

ANNEX III

I. IDENTIFICACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

Denominació: ALLOTJAMENT RURAL

Codi: HOTU0109

Família professional: Hoteleria i turisme

Àrea professional: Agroturisme

Nivell de qualificació professional: 2

Qualificació professional de referència:

HOT326_2: Allotjament rural (RD 1700/2007 de 14 de desembre)

Relació d'unitats de competència que configuren el certificat de professionalitat:

UC1042_2: Gestionar i comercialitzar serveis propis de l'allotjament rural.

UC1043_2: Gestionar i realitzar el servei de recepció en allotjaments propis d'entorns rurals i/o naturals.

UC1044_2: Preparar i servir esmorzars, elaboracions culinàries senzilles i plats significatius de la zona.

UC1045_2: Assegurar el manteniment i les condicions d'ús d'espais, instal·lacions i dotació en allotjaments rurals.

UC0711_2: Actuar sota normes de seguretat, higiene i protecció ambiental en hoteleria.

Competència general:

Gestionar i comercialitzar allotjaments rurals, de manera que s'aconsegueixin els objectius econòmics i de qualitat establerts, es prestin els serveis bàsics d'allotjament, restauració i informació i s'asseguri el bon estat de les instal·lacions, respectant les normes i pràctiques de seguretat i higiene i de protecció ambiental.

Entorn professional:

Àmbit professional:

Desenvolupa la seva activitat en allotjaments turístics situats en entorns rurals, com ara cases o apartaments, albergs i hotels rurals, o altres establiments de naturalesa semblant, com a propietari que gestiona, presta el servei o n'assegura la prestació, o com a empleat qualificat que realitza les seves funcions sota la dependència del propietari o superior jeràrquic corresponent.

Sectors productius:

Se situa en el sector d'hoteleria i, especialment, en el subsector d'allotjament turístic en el medi rural, encara que també es pot situar en sectors com l'educatiu o el de serveis socials, en el marc dels quals s'engloben determinats tipus d'allotjaments rurals no turístics.

Ocupacions o llocs de treball relacionats:

Gestor/a d'allotjaments rurals.

Empleat/ada d'hoteleria rural.

Requisits necessaris per a l'exercici professional:

Per exercir les activitats relacionades amb l'àrea de restauració és necessari tenir una certificació o documentació que acrediti la formació sobre manipulació d'aliments.

Durada de la formació associada: 580 hores

Relació de mòduls formatius i d'unitats formatives:

MF1042_2: Gestió i comercialització d'allotjaments rurals (180 hores).

- UF0684: Projecte d'implantació de l'allotjament rural (50 hores).
- UF0685: Aprovisionament, control de costos i gestió de l'allotjament rural (60 hores).
- UF0686: Promoció i comercialització de l'allotjament rural (70 hores).

MF1043_2: Recepció i atenció al client en allotjaments propis d'entorns rurals i/o naturals (90 hores).

MF1044_2: Restauració en allotjaments situats en entorns rurals i/o naturals (120 hores).

- UF0687: Gestió gastronòmica en allotjaments situats en entorns rurals i/o naturals (80 hores).
- UF0688: Servei de restauració en allotjaments rurals situats en entorns rurals i/o naturals (40 hores).

MF1045_2: Manteniment i neteja en allotjaments rurals (90 hores).

MF0711_2: (Transversal) Seguretat, higiene i protecció ambiental en hoteleria (60 hores).

MP0143: Mòdul de pràctiques professionals no laborals d'allotjament rural (40 hores).

Vinculació amb capacitacions professionals

La formació que estableix el mòdul formatiu de «Seguretat i higiene i protecció ambiental en hoteleria» garanteix el nivell de coneixements necessaris per obtenir l'acreditació de manipulació d'aliments.

II. PERFIL PROFESSIONAL DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

Unitat de competència 1

Denominació: GESTIONAR I COMERCIALITZAR SERVEIS PROPIS DE L'ALLOTJAMENT RURAL

Nivell: 2

Codi: UC1042_2

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: valorar la possibilitat d'implantar un petit establiment d'allotjament rural, estimant la potencialitat del projecte d'acord amb els mitjans disponibles i el volum de negoci previst.

CR1.1 S'obté la informació sobre el mercat de la zona, les possibilitats de finançament i subvencions i la legislació sobre els diferents aspectes que incideixen en l'activitat d'allotjament en cases rurals, i s'estableixen les relacions oportunes amb les administracions locals i associacions de turisme rural de la zona.

CR1.2 Es realitza l'anàlisi prèvia a la implantació de l'allotjament rural valorant:

- Els objectius previstos.
- La situació física i l'àmbit d'actuació.
- Els promotors del projecte.
- El temps d'execució.
- El tipus jurídic d'empresa.
- La previsió de recursos humans.
- La demanda potencial.
- La competència.

CR1.3 Des del punt de vista econòmic es tenen en compte, per a la implantació, els aspectes següents:

- La previsió de despeses i ingressos.
- L'estructura i la composició de l'immobilitzat.
- La necessitat d'inversió i el seu finançament.
- La rendibilitat del projecte.
- La possibilitat de subvencions i ajudes a l'empresa o a l'activitat, ofertes per les diferents administracions públiques.

CR1.4 Es determina la composició dels recursos humans necessaris segons les funcions i els processos propis de l'activitat d'allotjament rural i dels objectius establerts, i tenint en compte necessitats de formació i experiència.

CR1.5 Es defineixen els serveis identificant-ne les característiques tècniques, els elements innovadors i caràcters diferencials enfront de la competència, les instal·lacions i els equips, el procés productiu i el sistema de qualitat triat que hagi de ser objecte d'aplicació.

CR1.6 Es preveuen el sistema de seguretat de l'establiment i de protecció dels clients, així com les principals contingències que es puguin produir.

RP2: realitzar els tràmits per posar en marxa el projecte empresarial d'explotació de l'allotjament rural com a allotjament turístic, complint les formalitats administratives per crear l'establiment.

CR2.1 S'identifiquen i es duen a terme les accions derivades de les obligacions legals per posar en marxa i desenvolupar l'activitat corresponent a una petita empresa d'allotjament rural.

CR2.2 S'escullen les formes de contractació idònies en funció de la mida, activitat i objectius de l'allotjament rural com a empresa.

CR2.3 S'identifica, es tramita, es gestiona, s'organitza i, si s'escau, s'emplena amb rigor la documentació necessària per constituir la petita empresa d'allotjament rural i la generada pel desenvolupament de la seva activitat econòmica.

RP3: participar en l'elaboració del projecte de disseny, restauració i decoració de l'allotjament rural per adaptar-lo com a allotjament turístic.

CR3.1 Es determinen els criteris i estils arquitectònics tenint en compte els propis de l'entorn.

CR3.2 Es conjuguen els criteris estètics, ecològics i ambientals de manera que s'adeqüin a l'entorn.

CR3.3 Es té en compte la normativa sobre accessibilitat i s'aplica en el projecte de disseny, restauració i decoració de l'allotjament.

CR3.4 Es reconeixen els materials bàsics i els elements decoratius tradicionals per preservar-los i posar-los en valor en l'allotjament.

CR3.5 Es col·labora en la definició de la decoració exterior i interior per a una major personalització i adequació a la idea empresarial.

CR3.6 Es determina l'equipament bàsic de l'allotjament rural de conformitat amb la categoria de l'establiment, capacitat d'allotjament prevista i necessitats dels clients.

RP4: calcular la inversió en immobilitzat per posar en marxa l'allotjament rural i realitzar les gestions de compra corresponents.

CR4.1 Es realitza la identificació de necessitats de mobiliari i equips i la seva compra en funció del tipus, categoria i característiques de l'allotjament rural que s'hagi de posar en explotació, dels serveis objecte de prestació, i de l'estructura i composició de l'immobilitzat i possibilitats de finançament.

CR4.2 Es realitza la negociació amb els proveïdors per a la compra inicial de mobiliari i equips buscant les condicions més avantatjoses en les operacions comercials, i tenint en compte:

- Preus del mercat.
- Terminis de lliurament.
- Qualitats.
- Condicions de pagament.
- Condicions de transport.
- Descomptes.
- Volum de comanda.
- Liquiditat de l'empresa.
- Servei postvenda del proveïdor.

RP5: realitzar la gestió d'aprovisionament de les mercaderies que siguin necessàries per cobrir les exigències derivades de l'explotació de l'allotjament rural i controlar els consums.

CR5.1 Es realitzen l'aprovisionament i la reposició d'estris, productes per a la neteja, llenceria de llit i bany i atencions a clients, que siguin idonis per optimitzar els recursos i prestar l'atenció adequada, tenint en compte la mida i categoria de l'establiment i les expectatives d'ocupació.

CR5.2 Es fa l'aprovisionament de matèries primeres o productes necessaris per elaborar esmorzars i altres elaboracions culinàries, tenint en compte la qualitat predeterminada, les quantitats necessàries en funció del nombre de clients, el seu cost i el marge de beneficis.

CR5.3 Es realitza la negociació amb els proveïdors per cobrir les exigències derivades de l'explotació de l'establiment buscant les condicions més avantatjoses en les operacions comercials, i tenint en compte:

- Preus del mercat.

- Terminis de lliurament.
- Qualitats.
- Condicions de pagament.
- Condicions de transport.
- Descomptes.
- Volum de comanda.
- Liquiditat actual de l'empresa.

CR5.4 Es preveu que les existències de gèneres culinaris, productes de neteja i manteniment i altres que siguin necessaris per al servei diari, s'ajusten a les necessitats previstes, i es disposa d'un estoc suficient per fer front a les eventualitats.

CR5.5 Es comprova que els aliments, les begudes i altres gèneres alimentaris rebuts compleixen la petició de compra, com ara unitats, pesos nets i nivell de qualitat i que es compleixen les condicions establertes quant a data de caducitat, estat de l'embalatge, temperatura i registres sanitaris.

CR5.6 S'emmagatzemen els articles d'acord amb criteris de racionalització, complint les mesures de seguretat i higiene.

CR5.7 Són objecte de control els consums de mercaderies i béns en general necessaris per cobrir les exigències d'explotació, de manera que es puguin determinar els costos de producció dels diferents serveis prestats en l'allotjament rural.

RP6: gestionar i controlar l'activitat de l'allotjament rural com a allotjament turístic de manera que es pugui fer un seguiment dels resultats de producció i econòmics de l'establiment, així com de la qualitat dels serveis, aplicant-hi les mesures correctores oportunes.

CR6.1 S'apliquen els sistemes d'organització de la informació, seleccionant els adequats per proporcionar informació actualitzada sobre la situació econòmica i financera de l'allotjament rural.

CR6.2 Es comprova que l'emplenament dels documents generats en l'activitat, com ara comandes, vals, factures, albarans, lletres de canvi, xecs, rebuts i altres, es realitza en el format establert i amb les dades necessàries en cada cas, d'acord amb la legislació vigent.

CR6.3 S'aplica el mètode de control que permet auditar els processos de facturació, cobrament, tancament diari de la producció i liquidació de caixa, i s'adopten les mesures necessàries davant els desajustos o les desviacions esdevinguts durant el procés.

CR6.4 S'avaluen els resultats de producció i econòmics de l'establiment aplicant-hi el sistema adoptat.

CR6.5 Es fixa el preu dels serveis i productes oferts a partir del càlcul dels costos i del coneixement del mercat.

CR6.6 Es resolen els problemes ocasionats pels desajustos en el procés general de producció i servei, prenent les mesures que calguin.

CR6.7 S'apliquen amb rigor els mètodes adoptats per a la gestió i control de la qualitat del servei.

RP7: comercialitzar l'oferta de serveis de l'allotjament rural entre els seus clients actuals i potencials, per tal de despertar l'interès de compra i procurar la fidelització dels clients.

CR7.1 S'obté la informació sobre els clients actuals i potencials, es creen les llistes corresponents en bases de dades i s'hi incorpora informació sobre les seves preferències, demandes, nivells de despesa i altra d'interès comercial.

CR7.2 Es delimita l'oferta de serveis i orientació comercial de l'allotjament rural, en relació amb els competidors, i se'n determinen els diferencials positius i la posició competitiva.

CR7.3 Es defineixen les activitats per a la desestacionalització de l'oferta de l'allotjament rural i es donen a conèixer en els àmbits adequats.

CR7.4 S'identifiquen i se seleccionen els canals de distribució utilitzant criteris d'adequació a l'oferta, per proposar activitats de comercialització.

CR7.5 Es fixen els recursos disponibles per dur a terme les accions comercials amb criteris de racionalitat per als objectius previstos.

CR7.6 S'identifiquen les tècniques i els elements per assolir la fidelització dels clients i, si s'escau, s'incorporen al pla de comercialització de l'allotjament rural.

CR7.7 Es proposen, a les entitats externes de comercialització, les accions promocionals orientades a fidelitzar els clients actuals i a captar nous clients, i els elements de suport per a aquestes.

CR7.8 Es proposen els acords de prestació de serveis i es negocien amb les agències de viatges o altres entitats mediadores.

CR7.9 Es realitza la integració en associacions per a la comercialització i es planifica l'assistència a fires, trobades, borses de contractació i altres esdeveniments d'aquesta naturalesa per a una comercialització òptima del projecte.

CR7.10 En els actes de comercialització, es disposen convenientment els elements de promoció, organitzant les zones d'exposició amb criteris de dinamisme i d'atracció per als vianants i visitants.

CR7.11 Es participa en l'execució de les accions de promoció, efectuant un seguiment de d'aquestes per avaluar-ne el resultat.

RP8: valorar la necessitat de mitjans informàtics per al funcionament de l'allotjament rural com a allotjament turístic i utilitzar-los.

CR8.1 S'incorporen les noves tecnologies, tant per a la gestió com per a la comercialització de l'allotjament rural.

CR8.2 Es proposen o es decideixen el maquinari i el programari en funció de la seva necessitat per a l'activitat de l'allotjament rural.

CR8.3 S'instal·len les aplicacions informàtiques i s'utilitzen de forma racional, segura i eficaç.

CR8.4 S'utilitzen Internet i el correu electrònic de forma segura com a font d'informació per a l'activitat de l'allotjament rural i com a via de comunicació per a la gestió de l'establiment.

CR8.5 S'utilitzen les pàgines web i els canals de reserva a través d'Internet com a via de comercialització de l'allotjament rural.

Context professional

Mitjans de producció

Ordinador amb aplicacions informàtiques de gestió d'allotjament rural i amb connexió a Internet. Impressora. Telèfon i telefax. Impresos i documents comercials i administratius, tant propis com de proveïdors, habituals en la gestió i comercialització d'allotjaments rurals. Documentació informativa. Material promocional i de suport a la documentació emesa. Material d'oficina divers. Equip i instruments de mesura. Magatzem. Equips de refrigeració.

Productes i resultats

Viabilitat d'implantació d'un petit establiment d'allotjament rural estimada. Implementació del projecte empresarial d'explotació de la casa rural com a allotjament turístic. Gestió d'aprovisionament realitzada. Control de consums efectuat. Oferta de serveis de l'allotjament rural comercialitzada. Acords amb proveïdors. Implantació de sistemes de gestió i comercialització informatitzats.

Informació utilitzada o generada

Informació per crear petites empreses. Documentació d'organismes públics relacionats amb l'activitat, com ara llicències d'activitat, registres sanitaris i altres. Manuals de processos normalitzats. Documents administratius normalitzats, com ara inventaris, notes de comanda, factures, albarans, lletres de canvi, xecs i fitxes de control de consums. Arxius de clients i proveïdors. Normes de seguretat i higienicosanitàries i de manipulació d'aliments. Informació sobre recursos, serveis i productes turístics de la zona. Informació sobre proveïdors i sobre la competència. Manuals d'equips informàtics i programari de gestió. Normativa sobre accessibilitat.

Unitat de competència 2

Denominació: GESTIONAR I REALITZAR EL SERVEI DE RECEPCIÓ EN ALLOTJAMENTS PROPIS D'ENTORNS RURALS I/O NATURALS

Nivell: 2

Codi: UC1043_2

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: realitzar les activitats habituals de la recepció en allotjaments propis d'entorns rurals i/o naturals, des de la reserva fins a la sortida del client, tramitant i gestionant la documentació necessària, d'acord amb la normativa vigent.

CR1.1 Es disposa, s'emplena i es gestiona la documentació pròpia del servei de recepció i consergeria, com el registre de clients, la fitxa de client o els qüestionaris de satisfacció, per aconseguir una prestació adequada del servei.

CR1.2 Es fa la verificació de l'estat de reserves de serveis i la seva disponibilitat prèviament a l'arribada dels clients, utilitzant, si s'escau, aplicacions informàtiques.

CR1.3 Es realitza l'assignació de les habitacions i/o llits amb la finalitat d'aconseguir la satisfacció de les demandes, l'accessibilitat i l'optimització de les reserves i de l'espai destinat a allotjament.

CR1.4 En el procés de recepció del client:

- S'ofereix la benvinguda mostrant cortesia i amabilitat, i es comprova, en cas que sigui necessari, la reserva efectuada.
- Els procediments de registre aplicats segueixen els criteris establerts.
- En el cas d'un allotjament de lloguer compartit, es mostra l'habitació al client, se li explica tot el que té relació amb el funcionament de la casa, els horaris de menjador, les instal·lacions existents i els mitjans de seguretat.
- En el cas d'un allotjament de lloguer complet, es mostra la casa als clients, se'ls ensenya el mobiliari i els aparells existents, com ara cuina, electrodomèstics, sistemes de calefacció i aigua calenta, mitjans de seguretat i altres, i se'ls faciliten per escrit les instruccions de funcionament i les normes generals d'ús.
- En el cas d'allotjament en un refugi o alberg de muntanya, es mostren als clients o usuaris el mobiliari, els espais comuns, sistemes de calefacció i aigua calenta, si n'hi ha, i mitjans de seguretat de l'allotjament, i se'ls faciliten per escrit les instruccions de funcionament i les normes generals d'ús, així com altres de comportament ambiental.

CR1.5 S'emplena i s'arxiva la documentació generada i es faciliten els serveis propis de recepció i consergeria de l'establiment durant l'estada del client a l'establiment.

CR1.6 Es manté en tot moment la confidencialitat i, davant qualsevol demanda o atenció prestada a un client, s'actua amb diligència i discreció absoluta.

CR1.7 En el procés de sortida del client:

- Es comprova la facturació de tots els serveis de manera eficaç.
- S'aplica el sistema de pagament convingut.
- Es realitza l'anotació en la fitxa de client de les circumstàncies de la seva estada, dies que hi va estar, serveis que li van prestar i altres d'interès, si s'escau, en la forma i termini adequats.
- Es comprova el grau de satisfacció mitjançant els mètodes establerts: qüestionaris escrits, xerrant i fent preguntes directes als clients i altres.
- En el comiat del client s'actua amb cortesia i es potencia la materialització de futures estades.

CR1.8 Es fan servir l'ofimàtica i les aplicacions informàtiques escollides per a les activitats pròpies de la recepció.

RP2: utilitzar les tècniques i els mitjans externs i interns de comunicació adequats a les necessitats i característiques de clients i proveïdors.

CR2.1 S'utilitzen els mitjans tècnics de comunicació disponibles, com ara Internet, intranet, telefonia, megafonia, telefax i altres, en cas que n'hi hagi, de forma responsable, seleccionant el més adequat en funció de la situació plantejada.

CR2.2 La comunicació amb els clients és fluïda i s'utilitza el mitjà més eficaç, per aconseguir una bona interacció i comprensió en la comunicació.

CR2.3 Les comunicacions, tant externes com internes, arriben als destinataris adequats, se'n manté una absoluta reserva i se n'assegura d'aquesta manera la confidencialitat.

CR2.4 Es realitzen les accions comunicatives objecte d'execució i, si s'escau, es coordinen de manera que s'obtingui la satisfacció dels desitjos del client, actuant amb la major celeritat possible, i es faciliti i es potenciï l'eficàcia en la comunicació amb la resta de personal i amb les instàncies externes amb les quals l'establiment es relaciona.

CR2.5 Es mantenen la comunicació i coordinació, en cas d'allotjaments en entorns naturals, amb els guies de muntanya i responsables dels serveis encarregats del desenvolupament d'activitats complementàries fora de l'establiment.

RP3: prestar informació general sobre itineraris, recursos naturals i culturals de l'entorn rural i/o natural, meteorologia i serveis turístics complementaris, i sensibilitzar els clients sobre la necessitat de conservar els espais naturals.

CR3.1 S'identifica la informació general relativa als recursos naturals, culturals i d'oci de l'entorn rural, se selecciona i s'interpreta per poder transmetre-la de manera fiable i actualitzada, especialment si es tracta d'un espai protegit.

CR3.2 S'elaboren les llistes de recursos naturals o de patrimoni històric o artístic de la zona, d'activitats esportives i/o recreatives i de festes locals, i s'especifiquen localització, distància, dates, mitjans de transport o formes d'accés, temps que cal emprar i horaris d'obertura i tancament.

CR3.3 Es facilita la informació sobre els serveis turístics de la zona, com ara punts d'informació, restaurants, botigues d'artesanía i de records, que complementi l'oferta pròpia de l'allotjament rural.

CR3.4 Es posa a disposició dels usuaris la informació sobre les mesures ambientals d'aplicació en l'entorn, en cas d'allotjament en refugis o albergs de muntanya, de la manera més convenient i efectiva per sensibilitzar sobre la necessitat de conservar els espais naturals.

CR3.5 Es transmeten als usuaris la normativa i els procediments d'autorització d'accésos a espais naturals als refugis o albergs situats en espais protegits o pròxims a aquests.

CR3.6 Es té en compte la legislació sobre medi ambient en tot tipus d'informació que es faciliti sobre l'entorn i de les activitats d'oci que en el seu marc es realitzin, per potenciar la presa de consciència sobre la utilització i conservació dels recursos ambientals.

CR3.7 S'adequa la pròpia conducta de respecte i protecció ambiental en tot moment a l'entorn en el qual treballa per reforçar amb l'exemple els missatges de sensibilització transmesos als clients o usuaris.

CR3.8 Es faciliten als clients els diferents suports d'informació disponibles en l'allotjament, com ara llistes de recursos naturals i culturals, guies de viatge, fullets turístics, llibres especialitzats, diaris i revistes, relacionats amb les diferents activitats d'oci i temps lliure que es puguin realitzar en l'entorn, i es presta als clients la informació complementària que sol·licitin.

CR3.9 Es faciliten la comunicació i coordinació amb els representants i tècnics dels serveis encarregats del desenvolupament de les activitats d'oci complementàries fora de l'establiment.

CR3.10 En la transmissió d'informació als clients, s'actua en tot moment amb respecte, amabilitat, expressant-se de forma clara, amb cordialitat i preocupant-se pels interessos dels clients.

RP4: atendre les peticions i queixes plantejades pels clients o usuaris, de manera que se'ls faciliti el màxim nivell possible de satisfacció, confort i seguretat.

CR4.1 Sempre que sigui possible se satisfan els desitjos del client o usuari al més aviat possible, i al mateix temps, es respecten les normes de l'establiment.

CR4.2 Es realitza l'atenció directa al client o usuari davant les seves peticions i suggeriments, adoptant una actitud amable i hospitalària i seguint la política marcada per la direcció de l'establiment.

CR4.3 S'atenen les queixes o reclamacions dels clients amb amabilitat, eficàcia i màxima discreció, s'anoten per escrit, es prenen les mesures oportunes per resoldre-les i es compleix la normativa vigent.

CR4.4 Es comuniquen les modificacions que es produeixen en els serveis prestats, s'hi aporten les explicacions necessàries, en la forma i termini adequats als clients o usuaris i, en cas d'allotjaments en entorns naturals, a l'organisme, federació, club o associació propietària de l'establiment.

CR4.5 Les actuacions que s'adopten davant situacions adverses són les establertes i adequades a cada situació.

CR4.6 La comunicació amb els clients és fluïda, utilitzant el mitjà més eficaç, per poder aconseguir una bona interacció i comprensió en la comunicació.

Context professional

Mitjans de producció

Equips informàtics. Programes informàtics específics. Internet i intranet. Pàgina web de l'establiment. Equips i material d'oficina. Instruments de telecomunicacions. Equips i instruments de seguretat i vigilància. Materials d'ajuda per a persones discapacitades. Equips i elements d'accés i transport dins de l'establiment. Material promocional i de suport a la documentació emesa.

Productes i resultats

Facilitació del servei d'allotjament propi de l'entorn rural i/o natural requerit pel client o usuari. Atenció als clients o usuaris. Facturació i cobrament dels serveis. Control dels serveis. Atenció i gestió de les comunicacions internes i externes. Informació i gestió per a la direcció de l'establiment d'allotjament propi d'entorn rural i/o natural. Documentacions oficials formalitzades, com ara fitxa de policia, full de reclamacions, informes estadístics o canvis de divisa. Documents de control de caixa formalitzats. Documentació de control i reposició de materials i de documents tipus formalitzada. Queixes i reclamacions ateses. Informació a clients o usuaris sobre el funcionament i els serveis de l'establiment d'allotjament propi d'entorn rural i/o natural i sobre els serveis i recursos de l'entorn.

Informació utilitzada o generada

Manuais d'elaboració d'informes i estadístiques. Manuals de tècniques d'acollida i atenció al client. Manual d'arxiu i gestió de la informació. Manual de cerca i localització de fallades i incidències. Manual d'organització del treball en recepció. Manual de control i manteniment dels equips de seguretat. Informació a clients sobre el funcionament i els serveis de l'establiment d'allotjament propi d'entorn rural i/o natural i sobre els serveis i recursos de l'entorn. Informació interna referent a les polítiques i programes de l'empresa, als processos, procediments i mètodes d'operació i als acords i contractes amb clients. Informació per a les relacions funcionals internes i jeràrquiques. Documentació sobre serveis turístics i recursos naturals i culturals de l'entorn. Cartografia de la zona, normes d'autoprotecció i seguretat a la muntanya. Inventari de recursos, serveis i equipaments d'ús públic i oferta turística especialitzada en muntanya i turisme de naturalesa. Si s'escau, fullets de l'espai natural protegit on se situï l'establiment.

Unitat de competència 3

Denominació: PREPARAR I SERVIR ESMORZARS, ELABORACIONS CULINÀRIES SENZILLES I PLATS SIGNIFICATIUS DE LA ZONA

Nivell: 2

Codi: UC1044_2

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: definir ofertes gastronòmiques senzilles pròpies d'entorns rurals i naturals.

CR1.1 Es defineixen les ofertes gastronòmiques pròpies de l'allotjament tenint en compte:

- Les necessitats i els gustos dels clients reals i potencials.
- El patrimoni gastronòmic de la zona.
- La dieta de muntanya, si escau.
- Les possibilitats de proveïment de gèneres i productes culinaris.
- Els mitjans físics, humans i econòmics de l'allotjament.
- Un bon equilibri, tant en la varietat com en l'ordre i els costos.
- El valor nutritiu dels aliments.
- L'estacionalitat dels productes.

CR1.2 Es comprova que la roda de menús i els suggeriments es realitzen tenint en compte la rotació d'articles o productes de temporada.

CR1.3 S'estableix el sistema de rotació de les ofertes gastronòmiques de l'allotjament i es permet canviar-les segons l'evolució dels hàbits i gustos de la clientela.

CR1.4 S'apliquen les normes de dietètica i nutrició quan és necessari.

CR1.5 Es formalitza la presentació impresa de les ofertes gastronòmiques pròpies de l'allotjament tenint en compte la categoria i el tipus d'allotjament, els objectius econòmics i la imatge corporativa.

RP2: informar els clients sobre l'oferta gastronòmica de l'establiment i sobre les característiques de la gastronomia local, per potenciar-ne la venda.

CR2.1 Es facilita la informació sobre la gastronomia local, plats objecte d'elaboració a l'establiment i begudes, de manera que siguin atractius per a la clientela, se'n satisfaci la curiositat i se'n materialitzi la venda.

CR2.2 L'aparença personal i l'atenció contínua de les peticions de la clientela permeten transmetre una bona imatge de l'empresa, donar confiança als clients i facilitar la venda.

CR2.3 En prestar la informació es comprova que els clients tenen a la seva disposició la llista de preus.

CR2.4 Es presenten una o diverses alternatives, en cas de no poder oferir el servei gastronòmic sol·licitat pel client, i s'intenta que s'adaptin als gustos del client.

CR2.5 Es concreta la venda d'acord amb els procediments establerts i s'asseguren verbalment les comandes dels clients.

CR2.6 La comunicació amb els clients és fluïda i permet aconseguir la interacció i comprensió suficients per millorar el servei i nivell de satisfacció.

RP3: elaborar i presentar esmorzars, elaboracions culinàries senzilles i plats significatius poc complexos de l'entorn rural i natural, que responguin a les característiques de la zona, aplicant-hi la normativa higienicosanitària.

CR3.1 Es realitza l'aprovisionament intern de gèneres i utensilis, per utilitzar-los posteriorment en la preparació i presentació d'esmorzars, elaboracions culinàries senzilles i plats significatius de la zona, en funció de les necessitats del servei.

CR3.2 Es realitza la preelaboració de les matèries primeres que es faran servir per confeccionar les elaboracions culinàries, aplicant-hi les tècniques apropiades de manipulació i/o tractament d'aliments en cru i de conservació.

CR3.3 Es realitzen la preparació i presentació d'esmorzars, elaboracions culinàries senzilles i plats significatius de l'entorn rural i natural, d'acord amb la definició del producte, les tècniques senzilles d'elaboració i l'adaptació a peticions específiques i senzilles dels clients.

CR3.4 Es fa l'envasament de productes gastronòmics artesanals, si s'escau, aplicant-hi les tècniques corresponents d'elaboració i conservació i cuidant-ne la presentació comercial.

CR3.5 Es compleix la normativa de seguretat i higiene per manipular i processar aliments en totes les fases dels processos.

CR3.6 Es duen a terme la neteja, el manteniment i la posada a punt dels utensilis i equips utilitzats en el procés amb la freqüència, els productes i els procediments establerts.

CR3.7 S'utilitzen racionalment els equips i mitjans energètics establerts per als processos, per tal d'evitar consums, costos i desgastos innecessaris.

RP4: desenvolupar el procés de servei d'aliments i begudes en allotjaments situats en entorns rurals i naturals, d'acord amb normes senzilles de servei i atenent les peticions dels clients per satisfer-ne els desitjos, les necessitats i expectatives.

CR4.1 Es realitzen les diferents operacions de neteja i posada a punt d'equips, estris i parament de treball necessaris per al servei, respectant les normes higienicosanitàries.

CR4.2 Es realitza el muntatge de taules i elements de suport necessaris per al servei d'esmorzars, elaboracions culinàries senzilles i plats significatius de la zona.

CR4.3 Es realitza el servei d'aliments i begudes tenint-ne en compte el desenvolupament lògic i les normes elementals de protocol.

CR4.4 Es realitza el servei d'aliments i begudes:

- Assegurant-se que els aliments i les begudes servits es corresponen amb la sol·licitud del client.
- Mantenint l'actitud de servei mitjançant l'aplicació de tècniques simples.
- Transportant els aliments de la cuina al menjador en la forma i moment establerts.
- Transportant el material desembarassat a la cuina amb rapidesa i eficàcia.

CR4.5 Es realitzen les operacions de postservei segons els procediments establerts.

CR4.6 Davant contingències no previstes en el procés, s'adopten les mesures correctores necessàries.

CR4.7 Se solucionen amb rapidesa les ruptures i anomalies generades durant el procés, per tal de minimitzar sempre que sigui possible els costos i perjudicis que en derivin.

Context professional

Mitjans de producció

Equips de refrigeració. Equips de cocció. Utensilis per preparar menjars senzills. Parament de servei. Gèneres culinàries, productes gastronòmics, begudes i materials de decoració. Vaixelles, coberteries i cristalleries. Material de condicionament, com ara envasos i etiquetes. Productes de neteja. Combustibles. Uniformes i llenceria apropiats. Extintors i sistemes de seguretat.

Productes i resultats

Definició d'ofertes gastronòmiques pròpies d'entorns rurals i naturals. Preparació, presentació i servei d'esmorzars, elaboracions culinàries senzilles i plats poc complexos significatius de l'entorn rural i natural.

Informació utilitzada o generada

Documents normalitzats, com ara inventaris, comunicats de consum, vals de comandes i transferències, comandes, fitxes d'especificació tècnica o de control de consums. Manuals de processos normalitzats. Manuals de funcionament d'equips, maquinària i instal·lacions. Ordres de treball. Fitxes tècniques de fabricació. Taules de temperatures apropiades. Normes de seguretat, higienicosanitàries i de manipulació d'aliments.

Unitat de competència 4

Denominació: ASSEGURAR EL MANTENIMENT I LES CONDICIONS D'ÚS D'ESPAIS, INSTAL·LACIONS I DOTACIÓ EN ALLOTJAMENTS RURALS

Nivell: 2

Codi: UC1045_2

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: comprovar que les instal·lacions auxiliars i de seguretat, el mobiliari i els equips de l'establiment d'allotjament rural compleixen la normativa vigent, es troben en perfectes condicions d'ús i estan convenientment situats.

CR1.1 Es comproven l'estat i el bon funcionament de les instal·lacions d'aigua, il·luminació, calefacció i gas de l'establiment i la seva adequació a la normativa vigent.

CR1.2 S'efectua el manteniment d'ús de les instal·lacions auxiliars de l'establiment o, si s'escau, es verifica, amb la periodicitat requerida, i se solucionen els errors detectats amb la major rapidesa possible.

CR1.3 S'assegura el perfecte estat d'ús dels sistemes d'emergència o contra incendis, com ara extintors, senyalitzacions, farmaciola i altres, la seva deguda senyalització, el fàcil accés per utilitzar-los i altres aspectes exigits per la normativa de seguretat vigent.

CR1.4 S'assegura l'accessibilitat a l'allotjament i se'n comprova la senyalització adequada.

CR1.5 Es comprova l'estat del mobiliari i la seva distribució adequada i s'adopten les mesures oportunes per reparar-lo, a fi de permetre l'accés i la mobilitat còmodes dels hostes.

CR1.6 Es comproven l'estat i el funcionament dels electrodomèstics i petita maquinària d'ús habitual, abans de l'arribada dels clients, per tal d'assegurar-ne la dotació i el funcionament adequat.

CR1.7 S'assegura la reparació ràpida i efectiva dels electrodomèstics o petita maquinària per poder prestar un bon servei durant l'estada dels clients.

RP2: coordinar i realitzar les operacions de neteja i agençament de les habitacions, altres instal·lacions, mobiliari i equipament en establiments d'allotjament rural, respectant les normes ambientals i de seguretat i higiene i comprovant els resultats.

CR2.1 S'estableixen les prioritats quant a neteja i posada a punt d'àrees, adequant-se i adaptant-se a cada tipus de situació, utilitzant per a això els procediments fixats.

CR2.2 S'escullen els productes i materials més adequats en funció de les superfícies que calgui netejar, del tipus de neteja que s'hagi de fer i del respecte al medi ambient, per proporcionar a l'establiment el màxim grau de conservació, neteja i desinfecció.

CR2.3 Es transmeten clarament les instruccions per al desenvolupament de les funcions de neteja i posada a punt de les instal·lacions, si s'escau, per part del personal col·laborador, s'assegura que les comprèn perfectament i es presta assistència tècnica i operativa si és necessari.

CR2.4 Es realitzen la neteja, desinfecció i l'embelliment de superfícies amb la periodicitat requerida, utilitzant els productes pertinents segons la naturalesa, les característiques i acabat d'aquestes; s'hi aplica la proporció idònia en cada cas i se'n té en compte la possible toxicitat i la possibilitat de contaminació ambiental.

CR2.5 S'empra la maquinària complint les instruccions d'ús, aplicant-hi criteris de racionalitat, normativa de seguretat i protecció ambiental, i respectant el descans dels clients.

CR2.6 Es realitzen la neteja i el manteniment dels equips i utilitatge emprats complint les especificacions tècniques i respectant la periodicitat requerida en cada cas per a la seva conservació.

CR2.7 Es fa el canvi de la roba de llit i bany seguint criteris d'higiene i cuidant la presentació i el sentit estètic.

CR2.8 Es verifica l'estat de neteja i posada a punt de les habitacions per assegurar la prestació del servei i la satisfacció del client.

RP3: realitzar, netejar i mantenir elements decoratius senzills en establiments d'allotjament rural, aplicant-hi les tècniques i els criteris estètics, amb la finalitat d'aconseguir que el client pugui gaudir d'un entorn confortable.

CR3.1 Es realitzen els elements decoratius senzills i altres operacions d'embelliment de les instal·lacions de l'allotjament rural, tenint en compte, entre altres, els recursos decoratius de l'entorn, l'estacionalitat i les festivitats, aplicant-hi criteris estètics amb la finalitat d'aconseguir ambients agradables per al client.

CR3.2 Es duen a terme la neteja i el manteniment d'elements de decoració com ara quadres, porcellanes, iveris, bronzes, tapissos i altres, amb la periodicitat adequada, tenint en compte les seves característiques i utilitzant els productes idonis en cada cas.

CR3.3 Es fan la regada, l'adobament i la neteja de plantes d'interior i exterior, així com el manteniment de floreres, motius decoratius o centres de taula, amb l'assiduïtat i la cura requerides en cada cas, aplicant-hi criteris estètics.

CR3.4 Es realitzen les composicions florals o fruïteres tenint en compte el color, les proporcions i el suport, aplicant-hi criteris estètics i tenint en compte l'estacionalitat i les festivitats.

RP4: coordinar i realitzar operacions senzilles de rentada, planxada i presentació de robes pròpies de l'establiment, tenint en compte les indicacions de l'etiquetatge i respectant les normes de protecció ambiental i de seguretat i higiene, així com assegurar i comprovar resultats i necessitats de reposició.

CR4.1 Es determinen les prioritats que deriven de les necessitats corresponents en matèria de llenceria i bugaderia, coordinant-se, si s'escau, amb les empreses externes de bugaderia industrial, per mitjà dels procediments establerts.

CR4.2 Es transmeten clarament les instruccions per al desenvolupament d'operacions senzilles de rentada i planxada, si s'escau, per part de personal col·laborador, s'assegura que les comprèn i es presta assistència tècnica i operativa si és necessari.

CR4.3 Es preparen, es programen, s'ajusten o es reajusten les màquines que s'utilitzin en les operacions de rentada, assecat i planxada per obtenir òptims resultats, a fi de minimitzar les despeses i respectar el medi ambient.

CR4.4 S'efectua la dosificació de productes per a la rentada i suavització tenint en compte la tècnica de rentada, les especificacions de l'etiquetatge de les peces de roba i les característiques d'acabat requerides.

CR4.5 Es desenvolupen i es controlen les diferents fases del procés de rentada, assecat i planxada de manera que es garanteixi un funcionament òptim dels mitjans de producció i es doni a les peces o articles la neteja, la higienització, l'aroma i l'aspecte requerits en cada cas.

CR4.6 Se solucionen els dubtes sobre el tractament adequat de rentada, assecat o planxada de peces delicades o complexes, enviant aquestes a establiments especialitzats o se'n proposa l'enviament.

CR4.7 Són objecte de tractament les robes en què el seu etiquetatge indica que s'han de rentar mà, i es respecten, en cada cas, les instruccions tècniques del fabricant.

CR4.8 Es tracten les taques simples identificades sobre teixits poc complexos tenint en compte les limitacions de l'etiquetatge.

CR4.9 Es revisen les peces de roba i els articles que han sofert els processos de rentada, planxada i arranjaments senzills de manera rigorosa i eficaç, seguint criteris de qualitat.

CR4.10 Es controla l'estat de la roba d'habitacions, com ara llençols, tovalloles, vànoves, cortines i altres, i de la roba de restauració, com ara estovalles, tovallons, faldons, feltres i altres, per aconseguir el rendiment òptim i la seva reposició en cas de deterioració.

Context professional

Mitjans de producció

Equips de neteja i tractament de superfícies. Maquinària i equips específics per a la rentada, assecat i planxada de roba. Productes de neteja i de tractament de superfícies. Productes per a la rentada, neteja i aprest de teixits com ara detergents, suavitzants, midons, llevataques, blanquejants i neutralitzadors industrials. Estris i eines, com ara carretons, galledes, bàscules, marcadors de roba bruta i posts de planxar. Màquines de cosir i accessoris. Elements per a costura com ara fils i fornitures. Dotació de llenceria i altra roba. Productes i atencions per a clients o usuaris. Instal·lacions d'office amb prestatgeries. Mobiliari d'habitacions. Altres estris com ara llits supletoris, bressols, posts de llit, escales de mà i farmaciola. Magatzems.

Productes i resultats

Instal·lacions, maquinària, equips i productes disposats per ser usats. Habitacions, banys i dependències comunes, nets i arranjats. Roba de l'establiment rentada, assecada, planxada i emmagatzemada. Aprovisionament intern i carretó disposat per ser emprat. Office organitzat, amb la dotació establerta d'estrís, roba i materials. Impresos i informes emplenats. Elements decoratius nets. Plantes i flors conservades i cuidades. Ornamentació floral. Aplicació de sistemes d'organització òptims i ús de la maquinària sota criteris de control de consums, principalment energètics. Magatzems de llenceria disposats i ordenats. Materials d'ajuda per a persones discapacitades.

Informació utilitzada o generada

Informació o manuals sobre l'ús i conservació d'equips, mobiliari, utensilis i materials. Manuals o instruccions de funcionament, neteja i conservació de la maquinària. Manuals de tècniques de neteja, rentada i planxada de roba. Normes d'ús, aplicació i toxicitat dels productes de neteja de superfícies. Normes d'ús dels productes químics utilitzats en la neteja, rentada i planxada de la roba. Material documental, com ara ordres de treball, fulls de comanda de material i control de consums. Informació interna referent a processos, procediments, mètodes i plans de qualitat de l'empresa. Plans de manteniment de maquinària i instal·lacions. Plans d'emergència. Impresos i documentació específics. Ordres de treball. Normatives higienicosanitàries i de seguretat referides a locals, instal·lacions i utilitatge.

Unitat de competència 5

Denominació: ACTUAR SOTA NORMES DE SEGURETAT, HIGIENE I PROTECCIÓ AMBIENTAL EN HOTELERIA

Nivell: 2

Codi: UC0711_2

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: aplicar i controlar les normes d'higiene personal que estableix la normativa vigent, per tal de garantir la seguretat i salubritat dels productes alimentaris i de les activitats d'hoteleria.

CR1.1 S'utilitzen el vestit i l'equip reglamentaris, es conserven nets i en bon estat i es renoven amb la periodicitat establerta.

CR1.2 Es mantenen l'estat de neteja i condició personal requerits, especialment d'aquelles parts del cos que puguin entrar en contacte amb els aliments.

CR1.3 Se segueixen els procediments d'avís establerts en cas de malaltia que es pugui transmetre a través dels aliments.

CR1.4 Es protegeixen les ferides o lesions cutànies que puguin entrar en contacte amb els aliments, amb un embenat o una coberta impermeables.

CR1.5 S'eviten els hàbits, gestos o les pràctiques que puguin projectar gèrmens o afectar negativament els productes alimentaris.

CR1.6 Es comprova que es compleix la legislació vigent sobre higiene i manipulació de productes alimentaris, i s'escau, es comuniquen les deficiències observades.

RP2: mantenir i controlar les àrees de treball i les instal·lacions de l'establiment d'hoteleria i en particular de preparació i servei d'aliments i begudes dins dels estàndards higiènics requerits per la producció i per la normativa vigent.

CR2.1 Es verifica que les condicions ambientals de llum, temperatura, ventilació i humitat són les indicades per dur a terme de manera higiènica les activitats de l'establiment i en particular la producció i servei d'aliments i begudes.

CR2.2 Es comprova que les característiques higienicosanitàries de les superfícies dels sostres, parets i terres de les instal·lacions, i especialment, de les que estan en contacte amb els aliments, són les requerides.

CR2.3 Es mantenen en perfectes condicions d'ús els sistemes de desguàs, extracció i evacuació, i es netegen i s'eliminen els vessaments o les pèrdues de productes en curs en la forma i amb la promptitud exigida.

CR2.4 En cas que sigui necessari, es mantenen tancades les portes, finestres i altres obertures, o amb els dispositius protectors adequats per evitar vies de comunicació amb l'exterior.

CR2.5 S'efectuen les accions necessàries per a la neteja i desinfecció de locals i per al control de plagues.

CR2.6 Es reconeixen els focus possibles d'infecció i els punts d'acumulació de brutícia, se'n determina l'origen i es prenen les mesures pal·liatives pertinents.

CR2.7 S'assegura l'aplicació dels sistemes de control i prevenció d'animals, paràsits i transmissors de malalties.

CR2.8 Es realitzen les operacions de neteja i desinfecció seguint el que assenyalen les instruccions quant a:

- Productes que s'han d'emprar i la seva dosificació.
- Condicions d'operació, temps, temperatura i pressió.
- Preparació i regulació dels equips.
- Controls que s'han d'efectuar.

CR2.9 S'aïllen les àrees o zones que s'hagin de netejar o desinfectar i s'assenyalen fins que estiguin en condicions operatives.

CR2.10 Es dipositen els productes i equips de neteja i desinfecció al seu lloc específic per evitar riscos i confusions.

RP3: realitzar la neteja i controlar el bon estat d'equips, maquinària i utilitatge d'hoteleria de manera que se'n prolongui la vida útil, no se'n redueixi el rendiment i el seu ús sigui més segur.

CR3.1 S'efectuen les accions necessàries per netejar i desinfectar equips, màquines i utilitatge de l'activitat d'hoteleria.

CR3.2 Es comprova que els equips i les màquines per executar les operacions de neteja, com ara aturada, buidatge i protecció, es troben en les condicions requerides.

CR3.3 Es comprova que les operacions de neteja manual s'executen amb els productes idonis, en les condicions fixades i amb els mitjans adequats.

CR3.4 Es controlen les operacions objecte d'execució i es mantenen els paràmetres dins dels límits fixats per les especificacions i instruccions de treball.

CR3.5 Es comprova que els nivells de neteja, desinfecció o esterilització assolits es corresponen amb els que exigeixen les especificacions i instruccions de treball.

CR3.6 Es verifica que els equips i les màquines de l'activitat d'hoteleria queden en condicions operatives després de netejar-los.

CR3.7 Es dipositen al seu lloc específic els productes i materials de neteja i desinfecció, una vegada finalitzades les operacions, per evitar riscos i confusions.

CR3.8 Es realitza l'ús dels aparells i equips propis dels diferents processos de conformitat amb les indicacions d'ús, manteniment i seguretat del fabricant, i es resol qualsevol alteració en el funcionament, com ara escalfament, espurnes o altres, abans de reprendre'n l'ús.

RP4: conduir i realitzar les operacions de recollida, depuració i abocament dels residus alimentaris i d'altres materials d'hoteleria, respectant les normes de protecció ambiental.

CR4.1 Es verifica que la quantitat i el tipus de residus generats pels processos d'hoteleria es corresponen amb el que estableixen els manuals de procediment.

CR4.2 Es fa la recollida dels diferents tipus de residus o desaprofitaments seguint els procediments establerts per a cadascun d'aquests.

CR4.3 Es duu a terme l'emmagatzematge de residus en la forma i llocs específics que estableixen les instruccions, d'acord amb la normativa vigent.

CR4.4 Es comprova que les condicions de depuració i eliminació de residus són idònies i que el funcionament dels equips és correcte; aquests es regulen, si cal, d'acord amb el tipus de residu i els requeriments que estableixen els manuals de procediment.

CR4.5 Es procura la reducció en la producció de deixalles i en les quantitats de productes consumits i la reutilització d'aquests últims, sempre que sigui possible, durant el procés de compra i aprovisionament.

RP5: actuar segons les normes de seguretat, higiene i salut, en les condicions adequades per prevenir els riscos personals i ambientals.

CR5.1 Es reconeixen els drets i deures del treballador/a i de l'empresa o entitat en matèria de seguretat.

CR5.2 Es respecten i s'apliquen les normes vigents en la matèria i el pla de seguretat i higiene de què disposi, si s'escau, l'establiment; es fan accions preventives, correctores i d'emergència i s'apliquen les mesures establertes.

CR5.3 Es coneixen els riscos primaris i es prenen les mesures preventives establertes.

CR5.4 S'identifiquen els equips de protecció individual i els mitjans de seguretat general i de control per a cada actuació, s'utilitzen i es cuiden de manera correcta.

CR5.5 L'àrea de treball, com el lloc, l'entorn o les servituds, es manté lliure d'elements que puguin ser perillosos i que puguin dificultar la realització d'altres treballs.

CR5.6 Es manipulen els productes químics amb criteris de seguretat, caducitat, ordre de consum i protecció ambiental, de conformitat amb el que indica l'etiqueta.

CR5.7 Es fa la recollida selectiva de residus i les alteracions detectades en les condicions ambientals o en el procés de treball es notifiquen al responsable, i es proposen mesures per a la seva correcció o millora.

CR5.8 Es compleixen les mesures de precaució i protecció, recollides en la normativa específica, i indicades pels senyals pertinents, durant l'activitat d'hoteleria.

CR5.9 S'efectua l'actuació davant possibles situacions d'emergència seguint els procediments de control, avís o alarma establerts.

CR5.10 S'utilitzen eficaçment els mitjans disponibles per controlar situacions d'emergència dins del seu entorn de treball i es comprova que queden en perfectes condicions d'ús.

CR5.11 Es duu a terme l'actuació en els assaigs de plans d'emergència i evacuació de conformitat amb les pautes prescrites.

CR5.12 S'apliquen les tècniques sanitàries bàsiques i els primers auxilis en cas d'accidents.

RP6: valorar la importància de l'aigua i de l'energia i fer-ne un ús eficient en les activitats d'hoteleria per reduir-ne el consum sempre que sigui possible.

CR6.1 Es procura el millor aprofitament de la llum natural amb la finalitat d'estalviar energia.

CR6.2 Es realitzen la selecció i l'adquisició d'equipaments i electrodomèstics tenint en compte les normes d'eficiència energètica i el consum anual, així com l'adequació de la capacitat a l'ús previst.

CR6.3 Es verifica l'estat de les instal·lacions elèctriques i de gas, i es detecten possibles disfuncions.

CR6.4 Es verifica el bon funcionament dels aparells per detectar possibles disfuncions i assegurar-ne el manteniment.

CR6.5 S'identifiquen i s'apliquen les polítiques, els objectius, mètodes i registres relatius a l'ús eficient de l'aigua i l'energia de l'establiment.

CR6.6 Es controla i es registra el consum d'aigua i energia, es detecten i s'analitzen les àrees crítiques de consum i les possibles fuites.

CR6.7 Es gestionen les aigües residuals, tant fecals com sabonoses, de manera que no contaminin el medi ni afectin la salut pública i es reutilitzin sempre que sigui factible.

Context professional

Mitjans de producció

Equip personal d'higiene. Equips de protecció individual. Mitjans de neteja i higiene personal. Equips de neteja, desinfecció i desinsectació d'instal·lacions. Sistemes de neteja, desinfecció i esterilització

d'equips. Elements d'avís i senyalització. Equips de depuració i evacuació de residus. Dispositius i senyalitzacions generals i equips d'emergència. Legislació aplicada. Documentació de diferents organismes i administracions públiques. Protocols de sistema de gestió ambiental.

Productes i resultats

Garantia de seguretat i salubritat de les activitats d'hoteleria. Instal·lacions i equips nets, desinfectats i en estat operatiu. Residus en condicions de ser abocats o evacuats. Mesures de protecció ambiental aplicades. Estalvi d'energia, aigua i reducció de consums. Reciclatge, reutilització i reducció de residus. Proposta de mesures correctives. Formació de personal. Informació a clients i proveïdors.

Informació utilitzada o generada

Manuale d'utilització d'equips. Manuale de procediment, permise i instruccione de treball. Senyalitzacione de neteja. Normativa higienicosanitària. Normativa i plane de seguretat i emergència. Registre de treball i incidèncie. Registre del sistema APPCC. Descripció dels processos productius. Inventari i caracterització de le fonte contaminante. Informació sobre le producte i matèrie primeres de consum habitual en hoteleria. Instruccione d'operació dels tractament de residu o emissione a l'atmosfera.

III. FORMACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

MÒDUL FORMATIU 1

Denominació: GESTIÓ I COMERCIALITZACIÓ D'ALLOTJAMENTS RURALS

Codi: MF1042_2

Nivell de qualificació professional: 2

Associat a la unitat de competència

UC1042_2: Gestionar i comercialitzar serveis propis de l'allotjament rural.

Durada: 180 hore

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: PROJECTE D'IMPLANTACIÓ DE L'ALLOTJAMENT RURAL

Codi: UF0684

Durada: 50 hore

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb le RP1, RP2, RP3 i RP4.

Capacitate i criteri de d'avaluació

C1: definir le característique del subsector de turisme rural en el marc del sistema turístic i, en particular, l'activitat d'allotjament d'aquesta naturalesa, considerant le relacione dels respectiu establiment amb altre emprese i le circuit i tipus d'informació que se genere.

CE1.1 Explicar l'evolució del concepte de turisme al llarg del temps i identificar le elemente que componen el sistema turístic.

CE1.2 Interpretar le variable que configuren el mercat turístic, estimant la seva situació actual i le tendèncie que se detecten.

CE1.3 Explicar le peculiaritate del turisme rural dins del mercat turístic.

CE1.4 Descriure le característique del turisme sostenible i le seue factor determinante.

CE1.5 Diferenciar le diferente tipus d'establiment d'allotjament rural, segons la normativa autonòmica que correspongui.

CE1.6 Descriure le relacione externe amb altre emprese.

CE1.7 Descriure els circuits i tipus d'informació i documentació interns i externs que es produeixen en el desenvolupament de l'activitat d'allotjament rural.

C2: definir projectes de viabilitat senzills per constituir i posar en marxa petites empreses d'allotjament rural, utilitzant els canals d'informació corresponents.

CE2.1 Diferenciar els conceptes d'empresa, empresari i establiment mercantil.

CE2.2 Identificar els professionals i les entitats estatals, autonòmiques i locals que presten informació sobre tràmits relatius a constitució de petites empreses i, en particular, les dedicades a allotjaments rurals, ajudes i subvencions per crear-les, restaurar-les o adequar-les, fonts de finançament, obligacions fiscals i projectes de viabilitat empresarial.

CE2.3 Esquematitzar, en un quadre comparatiu, les característiques legals bàsiques identificades per a cada tipus jurídic d'empresari.

CE2.4 Explicar els requisits legals, tràmits, documents i organismes relacionats amb la creació, constitució i posada en marxa de petites empreses, d'acord amb la forma jurídica de la figura de l'empresari adoptada en funció de l'activitat econòmica i els recursos disponibles.

CE2.5 Elaborar documents de projectes que recullin la presentació i justificació de la idea de negoci, l'estudi de mercat, el pla de màrqueting, l'organització i els recursos i la viabilitat econòmica i financera de l'establiment.

CE2.6 En supòsits pràctics de projectes d'allotjament rural, cal definir els serveis i identificar-ne les característiques tècniques, els elements innovadors i caràcters diferencials davant de la competència, les instal·lacions i els equips, el procés productiu, el sistema de qualitat i el sistema de seguretat de l'establiment i dels clients escollit.

C3: formular propostes d'adaptació d'allotjaments rurals com a allotjaments turístics, partint de projectes tipus ja realitzats, justificant accions i recursos que siguin viables per al disseny, rehabilitació i decoració.

CE3.1 Identificar els criteris i estils arquitectònics de diferents entorns i aplicar-los a supòsits pràctics d'adaptació d'allotjaments rurals com a allotjaments turístics.

CE3.2 Conjuguar criteris estètics, ecològics i ambientals per adequar-los a l'entorn en supòsits pràctics d'adaptació d'allotjaments rurals com a allotjaments turístics.

CE3.3 Descriure la normativa sobre accessibilitat que afecta els allotjaments rurals en la seva adaptació com a allotjaments turístics.

CE3.4 Reconèixer els materials bàsics i els elements decoratius tradicionals de diferents entorns per preservar-los i posar-los en valor.

CE3.5 Argumentar idees per definir la decoració exterior i interior per a una major personalització i adequació a la idea empresarial.

Continguts

1. El sector turístic, el turisme rural i l'allotjament rural

- El sector turístic.
 - Definicions i terminologia del turisme.
 - Diferents formes de turisme.
 - El sector turístic en l'economia espanyola.
- El turisme rural.
 - Trets bàsics i elements específics del turisme rural.
 - La demanda del turisme rural. Perfil i hàbits del client de turisme rural.
 - Economia del turisme rural.
 - Col·lectius socials interessats.
 - Beneficis i riscos del turisme rural.
 - El turisme rural a Espanya.
- L'allotjament rural.
 - Tipus d'allotjaments rurals.
 - Allotjaments més característics.
 - Planificació econòmica de l'allotjament rural.
 - Organització i personal.
 - Direcció.
 - Administració.
 - Relacions públiques.
 - Recepció.

- Neteja.
- Manteniment.
- Habitacions.
- Cuina.
- Magatzem.
- Animació.
- Publicitat.
- Tipus jurídics d'empresa, empresari i establiment mercantil.
- Matèries que solen necessitar assessorament i assessors.

2. Posada en marxa d'un allotjament rural

- Estudi de viabilitat.
 - L'empresa: classificació i característiques.
 - La microempresa: característiques i diferenciació.
 - Diagnòstic de les capacitats de l'emprenedor/a:
 - Factors personals.
 - Factors financers.
- Les idees de negoci:
 - Fonts de recerca d'idees.
 - Variables d'estudi.
 - Factors directes i indirectes.
- Elecció de la millor idea de negoci. Quadre d'anàlisi DAFO: utilitat, estructura, elaboració i interpretació.
- Normativa i tràmits necessaris per posar en marxa un allotjament rural.
 - Normativa autonòmica.
 - Normativa autonòmica de protecció sectorial.
 - Normativa urbanística municipal.
- Condicionants físicoterritorials que poden influir en l'atractiu i/o la fragilitat del lloc on es pretén implantar l'allotjament rural.
 - Condicionants paisatgístics referits a possibles riscos visuals.
 - Característiques del clima local.
 - Factors que poden afectar negativament la qualitat de l'aire.
- Mesures que afavoreixen la integració de l'allotjament rural en un entorn natural durant la fase de construcció i/o explotació.
 - Respecte del relleu d'especial significació paisatgística.
 - Protecció de les lleres naturals i dels recursos hidràulics superficials i subterranis.
 - Manteniment de les condicions més favorables per a les espècies de fauna protegida.
 - Conservació de zones poblades d'arbres.
 - Conservació d'elements significatius del patrimoni etnogràfic de la zona (canals, ponts, trulls, molins, etc.).
 - Adequació de la construcció a les tipologies i sistemes constructius tradicionals de la zona.
 - Estudi i disponibilitat d'infraestructures. Aigua, energia elèctrica i sanejament.
 - Utilització d'ecotècniques en l'explotació de l'allotjament rural.
- Condicionants que poden fer més atractiva l'oferta de l'allotjament rural.
 - Bona accessibilitat i comunicació.
 - Disponibilitat de serveis i equipaments de la zona.
 - Àmplia oferta de recursos naturals i culturals de la zona.
 - Absència de barreres arquitectòniques.
 - Control de qualitat. Grau de satisfacció dels clients.

3. Rehabilitació, restauració i decoració inicial de l'allotjament rural

- Rehabilitació arquitectònica.
 - Concepte de rehabilitació.
 - Tipus més freqüents de construccions rehabilitades per a l'ús d'allotjament rural.
 - Modalitats de rehabilitació.
 - Elements susceptibles de restauració.
- Restauració arquitectònica.
 - Concepte de restauració arquitectònica.

- Tipus més freqüents d'obres de restauració.
- Modalitats de restauració.
- Elements susceptibles de restauració.
- Decoració inicial.
 - Elements d'arquitectura interior.
 - Elements d'arquitectura exterior.
 - Elements de caràcter etnogràfic.

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: APROVISIONAMENT, CONTROL DE COSTOS I GESTIÓ DE L'ALLOTJAMENT RURAL

Codi: UF0685

Durada: 60 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP5, RP6 i amb l'RP8 pel que fa a la gestió de l'allotjament.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: comparar i aplicar tècniques per a la compra de mobiliari i equips i per a l'aprovisionament i control de consums de mercaderies que siguin necessaris per posar en marxa allotjaments rurals i per cobrir les exigències derivades de la seva explotació.

CE1.1 Estimar les tècniques de relació amb proveïdors més adequades per resoldre situacions comercials tipus en petites empreses dedicades a l'activitat d'allotjament rural.

CE1.2 Determinar l'equipament bàsic de l'allotjament rural de conformitat amb la suposada capacitat d'allotjament prevista i amb les necessitats dels hipotètics clients.

CE1.3 Identificar necessitats de mobiliari i equips, en supòsits pràctics de compra, en funció del tipus, categoria i característiques de l'allotjament rural que s'hagi de posar en explotació, serveis objecte de prestació, estructura i composició de l'immobilitzat i possibilitats de finançament.

CE1.4 Calcular necessitats d'aprovisionament extern de mercaderies per cobrir suposades necessitats que derivin dels serveis prestats i redactar les sol·licituds corresponents.

CE1.5 Efectuar o simular la recepció de les mercaderies sol·licitades i realitzar o proposar la seva posterior ubicació, emmagatzematge o distribució.

CE1.6 Descriure diversos sistemes d'emmagatzematge i indicar-hi necessitats d'equipament, criteris d'ordenació, avantatges comparatius i documentació associada.

CE1.7 Identificar necessitats d'emmagatzematge d'aliments, begudes, llenceria, productes de neteja i altres, en funció de la seva naturalesa i classe.

CE1.8 En supòsits pràctics, cal efectuar operacions de control, detectar possibles deterioracions o pèrdues i desviacions entre les quantitats i les qualitats de les mercaderies sol·licitades i les rebudes, i adoptar mesures per resoldre-les.

CE1.9 Efectuar operacions d'emmagatzematge, manipulant d'acord amb la normativa higienicosanitària, tant els equips de control com els gèneres destinats a magatzem o consum immediat.

CE1.10 Utilitzar la documentació necessària per controlar el magatzem.

CE1.11 En supòsits pràctics de control de consums de mercaderies i béns en general necessaris per cobrir suposades exigències d'explotació, cal determinar els costos de producció dels diferents serveis prestats en l'allotjament rural.

C2: estimar possibles preus d'ofertes d'allotjament i gastronòmiques pròpies d'allotjaments rurals, d'acord amb plans de negoci.

CE2.1 Descriure els mètodes de pressupostar i fixar els preus de serveis en allotjaments rurals.

CE2.2 Partint de determinades ofertes d'allotjament i gastronòmiques, pròpies d'allotjaments rurals, cal:

- Obtenir costos directes i indirectes dels serveis o productes oferts, indicant-hi els documents consultats i realitzant els càlculs pertinents.
- Emplenar la documentació específica.

- Calcular preus de l'oferta d'allotjament i gastronòmica de l'allotjament rural.

C3: aplicar els sistemes i processos de gestió i control necessaris per a l'exercici de l'activitat d'allotjament rural.

CE3.1 Identificar els sistemes i processos de gestió econòmica i financera que millor s'adapten a l'activitat d'allotjament rural.

CE3.2 A partir de dades suposades d'activitats d'allotjament rural, cal realitzar el diari de producció i tancament de caixa.

CE3.3 Aplicar mètodes senzills per auditar els processos de facturació, cobrament, tancament diari de la producció i liquidació de caixa.

CE3.4 Identificar els sistemes i processos de gestió de la producció i del servei que millor s'adapten a l'activitat d'allotjament rural i a diferents nivells de producció.

CE3.5 Identificar els sistemes i processos de gestió comercial que millor s'adapten a l'activitat d'allotjament rural i a diferents nivells de producció.

CE3.6 Comparar i aplicar sistemes d'organització de la informació adequats per proporcionar dades actualitzades sobre la situació economicofinancera de l'allotjament rural.

CE3.7 Aplicar mètodes senzills per gestionar i controlar la qualitat dels serveis prestats.

C4: distingir i utilitzar els equips i programes informàtics que poden ser necessaris per a la gestió i control administratiu comptable de l'allotjament rural.

CE4.1 Identificar les tasques de gestió i control administratiu pròpies de l'activitat de l'allotjament rural que poden necessitar mitjans informàtics.

CE4.2 Identificar les funcions i els procediments fonamentals de les aplicacions d'usuari en la gestió i control administratiu de l'allotjament rural.

CE4.3 Instal·lar i utilitzar les aplicacions informàtiques seguint les especificacions establertes.

CE4.4 Identificar les funcions d'Internet com a font d'informació i com a via de gestió per a l'activitat d'allotjament rural.

CE4.5 Utilitzar Internet i el correu electrònic com a font d'informació per a suposades activitats d'allotjament rural i com a via de comunicació per a la gestió i control administratiu d'allotjaments d'aquesta naturalesa.

CE4.6 Simular la utilització de pàgines web i canals de reserva a través d'Internet com a via de gestió i control administratiu d'allotjaments rurals.

Continguts

1. Compra, aprovisionament i control de consums i costos en allotjaments rurals

- Compra i aprovisionament de:
 - Mobiliari i equip necessari per al funcionament de l'allotjament.
 - Productes necessaris per a l'oferta d'allotjament.
 - Productes necessaris per a l'oferta gastronòmica.
 - Fitxes de productes i de proveïdors, identificant característiques del producte i dades del proveïdor.
- Control de consums i costos de:
 - Energia i d'aigua.
 - Manteniment i reparació de les instal·lacions.
 - Reposició dels elements corresponents en cada cas.
- Despeses relacionades amb les matèries primeres i les preparacions culinàries.

2. Gestió econòmica i administrativa de l'activitat d'allotjament rural

- Gestió de la producció dels serveis.
- Control, foment i desenvolupament dels serveis oferts.
- Desenvolupament de nous productes.
- Opcions per influir en el preu dels recursos.

3. Gestió del magatzem

- Sistema de recompte físic d'existències.
 - Detecció de falta d'existències habitualment necessàries.
 - Detecció d'excés d'existències que es deixen d'usar.
- Estoc mínim.

- Quantitats necessàries de cada producte per garantir la demanda en períodes de baixa activitat.
- Quantitats sobrants la comanda de les quals s'ha de reduir.
- Estoc màxim.
 - Quantitats necessàries de cada producte per garantir la demanda en períodes de màxima activitat.
 - Quantitats escasses de productes especialment sol·licitats.
- Adequació dels nivells d'estoc al Pla d'operacions i previsions d'activitat.
- Valoració econòmica de les existències.

4. Gestió financera i fiscal

- L'equilibri entre les despeses i els ingressos.
- El control de l'endeutament amb tercers i especialment amb les entitats financeres.
- El control de les despeses financeres (negociació de préstecs).
- L'optimització d'ingressos financers, derivats d'inversions.
- L'actualització i la veracitat del registre comptable de l'activitat que es realitza.
- Els balanços de situació (actiu que es té i el que es deu).
- Tributs, taxes i impostos que s'han de pagar a les diferents administracions públiques.

5. Estimació d'ofertes d'allotjament i gastronòmiques pròpies d'allotjaments rurals

- Ofertes d'allotjament.
 - Tipus d'allotjaments que es poden oferir.
 - Categoria de cada tipus d'allotjament.
 - Capacitat de l'allotjament.
 - Preus de l'allotjament.
 - «Ofertes i promocions» especials.
 - Subproductes lligats a l'oferta d'allotjament. (Activitats complementàries).
- Ofertes gastronòmiques.
 - Varietat de primers plats.
 - Varietat de segons plats.
 - Postres (productes singulars propis de la zona en la qual se situa el restaurant - fruites, dolços).
 - Jornades gastronòmiques.

6. Aplicacions informàtiques per a la gestió de l'allotjament rural

- Elecció i adquisició d'elements informàtics.
- Adquisició de l'equip informàtic.
 - Elecció del tipus d'ordinador en funció de les necessitats del negoci.
 - Elecció d'impressores.
 - Elecció de l'escàner.
 - Elecció del mòdem.
 - Elecció de fax.
- Elecció de programes de gestió necessaris.
 - Programes de processadors de text.
 - Programes de fulls de càlcul.
 - Programes de bases de dades.
 - Programes de gràfics.
 - Correu electrònic.
 - Antivirus.
- Adquisició legal dels programes.
- Programes específics per a la gestió administrativa comptable de l'allotjament rural.

UNITAT FORMATIVA 3

Denominació: PROMOCIÓ I COMERCIALITZACIÓ DE L'ALLOTJAMENT RURAL

Codi: UF0686

Durada: 70 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP7 i amb l'RP8 pel que fa a promoció i comercialització de l'allotjament rural.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: aplicar tècniques comercials, de promoció de vendes i de negociació, adequades als allotjaments rurals, tenint-ne en compte la importància per assolir els objectius empresarials.

CE1.1 Definir segments de la demanda d'allotjament rural i reconèixer fonts d'informació que en permetin identificar els components.

CE1.2 En supòsits pràctics de comercialització, cal crear fitxers de clients actuals i potencials en què es puguin incloure les dades rellevants per als objectius de promoció de vendes i altres accions de màrqueting.

CE1.3 En supòsits pràctics de comercialització, cal identificar els elements caracteritzadors dels serveis prestats per determinats allotjaments rurals, i efectuar comparacions de les quals es dedueixin diferencials positius o negatius respecte d'altres ofertes de la zona de naturalesa semblant.

CE1.4 Descriure les tècniques de promoció de vendes i argumentar propostes d'accions promocionals i idees i conceptes per al desenvolupament dels suports corresponents, com cronogrames, fitxes de visites, argumentaris i altres.

CE1.5 Identificar les tècniques i els elements per assolir la fidelització dels clients d'allotjaments rurals.

CE1.6 Explicar les funcions dels canals de distribució i diferenciar els tipus i les formes de distribució del turisme rural.

CE1.7 Descriure tècniques senzilles de negociació i aplicar-les en situacions suficientment caracteritzades.

CE1.8 Reconèixer i descriure les tècniques senzilles de marxandatge aplicables en els allotjaments rurals.

CE1.9 Actuar amb creativitat i imaginació en la formulació i desenvolupament de propostes personals d'accions promocionals.

C2: distingir i utilitzar els equips i programes informàtics que poden ser necessaris per a la promoció i comercialització dels allotjaments rurals.

CE2.1 Identificar les tasques de promoció i comercialització pròpies de l'activitat de l'allotjament rural que poden necessitar mitjans informàtics.

CE2.2 Identificar les funcions i els procediments fonamentals de les aplicacions d'usuari en la promoció i comercialització de l'allotjament rural.

CE2.3 Instal·lar i utilitzar les aplicacions informàtiques seguint les especificacions establertes.

CE2.4 Identificar les funcions d'Internet com a font d'informació i com a via de gestió per a l'activitat d'allotjament rural.

CE2.5 Utilitzar Internet i el correu electrònic com a font d'informació per a suposades activitats d'allotjament rural i com a via de comunicació per a la promoció i comercialització d'allotjaments d'aquesta naturalesa.

CE2.6 Simular la utilització de pàgines web i canals de reserva a través d'Internet com a via de promoció i comercialització d'allotjaments rurals.

Continguts

1. Gestió comercial

- Criteris bàsics per a una bona gestió comercial.
 - Analitzar el mercat de forma regular.
 - Impedir qualsevol rigidesa en la política comercial de l'empresa.
 - Rapidesa de resposta als senyals del mercat.
 - Elaboració d'enquestes entre els clients en què es recullen: la caracterització del client, els punts forts del servei i les possibles millores.
- Gestió de polítiques comercials.
 - Política de preus adaptats a la qualitat.
 - Política de producte o servei que permeti definir un producte de qualitat.
 - Política de distribució del producte per fidelitzar el client i a través d'ell arribar a nous clients.

- Política de comunicació: organitzar promocions, jornades gastronòmiques, concursos esportius, etc. aprofitant festes populars o festeigs culturals i religiosos d'interès.

2. Comercialització del servei d'allotjament rural

- L'oferta turística com a servei.
 - Definició.
 - Característiques que diferenciïn un servei d'un producte.
 - Característiques del client del servei.
 - Disseny i valoració del servei de manera que el client percebi rebre un servei superior al preu que paga.
- El Pla de màrqueting.
 - Característiques.
 - Avantatges.
 - Etapes.
- El màrqueting mixt o conjunt (Màrqueting mix).
 - Definició del màrqueting conjunt.
 - Efectes que produeix l'aplicació conjunta de les polítiques de màrqueting.
 - Valorar la importància de cadascuna de les polítiques que intervenen en el màrqueting conjunt.
- Comunicació i divulgació de l'oferta del servei.
 - Publicitat.
 - Concepte.
 - Característiques.
 - Cost econòmic.
 - Mitjans publicitaris.
 - Suports publicitaris.
 - Tipus de publicitat.
 - Promoció de vendes.
 - Concepte.
 - Objectius.
 - Tècniques.
 - Relacions públiques.
 - Altres mitjans de divulgació.

3. Aplicacions informàtiques en la promoció i comercialització de l'allotjament rural

- Mitjans d'informació i difusió.
 - Internet.
 - Correu electrònic.
- Continguts de les pàgines web de l'allotjament rural.
 - Serveis.
 - Preus.
 - Capacitat.
 - Període d'obertura.
 - Canals informatitzats de reserves.
 - Oferta d'activitats complementàries de l'allotjament.
 - Característiques de l'entorn.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Unitats formatives	Durada total en hores de les unitats formatives	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Unitat formativa – UF0684	50	40
Unitat formativa – UF0685	60	50
Unitat formativa – UF0686	70	60

Seqüència:

Les unitats formatives corresponents a aquest mòdul es poden programar de manera independent.

Criteris d'accés per als alumnes

Serán els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL FORMATIU 2

Denominació: RECEPCIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT EN ALLOTJAMENTS PROPIS D'ENTORNS RURALS I/O NATURALS

Codi: MF1043_2

Nivell de qualificació professional: 2

Associat a la unitat de competència

UC1043_2: Gestionar i realitzar el servei de recepció en allotjaments propis d'entorns rurals i/o naturals.

Durada: 90 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: descriure els processos de reserva i recepció habituals en allotjaments propis d'entorns rurals i/o naturals, aplicant-hi els procediments i les operacions idonis per a la posada en pràctica.

CE1.1 Descriure els objectius, serveis, les funcions i tasques habituals d'una recepció en els allotjaments propis d'entorns rurals i/o naturals.

CE1.2 Identificar diferents formes d'organitzar una recepció, segons el tipus d'allotjament d'entorn rural i/o natural.

CE1.3 Identificar les fonts de reserves d'allotjaments propis d'entorns rurals i/o naturals i descriure'n els procediments.

CE1.4 Identificar la documentació procedent de les reserves per utilitzar-la i arxivar-la posteriorment.

CE1.5 Descriure els mètodes d'obtenció, arxivament i difusió de la informació generada en la recepció i justificar el grau de confidencialitat adequat.

CE1.6 Distingir els procediments aplicables a les fases d'entrada, estada i sortida d'un client en un allotjament propi de l'entorn rural i/o natural.

CE1.7 Argumentar la importància d'actuar amb rapidesa i precisió en tots els processos de creació i prestació de serveis, des del punt de vista de la percepció de la qualitat per part dels clients o usuaris.

CE1.8 En supòsits pràctics de desenvolupament de processos de reserves i recepció en allotjaments propis d'entorns rurals i/o naturals, cal:

- Desenvolupar les operacions inherents a les fases de reserva, entrada, estada i sortida d'un client, segons el tipus d'allotjament.
- Aplicar els procediments de gestió de la informació en la recepció, explotant les aplicacions informàtiques específiques.

C2: definir els processos de gestió de cobraments i facturació de serveis habituals en allotjaments propis d'entorns rurals i/o naturals, aplicant-hi els procediments i les operacions idonis per a la realització.

CE2.1 Explicar els diferents mitjans de pagament legals habituals en allotjaments propis d'entorns rurals i/o naturals.

CE2.2 Identificar i interpretar la normativa vigent aplicable als contractes d'hostalatge i reserva.

CE2.3 Reconèixer les variables que influeixen en la política de crèdit, tenint en compte els possibles riscos.

CE2.4 En supòsits pràctics de gestió cobraments i facturació de serveis, cal:

- Realitzar les operacions de facturació i cobrament a partir de les dades d'estada i serveis consumits.
 - Presentar informes de gestió i justificar l'origen de les desviacions en els resultats esperats, i argumentar les mesures correctores proposades.
- CE2.5 Argumentar la necessitat d'intervenir en els processos de facturació i cobrament amb un alt sentit de la responsabilitat i honradesa personals.

C3: aplicar tècniques i habilitats de comunicació i atenció al client d'ús comú en allotjaments propis de l'entorn rural i/o natural, a fi de satisfer-ne les expectatives i materialitzar futures estades.

CE3.1 Relacionar l'ús de les tècniques i habilitats de comunicació amb les diferents situacions d'atenció i informació més habituals en aquests establiments.

CE3.2 Exemplificar diverses situacions de solució de conflictes davant la formulació de queixes i reclamacions habituals en aquests establiments.

CE3.3 Descriure els processos d'acollida, comiat i atenció al client o usuari, i identificar les etapes i els factors clau per aconseguir-ne la satisfacció.

CE3.4 Identificar i descriure els atributs dels serveis, recursos, meteorologia, infraestructures i productes turístics de l'entorn rural i/o natural, per prestar informació sobre aquests i per valorar l'impacte que tenen sobre el desenvolupament turístic de la zona.

CE3.5 En simulacions pràctiques, cal aplicar les tècniques i habilitats de comunicació apropiades a cada situació que impliquin atenció i informació des de la recepció de l'establiment.

CE3.6 Argumentar la necessitat d'atendre els potencials clients o usuaris amb cortesia i amabilitat, procurar satisfer-ne els hàbits, gustos i les necessitats d'informació, resoldre amb amabilitat i discreció les seves queixes, per potenciar la bona imatge de l'establiment que presta el servei.

CE3.7 Justificar la participació personal necessària en l'aplicació de la millora de la qualitat com a factor que facilita l'assoliment de millors resultats i una major satisfacció dels usuaris de serveis turístics.

Continguts

1. La comunicació aplicada a l'hoteleria i turisme

- La comunicació òptima en l'atenció al client.
 - Barreres que dificulten la comunicació.
 - Comunicar-se amb eficàcia en situacions difícils.
 - El llenguatge verbal: paraules i expressions que cal utilitzar i evitar.
 - El llenguatge no verbal: expressió gestual, facial i vocal.
 - Actituds davant les situacions difícils:
 - Autocontrol.
 - Empatia.
 - Assertivitat.
 - Exercicis i casos pràctics.
- Associació de tècniques de comunicació amb tipus de demanda més habituals.
- Resolució de problemes de comunicació.
- Anàlisi de característiques de la comunicació telefònica i telemàtica.

2. Recepció en allotjaments propis d'entorns rurals i/o naturals

- Departament de recepció.
 - Objectius, funcions i tasques pròpies del departament.
 - Plantejament d'estructura física, organitzativa i funcional.
 - Descripció de les relacions de la recepció amb altres departaments de l'hotel.
- Prestació de serveis de recepció.
 - Descripció d'operacions i processos durant l'estada de clients:
 - Identificació i disseny de documentació.
 - Operacions amb moneda estrangera.
 - Anàlisi del servei de nit en la recepció.
 - Realització d'operacions de registre i entrada de clients amb o sense reserva i de clients de grup, així com activitats de preparació de l'arribada.
 - Ús de les corresponents aplicacions informàtiques de gestió de recepció.

3. Gestió de reserves en allotjaments propis d'entorns rurals i/o naturals

- Aspectes generals.
 - Tractament i anàlisi de l'estat de les reserves.
 - Procediment de confirmació, modificació i cancel·lació de reserves.
 - Ús de les corresponents aplicacions informàtiques de gestió de reserves.
 - Emissió d'informes o llistes. La «rooming list» (llista de grup).
 - Legislació sobre reserves. La figura de l'«overbooking» (sobrereserva).
- Tècniques de venda en les reserves.
 - Tractament en el contacte inicial.
 - Sondeig de les necessitats del client.
 - Argumentació per exposar el producte de forma efectiva. En funció de les motivacions del client.
 - Com superar la resistència del client.
 - El tancament de l'operació: com aconseguir el compromís del client.
 - La venda personalitzada.

4. Gestió de la informació en el departament de recepció

- Circuits interns.
 - Verificació de la legalitat i idoneïtat de documents propis de la recepció.
 - Formalització i disseny de documentació específica del departament de recepció.
 - Realització de previsions d'ocupació mitjançant aplicacions informàtiques.
 - Obtenció de l'estat dels comptes dels clients mitjançant aplicacions informàtiques.
- Circuits externs.
 - Elaboració d'informes per a la tramitació i gestió de reclamacions de clients.
 - Introducció i registre de dades en aplicacions informàtiques específiques, tenint en compte criteris de seguretat, confidencialitat i integritat.
 - Sol·licitud de documentació exigible als clients de l'establiment d'acord amb la legislació vigent.
- Documentació derivada de les operacions realitzades a recepció.
 - Obtenció, arxivament i difusió de la informació generada.
 - Realització de quadres de reserves mitjançant aplicacions informàtiques.

5. Facturació i cobrament de serveis d'allotjament

- Mitjans de pagament i les seves formes d'aplicació.
- Operacions de facturació i cobrament de serveis a clients (tant al comptat com a crèdit) per procediments manuals i informatitzats.
- Tancament diari.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu – MF1043_2	90	70

Criteris d'accés per als alumnes

Serán els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL FORMATIU 3

Denominació: RESTAURACIÓ EN ALLOTJAMENTS SITUATS EN ENTORNS RURALS I/O NATURALS

Codi: MF1044_2

Nivell de qualificació professional: 2

Associat a la unitat de competència

UC1044_2: Preparar i servir esmorzars, elaboracions culinàries senzilles i plats significatius de la zona.

Durada: 120 hores

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: GESTIÓ GASTRONÒMICA EN ALLOTJAMENTS SITUATS EN ENTORNS RURALS I/O NATURALS

Codi: UF0687

Durada: 80 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb les RP1 i RP3.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: definir ofertes gastronòmiques senzilles pròpies d'allotjaments situats en entorns rurals i/o naturals.

CE1.1 Identificar els grups d'aliments i explicar-ne les aportacions nutritives.

CE1.2 Descriure ofertes gastronòmiques pròpies d'allotjaments situats en entorns rurals i/o naturals i indicar els elements que les componen, les característiques i la categoria.

CE1.3 En supòsits pràctics de definició d'ofertes gastronòmiques senzilles per a allotjaments situats en entorns rurals i/o naturals determinats, cal:

- Identificar les variables derivades de factors dietètics, econòmics, de varietat, gust i altres, que s'han de tenir en compte per confeccionar ofertes gastronòmiques senzilles.
- Compondre ofertes gastronòmiques senzilles que siguin equilibrades dietèticament, variades i de qualitat, i presentar-les en la forma i els termes adequats i d'acord amb els objectius econòmics establerts.
- Actuar amb creativitat i imaginació en la formulació i desenvolupament de propostes personals de presentació d'ofertes gastronòmiques de l'allotjament.

C2: caracteritzar les matèries primeres alimentàries d'ús comú, descriure'n varietats, qualitats i peculiaritats i identificar els factors culinaris que s'han de tenir en compte en el procés d'elaboració o conservació.

CE2.1 Identificar les matèries primeres alimentàries d'ús comú, descriure'n les característiques físiques, com ara forma, color i mida, les qualitats gastronòmiques o aplicacions culinàries bàsiques i les necessitats de preelaboració bàsica i de conservació.

CE2.2 Descriure fórmules usals de presentació i comercialització de matèries primeres culinàries i indicar-hi qualitats, característiques i necessitats de regeneració i conservació.

CE2.3 Identificar llocs apropiats per a la conservació i tècniques aplicables de regeneració de matèries primeres culinàries.

CE2.4 A partir de determinades ofertes gastronòmiques senzilles típiques de la zona i amb les dades que siguin necessàries, cal:

- Deduir necessitats quantitatives i qualitatives de matèries primeres.
- Precisar nivells de qualitat dels gèneres que s'hagin d'utilitzar.
- Formalitzar fitxes d'especificació tècnica per als gèneres que s'hagin d'utilitzar.

C3: utilitzar equips, màquines i estris que formen la dotació bàsica per preparar elaboracions culinàries senzilles, d'acord amb les seves aplicacions i en funció d'un rendiment òptim.

CE3.1 Identificar els equips, les màquines i els estris d'ús comú per preparar elaboracions culinàries senzilles, explicar-ne les funcions, les normes d'utilització, els resultats quantitatius i qualitatius que s'obtenen, els riscos associats a la seva manipulació i el manteniment d'ús necessari.

CE3.2 Justificar la utilització d'estris, eines, equips i maquinària en funció del tipus de gènere i elaboració, instruccions rebudes i volum de producció.

CE3.3 Efectuar manteniments d'ús de diferents equips, màquines i estris d'ús comú per preparar elaboracions culinàries senzilles, d'acord amb instruccions aportades o rebudes.

CE3.4 Aplicar normes d'utilització d'equips, màquines i estris seguint els procediments establerts per evitar riscos i obtenir resultats predeterminats.

CE3.5 Argumentar el compromís de mantenir i cuidar els equips, i treure el màxim profit als mitjans utilitzats en el procés, per evitar costos i desgastos innecessaris.

C4: preparar i presentar esmorzars, elaboracions culinàries senzilles i plats significatius de la zona d'acord amb la definició del producte, aplicant-hi les respectives normes d'elaboració.

CE4.1 En un supòsit pràctic d'explotació d'un allotjament en un entorn rural i/o natural, cal realitzar les operacions d'aprovisionament intern de gèneres que siguin necessàries per poder oferir esmorzars, elaboracions senzilles i plats significatius de la zona.

CE4.2 Aplicar les tècniques corresponents d'elaboració i presentació d'esmorzars, elaboracions culinàries senzilles i plats significatius d'una zona determinada, a partir de la informació subministrada, seguint els procediments i complint les normes de manipulació d'aliments.

C5: aplicar mètodes de regeneració, conservació i envasament d'aliments.

CE5.1 Justificar els llocs i mètodes d'emmagatzematge, regeneració, conservació o envasament de matèries primeres, preelaboracions i elaboracions culinàries en funció de la destinació o el consum assignats, les característiques derivades de la seva naturalesa i la normativa higienicosanitària.

CE5.2 Efectuar les operacions necessàries per als processos de regeneració, conservació o envasament de matèries primeres, productes gastronòmics artesanals, preelaboracions i elaboracions culinàries, d'acord amb el seu estat, mètodes i equips seleccionats i complint les instruccions rebudes i la normativa higienicosanitària.

C6: dissenyar i realitzar decoracions simples amb gèneres i productes gastronòmics, aplicant-hi tècniques senzilles gràfiques i de decoració.

CE6.1 A partir de motius decoratius, cal idear formes de decoració i escollir la tècnica adequada en cada cas.

CE6.2 Aplicar tècniques gràfiques senzilles per a la realització d'esbossos o models gràfics.

CE6.3 Deduir variacions en el disseny realitzat, de conformitat amb criteris com ara mida, matèries primeres que s'hagin d'emprar, forma, color, entre altres.

CE6.4 Realitzar els esbossos o models gràfics aplicant-hi les tècniques necessàries.

CE6.5 Realitzar les respectives decoracions sobre esbossos i models gràfics.

CE6.6 Mostrar sensibilitat i gust artístics en dissenyar les decoracions.

Continguts

1. Matèries primeres alimentàries

- Definició.
- Classes i tipus.
 - Carns (boví, oví-caprí, equí, de caça, conill, porc, aus).
 - Peixos (de mar, de llacs i rius, de piscifactories).
 - Mariscs (mol·luscs, crustacis).
 - Hortalisses (d'hivern, d'estiu).
 - Verdures (d'hivern, d'estiu).
 - Fruïtes (de regadiu, de secà).
 - Olis (d'oliva, de soia).
 - Vinagres (àcids, balsàmics).
 - Sals (marines, de deus salines).
 - Assaonadors de plantes aromàtiques.
 - Vins (negres, blancs, rosats).

2. Ofertes gastronòmiques pròpies d'entorns rurals i/o naturals

- Definició dels elements i variables de les ofertes gastronòmiques.
- Ofertes gastronòmiques hoteleres i no hoteleres.
- Planificació i disseny d'ofertes:
 - El menú.
 - La carta.

- Banquets.
- Altres esdeveniments.
- Càlcul de necessitats d'aprovisionament per confeccionar ofertes.

3. Tècniques culinàries elementals

- Fons, bases, i preparacions bàsiques de múltiples aplicacions per a hortalisses, llegums secs, pastes, arrossos i ous.
- Tècniques per cuinar hortalisses.
 - Rostir al forn, a la graella, a la planxa.
 - Fregir en oli.
 - Saltar en oli i en mantega.
 - Bullir i coure al vapor.
 - Bresar.
- Tècniques per cuinar llegums secs.
 - Operacions prèvies a la cocció.
 - Importància de l'aigua en la cocció dels llegums.
 - Altres factors que cal tenir en compte segons la varietat de llegum.
- Tècniques per cuinar pasta i arròs.
 - Cocció de pasta. Punt de cocció. Durada en funció del tipus de pasta i format.
 - Cocció d'arròs. Diferents procediments. Punt de cocció. Idoneïtat del tipus d'arròs i mètode de cocció.
 - Plats elementals a base d'hortalisses, llegums, pastes, arrossos i ous.
 - Plats i guarnicions fredes i calentes que s'elaboren amb hortalisses. Salses més indicades per acompanyar.
 - Plats elementals de llegums secs. Potatges, cremes i sopes de llegums.
 - Plats elementals de pasta i d'arròs més divulgats. Adequació de pastes i salses.
 - Plats elementals amb ous.
 - Preparacions fredes i amanides elementals a base d'hortalisses, llegums, pasta, arròs i ous.
 - Plats elementals amb peixos, crustacis i mol·luscs.
 - Fons, bases i preparacions bàsiques elaborades amb peixos, crustacis i mol·luscs.
- Tècniques per cuinar peixos, crustacis i mol·luscs.
 - Plats elementals amb carns, aus, caça i despulles.
- Fons, bases i preparacions bàsiques confeccionades amb carns, aus i caça.
- Tècniques per cuinar carns, aus, caça i despulles.
- Elaboracions bàsiques de rebosteria i postres elementals.
 - Matèries primeres.
 - Preparacions bàsiques de múltiples operacions pròpies de rebosteria.
 - Tècniques de cuina, emprades en l'elaboració de preparacions de múltiples aplicacions de rebosteria i postres elementals.
 - Postres elementals.

4. Presentació i decoració de menjars

- Plats a base d'hortalisses, llegums, pastes, arrossos i ous.
 - Factors que cal tenir en compte.
 - Muntatge en plata i en plat. Altres recipients.
 - Adorns i acompanyaments més representatius en aquests plats.
- Plats a base de peixos, crustacis i mol·luscs.
 - Factors que cal tenir en compte.
 - Muntatge en plata i en plat. Altres recipients.
 - Adorns i acompanyaments més representatius en aquests plats.
- Plats a base de carns, aus, caça i despulles.
 - Muntatge i presentació en plata o plat.
 - El color del plat en funció del seu contingut.
- Rebosteria i postres.
 - Tècniques de decoració i utensilis més adequats.
 - Cremes, xocolates i altres productes.
 - Presentació de fruites.

5. Preparació d'esmorzars

- Tipus de cafè i formes de preparació.
- La llet i els seus derivats.
- Tipus d'infusions i formes de preparació.
- Els edulcorants.
- Fruïtes. Formes de presentació.
- Tipus de suc.
- Tipus de pa i formes de presentació.
- La rebosteria.
- Els olis i les mantegues o margarines.

6. Equips, màquines i estris

- Utilitzats en la preelaboració de vegetals i bolets.
 - Classificació i descripció segons característiques, funcions i aplicacions.
 - Ubicació i distribució en les instal·lacions de cuina.
- Utilitzats en la preelaboració de peixos, crustacis i mol·luscs.
 - Classificació i descripció segons característiques, funcions i aplicacions.
 - Ubicació i distribució en les instal·lacions de cuina.
- Utilitzats en la preelaboració de carns, aus, caça i despulles.
 - Classificació i descripció segons característiques, funcions i aplicacions.
 - Ubicació i distribució en les instal·lacions de cuina.
- Utilitzats en elaboracions bàsiques i plats elementals amb hortalisses, llegums secs, pastes, arrossos i ous.
 - Classificació i descripció segons característiques, funcions i aplicacions.
 - Ubicació i distribució en les instal·lacions de cuina.

7. Regeneració, conservació i presentació comercial d'aliments en allotjaments situats en entorns rurals i/o naturals

- Regeneració i conservació.
 - Identificació de necessitats de regeneració i conservació.
 - Sistemes i mètodes bàsics.
 - Utilització d'equips de cuina adequats per a la regeneració i conservació d'aliments.
- Presentació comercial de productes gastronòmics artesanals.
 - Identificació de necessitats de presentació comercial.
 - Promoció de productes de l'agricultura i/o la ramaderia utilitzats en plats de la gastronomia local.
 - Promoció de plats típics de la zona.
 - Promoció de la cuina d'un allotjament concret situat en entorns rurals i/o naturals.
 - Promoció de productes de la zona amb denominació d'origen.
- Tipus de presentació.
 - Degustació d'un producte concret.
 - Degustació de diversos productes.
 - Jornades i/o setmana de gastronomia (local o regional).
 - Expositors per a venda dels productes promocionats.

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: SERVEI DE RESTAURACIÓ EN ALLOTJAMENTS SITUATS EN ENTORNS RURALS I/O NATURALS

Codi: UF0688

Durada: 40 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb les RP2 i RP4.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: desenvolupar el procés de servei d'aliments i begudes al menjador, utilitzant les tècniques idònies segons tipus i/o categoria de l'allotjament.

CE1.1 Identificar les tècniques de servei més utilitzades en allotjaments situats en entorns rurals i/o naturals, caracteritzar-les, explicar-ne els avantatges i inconvenients i justificar-ne la idoneïtat segons el tipus d'allotjament.

CE1.2 Descriure els plats més significatius de diferents entorns rurals i/o naturals.

CE1.3 D'acord amb plans o necessitats de treball determinats, cal:

- Descriure i simular el procés d'acollida i atenció al client.
- Descriure i simular el procés de venda d'aliments, begudes i complements en l'allotjament.
- Descriure la composició d'una oferta gastronòmica determinada de manera que sigui atractiva.
- Seleccionar i emprar els equips i estris necessaris per al servei.
- Realitzar el servei de menjars, begudes i complements a la sala, amb la màxima rapidesa i eficàcia i amb l'estil i elegància que aquest procés requereix a la vista del client.
- Acomiadar el client, o simular-ne el comiat, d'acord amb procediments definits i aplicant-hi les tècniques de comunicació adequades.

Continguts

1. Atenció al client en restauració

- L'atenció i el servei:
 - Acollida i comiat del client.
 - L'empatia.
- La importància de la nostra aparença personal.
- Importància de la percepció del client.
- Finalitat de la qualitat de servei.
- La fidelització del client.
- Perfils psicològics dels clients:
 - Client lent
 - Client indiferent o distret
 - Client reservat
 - Client dominant
 - Client indecís
 - Client vanitós
 - Client desconfiat
 - Client precís
 - Client loquaç
 - Client impulsiu
- Objecions durant el procés d'atenció.
- Reclamacions i resolucions.
- Protecció en consumidors i usuaris: normativa aplicable a Espanya i a la Unió Europea.

2. La comunicació en restauració

- La comunicació verbal: missatges facilitadors.
- La comunicació no verbal:
 - Gestos.
 - Contacte visual.
 - Valor del somriure.
- La comunicació escrita.
- Barreres de la comunicació.
- La comunicació en l'atenció telefònica.

3. La venda en restauració

- Elements clau en la venda:
 - Personal.
 - Producte.
 - Client.
- Les diferents tècniques de venda. Marxandatge per a begudes i menjars.

- Fases de la venda:
 - Prevenda.
 - Venda
 - Postvenda.

4. Servei d'aliments i begudes en allotjaments situats en entorns rurals i/o naturals

- Muntatge i adequació de les instal·lacions.
- Disposició de la decoració i ambientació.
- Posada a punt de la maquinària i equips.
- Informació gastronòmica.
 - Terminologia.
 - Cuina regional i de la zona on se situa l'allotjament.
 - Suggestiments.
- Servei d'aliments i begudes.
 - Tipus de servei.
 - Processos.
 - Normes generals d'actuació.
 - Tècniques de servei.
- Descripció, aplicació i formalització de les comandes.
- Seguiment del servei.
- Normes bàsiques de protocol i comportament a taula.
- Postservei d'aliments i begudes.
 - Tipus de postserveis.
 - Processos.
 - Normes generals d'actuació.
 - Tècniques.
- Supervisió d'instal·lacions i equipament.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Unitats formatives	Durada total en hores de les unitats formatives	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Unitat formativa – UF0687	80	60
Unitat formativa – UF0688	40	30

Seqüència:

Les unitats formatives corresponents a aquest mòdul es poden programar de manera independent.

Criteris d'accés per als alumnes

Serán els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL FORMATIU 4

Denominació: MANTENIMENT I NETEJA EN ALLOTJAMENTS RURALS

Codi: MF1045_2

Nivell de qualificació professional: 2

Associat a la unitat de competència

UC1045_2: Assegurar el manteniment i les condicions d'ús d'espais, instal·lacions i dotacions en allotjaments situats en entorns rurals i/o naturals.

Durada: 90 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: associar necessitats de manteniment i condicions d'ús d'instal·lacions, habitacions i altres dependències a tipus d'allotjaments rurals i serveis oferts.

CE1.1 Identificar necessitats de manteniment en funció del tipus, capacitat, categoria i situació de l'allotjament rural i dels serveis oferts.

CE1.2 Diferenciar les zones que componen l'establiment d'allotjament rural i indicar-ne les funcions i característiques.

CE1.3 Identificar les instal·lacions, els sistemes, les màquines i els equips propis d'allotjaments rurals.

CE1.4 Identificar els mobles i estris propis dels allotjaments rurals.

CE1.5 Argumentar les implicacions d'assumir o no el compromís de mantenir i cuidar les instal·lacions i els equips, i d'obtenir el màxim profit dels productes utilitzats en el procés, per evitar costos i desgastos innecessaris.

C2: verificar i assegurar l'estat i les condicions d'ús dels equips, màquines i estris que formen les dotacions bàsiques d'establiments d'allotjament rural, d'acord amb les seves aplicacions i en funció del seu rendiment òptim.

CE2.1 Explicar els tipus, el maneig i els riscos dels equips, maquinàries, eines i utensilis d'ús comú en la neteja i manteniment d'habitacions i altres dependències d'allotjaments rurals.

CE2.2 Explicar els tipus, el maneig, la neteja i el manteniment d'ús i normes de seguretat de les màquines, estris i eines utilitzats habitualment en la rentada, assecat i planxada de la roba.

CE2.3 Descriure les aplicacions, la neteja i el manteniment d'ús d'equips, maquinària, eines i utensilis habituals en la dotació d'allotjaments rurals de lloguer complet.

CE2.4 En casos pràctics de neteja i manteniment de màquines i estris propis d'allotjaments rurals, cal:

- Seleccionar els productes i utensilis necessaris per a la neteja i manteniment.
- Realitzar el manteniment d'ús de les màquines utilitzades habitualment per a la neteja d'establiments d'allotjament, com ara aspiradores, màquines netejadores de vapor, abrillantadores, enceradores i polidores, entre altres.
- Realitzar el manteniment d'ús de les màquines utilitzades habitualment per a la rentada, assecat i planxada de roba, com ara rentadores, assecadores i planxes, entre altres.
- Efectuar la neteja d'altres màquines, eines i utensilis.

C3: aplicar tècniques de neteja i posada a punt d'habitacions i altres dependències d'establiments d'allotjament rural, utilitzant la maquinària i els estris adequats.

CE3.1 Identificar paviments, elements tèxtils, materials i revestiments utilitzats habitualment en els diferents establiments d'allotjament, i descriure les característiques més importants de cadascun.

CE3.2 Identificar els productes de neteja, manteniment i conservació de superfícies, desinfectants, insecticides i ambientadors, i assenyalar-ne els principals components, la forma d'ús i les aplicacions més habituals.

CE3.3 Reconèixer la llenceria i els productes d'acollida d'ús habitual en establiments d'allotjament.

CE3.4 En casos pràctics de neteja i posada a punt d'habitacions i zones nobles i comunes, cal:

- Seleccionar els productes, utensilis i la maquinària necessaris.
- Seleccionar la tècnica de neteja més adequada al cas plantejat.
- Realitzar la neteja i posada a punt d'habitacions i altres instal·lacions, seguint els paràmetres d'ordre i mètodes estipulats, i indicar els punts clau que s'han de tenir en compte.
- Descriure els tràmits i la trajectòria que s'han de dur a terme per recollir, enviar a netejar i reposar la roba particular dels clients.

CE3.5 Especificar la forma de processar els objectes oblidats pels clients o usuaris.

C4: aplicar tècniques de neteja i manteniment del mobiliari i elements decoratius, utilitzant els productes i estris adequats.

CE4.1 Identificar els tipus de mobiliari característics d'habitacions, salons, àrees públiques i jardins més utilitzats en establiments d'allotjament rural.

CE4.2 Identificar els elements decoratius d'ús habitual en establiments d'allotjament rural.

CE4.3 Aplicar tècniques de neteja, manteniment i conservació d'elements decoratius i mobiliari, i seleccionar els materials i productes utilitzables i la tècnica més adequada en cada cas.

CE4.4 Realitzar el manteniment i la conservació de plantes d'interior, així com composicions florals i fruïteres, tenint en compte criteris estètics, d'estacionalitat i les diferents festivitats.

CE4.5 Identificar diferents tipus d'il·luminació utilitzats en establiments d'allotjament i explicar els efectes que els colors i la llum tenen sobre les persones.

C5: aplicar tècniques de rentada, escorreguda i assecat de roba, utilitzant el procediment més adequat a cada cas i realitzar el manteniment i la reposició de productes, utensilis i llenceria.

CE5.1 Identificar i classificar les robes segons els seus tipus i requisits de composició i conservació de l'etiquetatge.

CE5.2 Identificar els diferents programes i processos de rentada, escorreguda i assecat i la seva aplicació segons les característiques de les peces de roba que es tractaran.

CE5.3 Identificar i utilitzar les proteccions necessàries en el maneig d'equips, màquines i utensilis i en la manipulació de roba bruta, com ara ulleres, guants o mascaretes i altres.

CE5.4 Rentar, tractar, escórrer i assecar les robes amb els programes i productes adequats a la seva composició i grau de brutícia.

CE5.5 Realitzar el manteniment i la reposició de productes, utensilis i llenceria, complir els estocs prefixats i controlar la caducitat de les existències.

C6: descriure i executar les tècniques de planxada, plegatge i presentació de roba, aplicant-hi el procediment adequat i utilitzant la maquinària establerta.

CE6.1 Identificar les robes segons els seus tipus i requisits de composició i especificacions de planxada de l'etiquetatge.

CE6.2 Descriure els additius i altres productes utilitzats per a la planxada, i indicar-ne les aplicacions, precaucions i els riscos en el seu ús.

CE6.3 Executar processos de planxada de roba en funció del tipus de peça, teixit i fibra, i de la maquinària utilitzable.

Continguts

1. Instal·lacions, habitacions i altres dependències

- Dependències de l'allotjament rural.
 - Habitacions d'establiments hotelers i similars.
 - Habitacions de centres especials: albergs, refugis, colònies de vacances.
 - Habitacions de cases rurals.
- Instal·lacions.
 - Instal·lacions bàsiques.
 - Instal·lacions complementàries.
 - Instal·lacions auxiliars.

2. Tècniques de neteja i posada a punt d'instal·lacions, habitacions i altres dependències pròpies d'establiments d'allotjament rural

- Descripció i aplicacions.
 - Tècniques específiques de neteja.
 - Tècniques de manteniment d'ús.
 - Control de resultats.
- Mitjans de treball.
 - Equips.
 - Maquinària.
 - Estris i eines.
- Productes utilitzats en la neteja:
 - Tipus.
 - Aplicacions.

- Rendiments.
- Beneficis i inconvenients.

3. Tècniques de neteja de mobiliari i decoració propis d'allotjaments situats en entorns rurals i/o naturals

- Tècniques de neteja del mobiliari.
 - Productes utilitzats en la neteja del mobiliari.
 - Característiques dels productes.
 - Aplicacions i tècniques de maneig.
- Tècniques de neteja d'elements decoratius.
 - Classificació i descripció dels elements decoratius.
 - Segons les característiques.
 - Segons el tipus i la categoria de l'allotjament.
 - Segons situació i distribució.
 - Productes utilitzats en la neteja d'elements decoratius.
 - Característiques dels productes.
 - Aplicacions i tècniques de maneig.

4. Tècniques de neteja de productes tèxtils

- Interpretació d'etiquetes.
- Classificació i descripció dels tèxtils.
 - Segons el material de què estan fets.
 - Segons el color.
 - Segons la resistència a la calor.
- Productes utilitzats.
 - Característiques dels productes.
 - Aplicacions i tècniques de maneig.
- Classificació per a la rentada i planxada.
 - Tècniques d'identificació i classificació de la roba per a la rentada i planxada, aplicació.
 - Comportament dels diferents tipus de fibres i de teles a la rentada i planxada.
- Rentada, neteja i assecat.
 - Maquinària:
 - Característiques.
 - Funcionament.
 - Precaucions d'ús.
 - Procés de rentada.
 - Programes de rentada i especificacions d'utilitat.
- Planxada de roba.
 - Tipus de planxada.
 - El procés de planxada i plegatge
 - Productes associats a la planxada.

6. Emmagatzematge i distribució interna de roba

- Emmagatzematge.
 - D'utensilis per a la rentada i planxada.
 - De productes per a la rentada i planxada.
- Distribució interna de roba.
 - Roba d'habitacions.
 - Roba de cuina i menjador.
 - Roba de neteja.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu – MF1045_2	90	50

Criteris d'accés per als alumnes

Serán els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL FORMATIU 5

Denominació: SEGURETAT, HIGIENE I PROTECCIÓ AMBIENTAL EN HOTELERIA

Codi: MF0711_2

Nivell de qualificació professional: 2

Associat a la unitat de competència

UC0711_2: Actuar sota normes de seguretat, higiene i protecció ambiental en hoteleria.

Durada: 60 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: reconèixer i aplicar les normes i mesures vigents i necessàries per assegurar la qualitat higienicosanitària de l'activitat d'hoteleria.

CE1.1 Identificar i interpretar les normes higienicosanitàries d'obligat compliment relacionades amb instal·lacions, locals i utilitatge d'hoteleria.

CE1.2 Estimar les conseqüències per a la salubritat dels productes i seguretat dels consumidors de la falta d'higiene en els processos i mitjans de producció o servei i en els hàbits de treball.

CE1.3 Identificar els requisits higienicosanitaris que han de complir les instal·lacions i els equips d'hoteleria.

CE1.4 Identificar i aplicar les mesures d'higiene personal i reconèixer tots els comportaments o totes les actituds susceptibles de produir una contaminació en qualsevol tipus d'aliments.

CE1.5 Descriure les principals alteracions que pateixen els aliments, identificar els agents que les causen, l'origen i els mecanismes de transmissió i multiplicació.

CE1.6 Classificar i explicar els riscos i les principals toxiinfeccions d'origen alimentari i les seves conseqüències per a la salut i relacionar-les amb les alteracions i agents causants.

CE1.7 Explicar els sistemes i procediments adequats per gestionar i eliminar residus en l'activitat d'hoteleria.

CE1.8 Identificar, classificar i comparar els diferents productes i tractaments de neteja, com ara la desinfecció, l'esterilització, la desinsectació i desratització, i les seves condicions d'ús.

CE1.9 En supòsits pràctics de neteja, desinfecció, desinsectació i desratització, degudament caracteritzats, cal:

- Identificar totes les accions d'higiene i comportament personal que s'han d'adoptar.
- Seleccionar els productes i tractaments utilitzables.
- Fixar els paràmetres objecte de control.
- Enumerar els equips necessaris.
- Establir la freqüència del procés d'higienització.
- Realitzar les operacions necessàries per netejar, desinfectar, desinsectar i desratitzar.

C2: avaluar la problemàtica ambiental originada en l'activitat d'hoteleria i el control dels residus produïts.

CE2.1 Classificar els diferents tipus de residus generats d'acord amb el seu origen, estat, reciclatge i necessitat de depuració.

CE2.2 Reconèixer els efectes ambientals dels residus, contaminants i altres afeccions originades per l'activitat d'hoteleria.

CE2.3 Reconèixer els paràmetres que possibiliten el control ambiental en els processos d'hoteleria i de depuració de residus.

CE2.4 Jerarquitzar les mesures adoptables per a la protecció ambiental en hoteleria.

CE2.5 Descriure les tècniques de recollida, selecció, reciclatge, depuració, eliminació i abocament de residus.

C3: adoptar les mesures de seguretat i controlar-ne el compliment en totes les situacions de treball de l'activitat d'hoteleria.

CE3.1 Analitzar els factors i les situacions de risc per a la seguretat i les mesures de prevenció i protecció aplicables en l'activitat d'hoteleria.

CE3.2 Interpretar els aspectes més rellevants de la normativa i dels plans de seguretat relatius a: drets i deures del treballador/a i de l'empresa, repartiment de funcions i responsabilitats, mesures preventives, senyalitzacions, normes específiques per a cada lloc, actuació en cas d'accident i d'emergència.

CE3.3 Identificar els riscos o perills més rellevants en l'activitat d'hoteleria i analitzar les mesures de seguretat aplicables en el disseny del local i instal·lacions, condicions ambientals, estat del lloc de treball, entorn i servituds, mesures de seguretat i proteccions de maquinàries, senyalització de situacions de risc i emergències, equips de protecció individual, toxicitat o perillositat i maneig apropiat dels productes.

CE3.4 Identificar i aplicar les pautes d'actuació adoptables en situacions d'emergència i en cas d'accidents, com ara el maneig d'equips contra incendis, procediments de control, avís i alarma, tècniques sanitàries bàsiques i de primers auxilis i plans d'emergència i evacuació.

C4: valorar la importància de l'aigua i de les fonts d'energia i identificar les mesures per emprar-les eficientment en les activitats d'hoteleria.

CE4.1 Detallar l'ús de les fonts d'energia en un establiment d'hoteleria.

CE4.2 Reconèixer l'ús de les energies renovables i les seves possibilitats en un establiment d'hoteleria.

CE4.3 Identificar les instal·lacions elèctriques, de gas i altres d'un establiment d'hoteleria i els punts crítics on poden presentar disfuncions.

CE4.4 Analitzar les bones pràctiques en el consum de l'aigua i de l'energia en un establiment d'hoteleria i identificar possibles accions que en comportin la disminució.

CE4.5 Caracteritzar un programa de manteniment preventiu i correctiu.

CE4.6 Identificar i valorar els diferents mètodes per al tractament de les aigües.

CE4.7 En supòsits pràctics d'establiments d'hoteleria degudament caracteritzats, cal:

- Valorar la repercussió econòmica de l'ús eficient de l'aigua i de l'energia.
- Explicar un programa d'estalvi d'aigua i d'energia i les seves mesures de seguiment i control.
- Detallar les mesures que poden repercutir en l'estalvi d'aigua i d'energia.

Continguts

1. Higiene i seguretat alimentària i manipulació d'aliments

- Normativa general d'higiene aplicable a l'activitat.
- Alteració i contaminació dels aliments: conceptes, causes i factors que hi contribueixen.
- Fonts de contaminació dels aliments: físiques, químiques i biològiques.
- Principals factors que contribueixen al creixement bacterià.
- Neteja i desinfecció: diferenciació de conceptes; aplicacions.
- Materials en contacte amb els aliments: tipus i requisits.
- Qualitat higienicosanitària: conceptes i aplicacions.
- Autocontrol: sistemes d'anàlisi de perills i punts de control crític (APPCC).
- Guies de pràctiques correctes d'higiene (GPCH). Aplicacions.
- Alimentació i salut: riscos per a la salut derivats d'una manipulació d'aliments incorrecta. Conceptes i tipus de malalties transmeses per aliments. Responsabilitat de l'empresa en la prevenció de malalties de transmissió alimentària.
- Personal manipulador: requisits dels manipuladors/ores d'aliments. Reglament. Salut i higiene personal: factors, mesures, materials i aplicacions. Vestit i equip de treball autoritzats. Gestos. Ferides i la seva protecció. Assumpció d'actituds i hàbits del manipulador/a d'aliments. Importància de les bones pràctiques en la manipulació d'aliments.

2. Neteja d'instal·lacions i equips d'hoteleria

- Concepte i nivells de neteja.
- Requisits higiènics generals d'instal·lacions i equips.
- Processos de neteja: desinfecció, esterilització, desinsectació i desratització.
- Productes de neteja d'ús comú: tipus, classificació. Característiques principals d'ús. Mesures de seguretat i normes d'emmagatzematge. Interpretació de les especificacions.

- Sistemes, mètodes i equips de neteja: aplicacions dels equips i materials bàsics. Procediments habituals: tipus i execució.
- Tècniques de senyalització i aïllament d'àrees o equips.

3. Incidència ambiental de l'activitat d'hoteleria

- Agents i factors d'impacte.
- Tractament de residus: maneig de residus i deixalles. Tipus de residus generats. Residus sòlids i envasos. Emissions a l'atmosfera. Abocaments líquids.
- Normativa aplicable sobre protecció ambiental.
- Altres tècniques de prevenció o protecció.

4. Gestió de l'aigua i de l'energia en establiments d'hoteleria

- Consum d'aigua. Bones pràctiques ambientals en l'ús eficient de l'aigua.
- Consum d'energia. Estalvi i alternatives energètiques. Bones pràctiques ambientals en l'ús eficient de l'energia.

5. Bones pràctiques ambientals en els processos productius d'establiments d'hoteleria

- Compres i aprovisionament.
- Elaboració i servei d'aliments i begudes.
- Neteja, bugaderia i llenceria.
- Recepció i administració.
- Manteniment.

6. Seguretat i situacions d'emergència en l'activitat d'hoteleria

- Seguretat: factors i situacions de risc més comuns. Identificació i interpretació de les normes específiques de seguretat. Condicions específiques de seguretat que han de complir els locals, les instal·lacions, el mobiliari, els equips, la maquinària i el petit material característics de l'activitat d'hoteleria. Mesures de prevenció i protecció: en instal·lacions. En utilització de màquines, equips i utensilis. Equipament personal de seguretat. Peces de roba de protecció: tipus, adequació i normativa.
- Situacions d'emergència: procediments d'actuació, avís i alarmes. Incendis. Fuites de gasos. Fuites d'aigua o inundacions. Plans d'emergència i evacuació. Primers auxilis.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu - MF0711_2	60	50

Criteris d'accés per als alumnes

Serán els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL DE PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS EN ALLOTJAMENTS RURALS

Codi: MP0143

Durada: 40 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: participar en la realització i plasmació de propostes d'adaptació d'allotjaments rurals com a allotjaments turístics, utilitzant projectes tipus reals, tenint en compte la viabilitat per al seu disseny, rehabilitació i decoració.

CE1.1 Realitzar l'adaptació d'un allotjament rural com a allotjament turístic segons els criteris i estils arquitectònics d'un entorn concret.

CE1.2 Realitzar aquesta adaptació tenint en compte criteris estètics, ecològics i ambientals.

CE1.3 Proposar objectius reptadors que suposin un nivell de rendiment i eficàcia superior a l'assolit prèviament.

C2: participar en els processos de compra de mobiliari i equips, així com de l'aprovisionament i control intern de consums per posar en marxa l'allotjament rural.

CE2.1 Emplenar documentacions necessàries per efectuar processos d'aprovisionament intern segons les necessitats del tipus d'allotjament rural que es vulgui posar en marxa.

CE2.2 Assistir en el procés d'aprovisionament extern de mercaderies per cobrir les necessitats derivades dels serveis prestats.

CE2.3 Col·laborar en la recepció de mercaderies sol·licitades per emmagatzemar-les i distribuir-les posteriorment.

CE2.4 Executar operacions bàsiques d'emmagatzematge de les mercaderies ordenant-les d'acord amb el lloc, dimensions, equipament i sistema establert, i aplicant-hi rigorosament la normativa higienicosanitària.

CE2.5 Assistir a la realització d'operacions de control, utilitzant mitjans i instruccions aportats per a aquesta finalitat, i detectar desviacions entre les quantitats i qualitats dels gèneres sol·licitats i els rebuts.

CE2.6 Col·laborar en la realització de factures amb els diferents sistemes de cobrament.

CE2.7 Col·laborar en la realització del tancament diari.

C3: participar en els processos de reserva i recepció habituals de l'allotjament rural d'acord amb la política de treball d'aquest, així com en el procés de cobrament i facturació pels serveis prestats.

CE3.1 Aconseguir realitzar el servei d'una manera ràpida i precisa sense minvar la percepció de qualitat per part del client o usuari respectant els procediments i les normes internes de l'empresa.

CE3.2 Seguir tots els passos del procés de recepció, des de la reserva inicial del client fins a la sortida i facturació d'aquest, utilitzant el programa de gestió informàtica, i manifestar una responsabilitat davant el treball que desenvolupa.

CE3.3 Demostrar un bon fer professional en el servei de recepció de l'allotjament finalitzant el treball en el termini establert.

C4: participar en els processos de treball de l'empresa, seguint les normes i instruccions establertes en el centre de treball.

CE4.1 Comportar-se responsablement tant en les relacions humanes com en els treballs que cal realitzar.

CE4.2 Respectar els procediments i les normes del centre de treball.

CE4.3 Emprendre amb diligència les tasques segons les instruccions rebudes i tractar que s'adeqüin al ritme de treball de l'empresa.

CE4.4 Integrar-se en els processos de producció del centre de treball.

CE4.5 Utilitzar els canals de comunicació establerts.

CE4.6 Respectar en tot moment les mesures de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

Continguts

1. Proposta d'adaptació de l'edifici utilitzant projectes tipus reals

- Criteris i estils arquitectònics d'un entorn real concret.
- Criteris estètics, ecològics i ambientals.
- Objectius per assolir un nivell de rendiment i eficàcia superior al que tenia l'edifici anteriorment.

2. Processos de compra de mobiliari, equip i aprovisionament de consums

- Emplenament dels documents necessaris segons les necessitats del tipus d'allotjament rural.
- Col·laboració en el procés d'aprovisionament de mercaderies.
- Col·laboració en la recepció de mercaderies.
- Execució d'operacions bàsiques d'emmagatzematge.
- Assistència a les realitzacions de control per detectar desviacions entre les qualitats i quantitats dels gèneres demanades i rebudes.

- Anotacions d'assentaments del diari de producció i tancament de caixa.
- Realització de factures.
- Realització del tancament diari.

3. Processos de reserva i recepció de l'allotjament rural

- Aplicació dels procediments per a la gestió en la recepció de clients, respectant les normes de l'empresa.
- Utilització del programa de gestió informàtica en cadascun dels passos del procés de recepció de manera responsable.
- Culinàries.

4. Integració i comunicació en el centre de treball

- Comportament responsable en el centre de treball.
- Respecte dels procediments i normes del centre de treball.
- Interpretació i execució amb diligència de les instruccions rebudes.
- Reconeixement del procés productiu de l'organització.
- Utilització dels canals de comunicació establerts en el centre de treball.
- Adequació al ritme de treball de l'empresa.
- Seguiment de les normatives de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

IV. PRESCRIPCIONS DEL PERSONAL FORMADOR

Mòduls formatius	Acreditació requerida	Experiència professional requerida en l'àmbit de la unitat de competència	
		Si es té acreditació	Si no es té acreditació
MF1042_2 Gestió i comercialització d'allotjaments rurals	• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Diplomant/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Tècnic/a superior de la família professional d'Hoteleria i turisme. • Certificats de professionalitat de nivell 3 de l'àrea professional d'allotjament de la família professional d'Hoteleria i turisme.	2 anys	4 anys
MF1043_2 Recepció i atenció al client en allotjaments propis d'entorns rurals i/o naturals	• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Diplomant/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Tècnic/a superior de la família professional d'Hoteleria i turisme. • Certificats de professionalitat de nivell 3 de l'àrea professional d'allotjament de la família professional d'Hoteleria i turisme.	2 anys	4 anys
MF1044_2 Restauració en allotjaments situats	• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols	2 anys	4 anys

en entorns rurals i/o naturals	- equivalents. - Diplomat/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. - Tècnic/a superior de la família professional d'Hoteleria i turisme. - Certificats de professionalitat de nivell 3 de l'àrea de restauració de la família professional d'Hoteleria i turisme.		
MF1045_2 Manteniment i neteja en allotjaments rurals	- Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. - Diplomat/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. - Tècnic/a superior de la família professional d'Hoteleria i turisme. - Certificats de professionalitat de nivell 3 de l'àrea de restauració de la família professional d'Hoteleria i turisme.	2 anys	4 anys
MF0711_2 Seguretat, higiene i protecció ambiental en hoteleria	- Llicenciat/ada en: ciència i tecnologia dels aliments. Medicina i cirurgia. Biologia. Bioquímica. Química. Enologia. Farmàcia. Medicina. Veterinària. Ciències ambientals. Ciències del mar. - Enginyer/a agrònom/a. - Enginyer/a tècnic/a agrícola, especialitat en indústries agràries i alimentàries. - Diplomat/ada en nutrició humana i dietètica.	2 anys	Imprescindible requisit de titulació

V. REQUISITS MÍNIMS D'ESP AIS, INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT

Espai formatiu	Superfície m ² 15 alumnes	Superfície m ² 25 alumnes
Aula de gestió	40	60
Tipus d'allotjament rural	170	170

Espai formatiu	M1	M2	M3	M4	M5
Aula de gestió	X	X			X
Tipus d'allotjament rural			X	X	

Espai formatiu	Equipament
Aula de gestió	- Equips audiovisuals. - PC instal·lats en xarxa, canó de projecció i Internet. - Programari específic de l'especialitat. - Pissarres per escriure amb retolador. - Rotafolis. - Material d'aula. - Taula i cadira per a formador/a. - Taules i cadires per a alumnes.

Tipus d'allotjament rural	Àrea de recepció - Taulell d'allotjament. - Escàner. - Fotocopiadora. - Calculadora amb funcions d'impressió. - Telèfons de pràctiques. - Mobles arxivadors de carpetes penjants. - Material consumible de recepció. Àrea de cuina - Cuina de paret que inclogui 4 focs i una planxa. - Forn de convecció. - Fregidora. - Forn microones. - Joc de braços combinats (batedor/triturador). - Kitchen amb adaptadors. - Taula per a les demostracions del professor/a. - Espremedora de cítrics. - Talladora de viandes fredes. - Abatedor de temperatura. - Dispensador industrial de rotlle de paper. - Frigorífic per conservar-hi els aliments. - Taula de treball. - Aigüera de dues piques. - Congelador en forma d'armari o de cofre. - Rentamans amb pedal. - Esterilitzador de ganivets. - Balança elèctrica. - Farmaciola. - Contenidor especial per a escombraries de 56 cm de diàmetre i 70 cm d'alçària. - Eines. - Bateria. - Elements de protecció. Àrea de restaurant bar - Taula per a servei. - Tamborets alts per a barra. - Cadires per a les taules de servei. - Màquina cafetera. - Molinets de cafè. - Termos llet. - Coberteria. - Vaixella i pisa per a cafeteria. - Cristalleria específica per a bar i cafeteria. - Jocs de taula. - Planxa elèctrica o gas. - Torradora. - Espremedora de sucs. - Batedora. - Utensilis cocteleria. (Acanalador, ratlladora...) - Petita cava o armari frigorífic per a vins (opcional). - Safates i plates. - Joc de ganivets (per tallar pa, pernil, salmó, de punta, per tallar verdures). - Condiments variats. - Utensilis de cocteleria. - Recollidor d'engrunes. - Comanders. - Cartes.
---------------------------	---

	- <i>Litos i baietes.</i> Àrea de neteja - Llit. - Tauletes. - Escriptori. - Armari. - Cadira. - Llum. - Catifa, miralls, quadres. - Armaris encastrats amb prestatges per a maquinària, accessoris, utensilis per a productes de neteja. - Mostraris de materials. - Armari per a material. - Endolls varis. - Panell de suro. - Espai que simuli una cambra de bany completa amb aigua corrent i desguassos, dotada de paperera, banqueta, mirall i aigüera de dues piques.
--	--

No s'ha d'interpretar que els diversos espais formatius identificats s'hagin de diferenciar necessàriament mitjançant tancaments.

Les instal·lacions i els equipaments hauran de complir la normativa industrial i higienicosanitària corresponent i respondran a mesures d'accessibilitat universal i seguretat dels participants.

El nombre d'unitats que s'han de disposar dels estris, màquines i eines que s'especifiquen en l'equipament dels espais formatius, serà el suficient per a un mínim de 15 alumnes i s'haurà d'incrementar, si s'escau, per atendre un nombre superior d'alumnes.

En el cas que la formació s'adrexi a persones amb discapacitat, es duran a terme les adaptacions i els ajustaments raonables per assegurar-ne la participació en condicions d'igualtat.