimientos y con unas especificaciones previamente determinadas:

- Identificar los elementos caracterizadores de los servicios ofertados de los que se deduzcan diferenciales positivos o negativos y compararlos con respecto a otras ofertas dadas de la zona de semejante naturaleza.
- Describir técnicas básicas de promoción de ventas.
- Formular propuestas de acciones promocionales con creatividad e imaginación.
- Cuestionar propuestas de acciones promocionales y herramientas a utilizar como cronogramas, fichas de visitas, argumentarios y otros.

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

C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.5; C4 respecto a CE4.2; C5 respecto a CE5.5; C7 completa.

### Otras Capacidades:

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

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

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

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y cercanía en el trato.

Capacidad para optimizar las reservas y buenas relaciones con las fuentes de reservas.

## Contenidos

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

El sector turístico: el turismo y la estructura del mercado turístico; tendencias del sector turístico.

Diferentes formas de turismo: definiciones y terminología.

El turismo rural o alternativo: el valor del turismo rural; el nuevo turista.

Turismos específicos del entorno rural y segmentación de la demanda en España.

Perfil y hábitos del cliente de turismo rural: valores y servicios buscados.

La comercialización turística. La marca turística.

Costes y beneficios ofrecidos y buscados.

Colectivos interesados en turismo rural y actores comprometidos con el desarrollo rural. Normativas y tipologías de turismo rural según las diferentes Comunidades Autónomas. Competencia y competitividad del turismo rural: cooperación social y empresarial en la zona de destino.

Tipos de alojamientos rurales: características, servicios y productos ofertados.

Puntos fuertes y débiles del sector: amenazas y oportunidades. Tendencias y retos actuales del sector.

### 2 Criterios de sostenibilidad en relación con las oportunidades del entorno turístico

Introducción al desarrollo sostenible: aspectos económicos, ambientales y socioculturales.

El desarrollo sostenible para planificadores locales.

La importancia del ambiente para el desarrollo turístico.

Impactos ambientales: desarrollo de la interpretación del patrimonio natural como herramienta para su preservación y adecuada utilización como recurso turístico.



Buenas prácticas de las actividades turísticas en el medio natural: consumo energético y agua, tratamiento de residuos, otros aspectos.  
Herramientas para la gestión sostenible de las actividades turísticas en el medio natural.  
Plan de mejora ambiental dentro de la política de calidad.

### 3 Organización y control económico-administrativo de la actividad del establecimiento dedicado al alojamiento rural-natural

Métodos básicos de cálculo de costes.

Criterios empresariales básicos en los establecimientos turísticos rurales (fijación de precios, compras, diario de producción y cierre de caja, entre otros).

Aplicación de métodos sencillos para auditar los procesos de facturación y cobro.

Comparación y aplicación de sistemas de organización de la información.

Normalización y formalización de la documentación generada en la actividad.

### 4 Utilización y manejo a nivel de usuario de herramientas informáticas para el desarrollo de la actividad del establecimiento dedicado al alojamiento en el entorno rural-natural

Equipos informáticos.

Programas específicos para alojamientos rurales y oferta estándar del mercado.

Aplicaciones informáticas a nivel de usuario.

Internet como fuente de información y vía de comercialización.

Webs y portales turísticos: tipologías y funcionalidades, alojamiento y posicionamiento de las páginas en la Red, buscadores, marketing y comercio electrónico en el ámbito turístico.

Redes sociales.

### 5 Comercialización de los servicios/productos propios de establecimientos de alojamiento rural

El proceso de compra y las ventas.

Identificación del público objetivo.

La desestacionalización.

Estrategias solidarias e integradoras entre los distintos territorios y redes: planificación y promoción de la oferta turística: acciones de promoción y publicidad.

Posicionamiento en el mercado.

Canales de distribución.

La comercialización directa: las ferias, las guías, el boca a boca, los mailing, las asociaciones empresariales, las bolsas de contratación y otras. Página Web.

La comercialización indirecta: las agencias minoristas, las agencias mayoristas, los sistemas y centrales de reservas, oficinas de turismo y otras.

Técnicas básicas de marketing aplicado. Las nuevas tendencias tecnológicas.

Fijación de precios de los servicios: componentes del precio y técnicas de fijación.

### 6 Gestión de reservas en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales

Tratamiento de las reservas.

Atención al cliente en la gestión de reservas: comunicación telefónica, tratamiento de solicitudes peticiones vía mail o por correo, desarrollo de los procedimientos de confirmación, modificación y cancelación de reservas.

Análisis de técnicas básicas de gestión de reservas y su aplicación.

Aplicaciones informáticas de gestión de reservas.

Métodos para optimizar las reservas.

Técnicas de negociación con las principales fuentes de reservas. Gestión de cupos.

## 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 adaptación de las posibilidades del establecimiento de alojamiento en el entorno rural al plan turístico local o comarcal, a su demanda y a sus planes de desarrollo, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
  - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) 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

### Acogida, información y atención al cliente de establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural y/o natural

Nivel:	2
Código:	MF2278_2
Asociado a la UC:	UC2278_2 - Efectuar operaciones de acogida, información y atención al cliente en establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Identificar los procesos de acogida y bienvenida habituales en la recepción 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 durante la recepción/acogida del cliente en pequeños alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

**CE1.2** Identificar diferentes formas de organizar una recepción, en función de la capacidad del establecimiento y la estacionalidad.

**CE1.3** 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.

**CE1.4** 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.

**CE1.5** En un supuesto práctico de desarrollo de procesos de acogida, información y atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales, a partir de las características del establecimiento y de una tipología concreta de cliente:

- Desarrollar las operaciones inherentes a las fases de acogida y atención continuada.
- Aplicar los procedimientos de gestión de la información en la acogida del cliente a través de aplicaciones informáticas.
- Informar, a petición del cliente, sobre los servicios turísticos de la zona, tales como puntos de información, restaurantes, tiendas de artesanía y otras tiendas de productos turísticos.
- Cumplimentar la documentación necesaria (como parte de entrada de viajeros).

**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 más habituales.

**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 un supuesto práctico de gestión de cobros y facturación de servicios en un establecimiento:

- Realizar las operaciones de facturación y cobro a partir de los datos de estancia y servicios consumidos utilizando los diferentes sistemas de pago (contado, tarjeta, mediante bono de AAVV, cheques de viaje, entre otros).
- Presentar informes de cobros y justificar el origen de las desviaciones en los resultados esperados, argumentando las medidas correctoras propuestas.
- Utilizar aplicaciones informáticas a nivel de usuario.

**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, en función de distintas tipologías de clientes 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** 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.

**CE3.6** 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.

**CE3.7** Analizar los resultados de supuesta información transmitida por clientes asiduos a establecimientos de alojamiento rural, valorando aspectos a incluir para potenciar el ciclo de mejora continua.

**C4:** Mantener actitudes de predisposición en la atención al cliente analizando la importancia de superar sus expectativas con relación al trato recibido.

**CE4.1** Analizar las expectativas e intereses de diferentes tipos de clientes.

**CE4.2** Asociar la capacidad de empatía con las necesidades de los diferentes tipos de clientes, compañeros y/o colaboradores.

**CE4.3** Valorar la importancia de mantener una actitud amable y cercana en el trato con el cliente.

**CE4.4** Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, compañeros y/o colaboradores.

**CE4.5** Valorar la importancia de la imagen corporativa.

**CE4.6** Argumentar la importancia de la recogida de información sobre la satisfacción del usuario y los métodos básicos a aplicar para su valoración.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.4; C4 completa.

### Otras Capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.

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

## Contenidos

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

Organización, funciones y servicios.

Contratos de hospedaje y reservas.

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.

Atención continuada: operaciones y procesos durante la estancia de clientes; análisis y aplicaciones prácticas.

Identificación y adecuación de documentación para cumplimentar a la llegada del cliente: la tarjeta de registro. Normativa aplicable.

Utilización de aplicaciones informáticas básicas en alojamientos.

### 2 Servicios de información sobre el entorno

Los recursos turísticos del entorno.

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

La protección de los recursos naturales y culturales: concepto de sostenibilidad, figuras de protección ambiental, espacios naturales protegidos.

Ofertas gastronómicas en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales: materias primas características de entornos rurales y/o naturales, ofertas gastronómicas propias de la zona.

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

Planificación y organización de actividades en los alojamientos rurales.

Actividades complementarias ofertadas en el entorno rural/natural.

### 3 Operaciones relacionadas con la salida del cliente

Operaciones y procesos durante la salida de clientes: análisis y aplicaciones prácticas, revisión del estado de las instalaciones, servicios consumidos u otros.

Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.

Operaciones de facturación y cobro por procedimientos manuales o informatizados, tanto contado como crédito.

Custodia de la documentación derivada de los cobros. Normativa aplicable.

Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

#### 4 Técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales

Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.

Comunicación verbal y no verbal: la importancia de la capacidad de empatía en el sector turístico.

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

Resolución de problemas de comunicación.

Técnicas de comunicación, atención telefónica y telemática.

Actitudes de predisposición en la atención al cliente.

Modalidades de atención al cliente: contacto directo y no directo.

El valor de la imagen corporativa.

Puntos clave de una buena atención al cliente, según las fases de contacto de éste con la empresa.

Tipos de clientes: aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.

Gestión de problemas y conflictos.

Fidelización de clientes.

#### 5 Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias

Quejas, reclamaciones y sugerencias: definiciones y diferencias. Normativa aplicable.

Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.

Elementos de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias. Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.

Importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.

Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas, reclamaciones y sugerencias, asociadas con la satisfacción del cliente.

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

Análisis de la satisfacción del usuario.

### 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 las operaciones de acogida, información y atención al cliente en establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) 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 3

Mantenimiento en condiciones de uso de accesos, espacios, instalaciones y de la dotación básica de establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural

Nivel:	2
Código:	MF2279_2
Asociado a la UC:	UC2279_2 - Asegurar el mantenimiento en condiciones de uso de accesos, espacios, instalaciones y de la dotación básica de establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Asociar necesidades de mantenimiento en condiciones de uso de accesos, espacios, instalaciones y dotación básica propios de establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural.

**CE1.1** Enunciar condiciones básicas para favorecer la accesibilidad a este tipo de establecimientos ubicados en zonas naturales y/o en entornos poco urbanizados.

**CE1.2** Identificar necesidades de mantenimiento de un alojamiento rural en función de su capacidad, ubicación, estacionalidad y demás factores determinantes.

**CE1.3** Diferenciar los espacios, comunes y no comunes, que componen un establecimiento tipo, indicando sus funciones y características.

**CE1.4** Identificar accesos, instalaciones y dotación básica propios de pequeños alojamientos rurales.

**CE1.5** Justificar la optimización de las condiciones de accesibilidad para cualquier tipología de público potencial.

**CE1.6** Clasificar distintos elementos exigidos por la normativa aplicable de seguridad utilizados en sistemas de emergencia o contra incendios.

**CE1.7** Identificar diferentes técnicas de decoración y ambientación de interiores en alojamientos rurales explicando los efectos que los colores y la luz tienen sobre las personas.

**CE1.8** Argumentar las implicaciones de asumir medidas de ecoeficiencia en la gestión de residuos, agua y energía.

**C2:** Analizar las operaciones implicadas en el proceso de mantenimiento en condiciones de uso, de las instalaciones y dependencias del establecimiento dedicadas al alojamiento de huéspedes en el entorno rural-natural.

**CE2.1** Relacionar tipos, manejo y riesgos de los equipos, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en la limpieza y arreglo de habitaciones y demás dependencias de un establecimiento ubicada en el entorno rural-natural.

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



**CE2.3** Categorizar útiles y pequeña maquinaria/electrodomésticos habituales que conforman la dotación básica de un establecimiento tipo.

**CE2.4** Generalizar las operaciones de mantenimiento afines a las instalaciones de agua, iluminación, calefacción y gas de un establecimiento.

**CE2.5** Precisar asiduidad y cuidados que requieren las plantas de interior y/o exterior, autóctonas y propias del entorno local y de ubicación de un establecimiento.

**C3:** Describir técnicas habituales de limpieza y puesta a punto de habitaciones y demás dependencias de un establecimiento de alojamiento rural, relacionando maquinaria, útiles y productos en función de un plan de mantenimiento tipo.

**CE3.1** Identificar pavimentos, elementos textiles, materiales y revestimientos utilizados habitualmente en un establecimiento ubicado en un entorno natural previamente definido, describiendo las características más importantes de cada uno de ellos.

**CE3.2** Discriminar la utilización de productos de limpieza de superficies, como 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 un supuesto práctico de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes de un establecimiento previamente caracterizado:

- Determinar los productos, utensilios y maquinaria necesarios.
- Argumentar la técnica de limpieza más adecuada al caso planteado.
- Coordinar las operaciones de limpieza y puesta a punto, siguiendo los parámetros de orden y métodos estipulados e indicando los puntos clave que se deben tener en cuenta.

**CE3.5** Identificar las características del mobiliario y de los elementos decorativos antes de determinar la técnica, útiles y productos de limpieza a utilizar.

**CE3.6** Describir los trámites y la trayectoria habitual para recoger, enviar para su limpieza y/o reponer la ropa utilizada en el establecimiento o la particular de los clientes.

**CE3.7** Especificar la forma de procesar los objetos olvidados por los clientes o usuarios.

**C4:** Seleccionar técnicas de lavado y planchado para el acondicionamiento de la ropa propia de establecimientos en el entorno natural dedicados al alojamiento, relacionando maquinaria, útiles y productos adecuados en función de las características de composición de las prendas a tratar.

**CE4.1** Identificar las características de composición de la ropa a tratar según la información de su etiquetado.

**CE4.2** Contrastar los diferentes programas y procesos de lavado, escurrido y secado y su aplicación según las características de las prendas que se van a tratar.

**CE4.3** Citar las diferentes técnicas de planchado y su aplicación según las características de las prendas.

**CE4.4** En un supuesto práctico de acondicionamiento de la ropa que conforma la dotación de lencería de un establecimiento de capacidad media, ubicado en un entorno rural previamente definido:

- Determinar las prioridades que se derivan en función de una ocupación prevista.
- Organizar las operaciones de lavado y planchado.
- Velar por el cumplimiento de las normas de protección medio ambiental y de seguridad e higiene.



- Controlar el mantenimiento y reposición de productos, utensilios y lencería, en función de un stock prefijado.

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

C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.4.

### Otras Capacidades:

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

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Participar y colaborar activamente con el equipo de trabajo.

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

## Contenidos

### 1 Infraestructuras y recursos de establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno natural-rural

Características arquitectónicas y estado de conservación.

Capacidad y dimensiones del alojamiento.

Información y señalética de acceso al alojamiento rural. Sistemas de emergencia.

Criterios de accesibilidad, sostenibilidad y permacultura en alojamientos rurales y actividades complementarias en el medio natural.

Valores de un proyecto de turismo rural sostenible: naturaleza (protección de la naturaleza, respeto con el entorno y promoción de actitudes de concienciación y educación medioambientales), recursos naturales (eficiencia, tratamiento de residuos y ahorro energético. agricultura y/o ganadería ecológicas), ruralidad (participación, integración y dinámicas de cooperación y de desarrollo entre los actores vinculados con en el territorio).

### 2 Instalaciones, habitaciones y demás dependencias

Distribución de estancias.

Equipamiento básico de las habitaciones.

Equipamiento básico de baños y de cocinas.

Otras dependencias del alojamiento: interiores y exteriores.

Dotación básica: mobiliario, enseres, lencería, pequeños electrodomésticos y otros.

Procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, mobiliario, maquinaria y equipos.

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

Adquisición y compra de equipos y productos para el mantenimiento del alojamiento rural.

Criterios de sostenibilidad aplicado a las compras.

Tipología, aplicaciones y criterios de selección de los productos utilizados en la limpieza y puesta a punto.

Aprovisionamiento y reposición de enseres: productos de limpieza, lencería de cama, baño u otros.

Técnicas y sistemas específicos de limpieza y aplicaciones.

Medios de trabajo: equipos, maquinaria, útiles y su mantenimiento.

Procedimientos de revisión de limpieza de instalaciones, habitaciones y demás dependencias propias de pequeños establecimientos de alojamiento rural.

#### 4 **Decoración y ambientación de las diferentes estancias del alojamiento rural-natural**

Técnicas de decoración y ambientación: sistemas de iluminación, revestimientos, alfombras y cortinas. Decoración floral y frutal.

Limpieza, desinfección y embellecimiento de elementos de decoración: cuadros, porcelanas, marfiles, bronces, tapices y otros.

#### 5 **Técnicas de lavado, higienización y acondicionamiento de productos textiles**

Interpretación de etiquetas.

Clasificación y descripción de los textiles: las fibras, las telas y las ropas.

Técnicas de identificación y clasificación de la ropa para el lavado y planchado.

Comportamiento de los distintos tipos de fibras y de telas durante el proceso.

El lavado de ropa: maquinaria, productos y proceso de lavado.

El planchado: maquinaria, productos asociados al planchado.

Almacenamiento de ropa y productos para el lavado y planchado.

Almacenamiento de ropa, productos y utensilios: criterios de almacenaje; rotación, ubicación y reposición de existencias de lencería.

### **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 el mantenimiento en condiciones de uso de accesos, espacios, instalaciones y de la dotación básica de establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) 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 4

### PRIMEROS AUXILIOS

Nivel:	2
Código:	MF0272_2
Asociado a la UC:	UC0272_2 - ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Relacionar la información obtenida sobre los signos de alteración orgánica con el estado del accidentado y las características de la asistencia como primer interviniente.

**CE1.1** Diferenciar los conceptos de urgencia, emergencia y catástrofe en primeros auxilios. **CE1.2** Definir técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones derivadas de la manipulación de personas accidentadas.

**CE1.3** En un supuesto práctico de identificación del estado del accidentado:

- Identificar el nivel de consciencia.
- Identificar las posibles lesiones y traumatismos y sus mecanismos de producción.
- Seleccionar las maniobras posturales ante lesiones.
- Comunicar la información al servicio de emergencias.
- Manejar la terminología médico sanitaria de primera intervención.
- Utilizar los elementos de protección individual.
- Definir las técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones.

**CE1.4** En un supuesto práctico de intervención para la valoración inicial de un accidentado:

- Identificar y justificar la mejor forma de acceso al accidentado.
- Identificar los posibles riesgos.
- Asegurar la zona según el protocolo establecido.
- Efectuar las maniobras necesarias para acceder al accidentado.

**CE1.5** En un supuesto práctico de valoración inicial de un accidentado:

- Concretar las pautas de actuación según el protocolo para la valoración inicial.
- Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.
- Utilizar las técnicas posturales apropiadas ante situaciones de compromiso ventilatorio.
- Utilizar las técnicas de hemostasia apropiadas ante situaciones de hemorragias externas.

**C2:** Aplicar técnicas y maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas según protocolo establecido.

**CE2.1** Describir los conceptos de reanimación cardio-pulmonar básica e instrumental según un protocolo.

**CE2.2** Describir técnicas de desobstrucción de la vía aérea en la atención inicial según un protocolo.

**CE2.3** En un supuesto práctico de compromiso ventilatorio de un accidentado:

- Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.

- Efectuar la maniobra frente-mentón.
- Utilizar las técnicas posturales según un protocolo ante situaciones de compromiso ventilatorio.

**CE2.4** En un supuesto práctico de compromiso circulatorio de un accidentado:

- Seleccionar el material e instrumental de reanimación cardio-pulmonar básica.
- Aplicar las técnicas básicas e instrumentales de reanimación cardio-pulmonar sobre maniqués.
- Aplicar las técnicas básicas de reanimación cardio-pulmonar sobre maniqués utilizando equipo de oxigenoterapia y desfibrilador automático.
- Utilizar las técnicas de hemostasia según un protocolo ante situaciones de hemorragias externas.

**C3:** Aplicar técnicas de primeros auxilios en la atención inicial a accidentados sin parada cardio-respiratoria.

**CE3.1** Definir el protocolo de una Cadena de Supervivencia en relación a los primeros auxilios.

**CE3.2** Explicar las acciones de colaboración con los equipos de emergencia en los primeros auxilios durante la atención inicial y primera clasificación de pacientes ante una catástrofe y en situación de emergencia colectiva.

**CE3.3** En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:

- Vigilar a un accidentado para valorar su evolución.
- Alinear manualmente la columna cervical al accidentado.
- Efectuar la maniobra frente-mentón.

**CE3.4** En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia en un accidentado con atragantamiento:

- Seleccionar la maniobra en función de la edad de un accidentado según un protocolo.
- Valorar la gravedad de la obstrucción según un protocolo.
- Aplicar las maniobras de desobstrucción según un protocolo.
- Efectuar la desobstrucción de una embarazada.
- Concretar las pautas de comunicación con el servicio de emergencia en una obstrucción grave.

**CE3.5** En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:

- Aplicar las técnicas oportunas recogidas en un protocolo establecido ante posibles accidentados con lesiones por agentes mecánicos, físicos o químicos.
- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con crisis convulsiva.
- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con quemaduras.
- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con hemorragia externa.
- Actuar conforme a un protocolo establecido ante situaciones de parto inminente.

**CE3.6** En un supuesto práctico de primeros auxilios en situación de emergencia a un accidentado:

- Actuar en función de la gravedad y el tipo de lesiones.
- Determinar las técnicas de primeros auxilios que se deben aplicar.
- Discriminar las técnicas que no debe aplicar el primer interviniente de forma autónoma, por exceso de riesgo o por ser específicas de otros profesionales.
- Discriminar los casos y/o circunstancias en los que no se debe intervenir directamente por exceso de riesgo o por ser específicos de otros profesionales.

**C4:** Aplicar técnicas de movilización e inmovilización en la atención inicial a accidentados para su traslado.

**CE4.1** Describir los métodos para efectuar el rescate de un accidentado según un protocolo.

**CE4.2** Describir los métodos de inmovilización aplicables para un transporte seguro cuando el accidentado tiene que ser trasladado.

**CE4.3** En un supuesto práctico de movilización e inmovilización de un accidentado, elegir un método dadas las posibles lesiones del accidentado y/o las circunstancias de los accidentes.

**CE4.4** Describir lesiones, patologías y traumatismos susceptibles de atención inicial y aspectos a tener en cuenta para su prevención, en función del medio en el que se desarrolla la actividad para:

- Describir causas que lo producen.
- Definir síntomas y signos.
- Precisar pautas de actuación y atención inicial según un protocolo.

**CE4.5** En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:

- Alinear manualmente la columna cervical al accidentado.
- Efectuar la maniobra frente-mentón.
- Explicar las repercusiones de un traslado inadecuado.
- Confeccionar camillas y sistemas para la inmovilización y transporte de enfermos y/o accidentados utilizando materiales convencionales e inespecíficos o medios de fortuna.

**C5:** Aplicar técnicas de comunicación y de apoyo emocional a accidentados, familiares e implicados, presentes en el entorno de la emergencia.

**CE5.1** Definir un protocolo de comunicación con accidentados y con posibles testigos e implicados en una situación de emergencia.

**CE5.2** Describir unas técnicas de la comunicación con el accidentado en función de su estado de consciencia.

**CE5.3** En un supuesto práctico de una situación que dificulta la comunicación y donde se presta asistencia a un accidentado:

- Asegurar el entorno de intervención según protocolo establecido.
- Aplicar técnicas facilitadoras de la comunicación interpersonal.
- Discriminar los factores que predisponen ansiedad.

**CE5.4** En un supuesto práctico en situación de emergencia donde se especifican situaciones de tensión ambiental, especificar las técnicas a emplear para:

- Controlar una situación de duelo según un protocolo establecido.
- Controlar situaciones de ansiedad y angustia según protocolo establecido.
- Controlar situaciones de agresividad según protocolo establecido.

**CE5.5** En un supuesto práctico de aplicación de primeros auxilios no exitoso (muerte del accidentado), describir las posibles manifestaciones de estrés de la persona que socorre e indicar las acciones para superar psicológicamente el fracaso.

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

C1 respecto a CE1.3, CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.3, CE3.4, CE3.5 y CE3.6; C4 respecto a CE4.3 y CE4.5; C5 respecto a CE5.3, CE5.4 y CE5.5.

### Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

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

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

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

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

## Contenidos

### 1 Valoración inicial del accidentado como primer interviniente

El botiquín de primeros auxilios: instrumentos, material de cura, fármacos básicos.  
Primeros auxilios: concepto, principios generales, objetivos y límites.  
El primer interviniente: actitudes, funciones, responsabilidad legal, riesgos y protección, responsabilidad y ética profesional.  
El primer interviniente como parte de la cadena asistencial.  
Terminología anatomía y fisiología.  
Terminología médico-sanitaria de utilidad en primeros auxilios.  
Actuación general ante emergencia colectiva y catástrofe: conceptos relacionados con emergencias colectivas y catástrofes, métodos de "triage" simple, norias de evacuación.

### 2 Asistencia al accidentado con maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básico como primer interviniente

La Cadena de Supervivencia: eslabones de actuación.  
Características de la Cadena de Supervivencia.  
Resucitación cardiopulmonar básica (RCPB): valoración del nivel de consciencia; comprobación de la ventilación; protocolo de RCPB ante una persona inconsciente con signos de actividad cardiaca; protocolo de RCPB ante una persona con parada cardio-respiratoria; RCPB en niños de 1 a 8 años y RCPB en lactantes.  
Transporte de un enfermo repentino o accidentado: valoración de la situación; posiciones de transporte seguro; técnicas de inmovilización y transporte utilizando medios convencionales y materiales inespecíficos o de fortuna; confección de camillas utilizando medios convencionales o inespecíficos.

### 3 Atención inicial de primeros auxilios en situaciones de emergencia sin parada cardio-respiratoria

Valoración del accidentado: primaria y secundaria.  
Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado para asegurar el posible traslado: posición lateral de seguridad, posiciones de espera no lesivas o seguras, recogida de un lesionado.  
Métodos para desobstruir la vía aérea y facilitar la respiración: accesorios de apoyo a la ventilación y oxigenoterapia.  
Intoxicaciones por vía respiratoria: intoxicaciones por inhalación de humos y gases.  
Signos y síntomas de urgencia: fiebre, crisis anafilácticas, vómitos y diarrea, desmayos, lipotimias, síncope y "shock".  
Heridas: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico.  
Hemorragias: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico.  
Traumatismos: esguinces, contusiones, luxaciones, fracturas, traumatismos torácicos, traumatismos craneoencefálicos, traumatismos de la columna vertebral, síndrome de aplastamiento, politraumatizados y traslados.  
Accidentes de tráfico: orden de actuación, medidas respecto a la seguridad de la circulación y a los heridos en el accidente y aspectos esenciales de los accidentes de tráfico.  
Lesiones producidas por calor y por frío.  
Cuerpos extraños: en la piel, ojos, oídos y nariz.  
Accidentes eléctricos. Electrocutión: lesiones producidas por la electricidad y los rayos.  
Intoxicaciones por alcohol y estupefacientes.  
Cuadros convulsivos: epilepsia y otros cuadros convulsivos.

#### 4 Intervención de apoyo psicológico al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia como primer interviniente

Psicología de la víctima.

Comunicación: canales y tipos. Comunicación asistente-accidentado.

Comunicación asistente-familia.

Habilidades sociales. Actitudes personales que facilitan o dificultan la comunicación.

Estrategias de control del estrés.

Apoyo psicológico ante situaciones de emergencia: crisis, duelo, tensión, agresividad y ansiedad.

### 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 asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) 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.