

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

18404 *Real Decreto 1552/2011, de 31 de octubre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de dos cualificaciones profesionales de la familia profesional Hostelería y Turismo.*

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, tiene por objeto la ordenación de un sistema integral de formación profesional, cualificaciones y acreditación, que responda con eficacia y transparencia a las demandas sociales y económicas a través de las diversas modalidades formativas. Para ello, crea el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, definiéndolo en el artículo 2.1 como el conjunto de instrumentos y acciones necesarios para promover y desarrollar la integración de las ofertas de la formación profesional, a través del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, así como la evaluación y acreditación de las correspondientes competencias profesionales, de forma que se favorezca el desarrollo profesional y social de las personas y se cubran las necesidades del sistema productivo.

El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, tal como indica el artículo 7.1, se crea con la finalidad de facilitar el carácter integrado y la adecuación entre la formación profesional y el mercado laboral, así como la formación a lo largo de la vida, la movilidad de los trabajadores y la unidad del mercado laboral. Dicho catálogo está constituido por las cualificaciones identificadas en el sistema productivo y por la formación asociada a las mismas, que se organiza en módulos formativos.

En desarrollo del artículo 7, se establecieron la estructura y el contenido del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, modificado por el Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre. Con arreglo al artículo 3.2, según la redacción dada por este último real decreto, el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales permitirá identificar, definir y ordenar las cualificaciones profesionales y establecer las especificaciones de la formación asociada a cada unidad de competencia; así como establecer el referente para evaluar y acreditar las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación.

Por el presente real decreto se establecen dos nuevas cualificaciones profesionales, correspondientes a la Familia profesional Hostelería y Turismo, que se definen en los Anexos 653 y 654 así como sus correspondientes módulos formativos, avanzando así en la construcción del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional.

Según establece el artículo 5.1 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, corresponde a la Administración General del Estado, en el ámbito de la competencia exclusiva que le es atribuida por el artículo 149.1.1.^a y 30.^a de la Constitución Española, la regulación y la coordinación del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, sin perjuicio de las competencias que corresponden a las Comunidades Autónomas y de la participación de los agentes sociales.

Las Comunidades Autónomas han participado en la elaboración de las cualificaciones que se anexan a la presente norma a través del Consejo General de Formación Profesional en las fases de solicitud de expertos para la configuración del Grupo de Trabajo de Cualificaciones, contraste externo y en la emisión del informe positivo que de las mismas realiza el propio Consejo General de Formación Profesional, necesario y previo a su tramitación como Real Decreto.

Conforme al artículo 7.2 de la misma ley orgánica, se encomienda al Gobierno, previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determinar la estructura y el contenido del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y aprobar las cualificaciones que proceda incluir en el mismo, así como garantizar su actualización permanente. El presente real decreto ha sido informado por el Consejo General de Formación Profesional y por el Consejo Escolar del Estado, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 9.1 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre.

La presente redacción del proyecto y de los anexos que lo acompañan ha sido objeto del preceptivo dictamen del Consejo Escolar del Estado N° 55 de fecha de 31 de mayo de 2011.

En su virtud, a propuesta de los Ministros de Educación y de Trabajo e Inmigración, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 28 de octubre de 2011,

DISPONGO:

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

Este real decreto tiene por objeto establecer determinadas cualificaciones profesionales y sus correspondientes módulos formativos que se incluyen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, regulado por el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, modificado por el Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre. Dichas cualificaciones y su formación asociada correspondiente tienen validez y son de aplicación en todo el territorio nacional y no constituyen una regulación del ejercicio profesional.

Artículo 2. *Cualificaciones profesionales que se establecen.*

Las Cualificaciones profesionales que se establecen corresponden a la Familia Profesional Hostelería y Turismo y son las que a continuación se relacionan, ordenadas por Niveles de cualificación, cuyas especificaciones se describen en los anexos que se indican:

Guarda de refugios y albergues de montaña. Nivel 2: anexo DCLIII.
Atención a pasajeros en transporte ferroviario. Nivel 2: anexo DCLIV.

Disposición adicional única. *Actualización.*

Atendiendo a la evolución de las necesidades del sistema productivo y a las posibles demandas sociales, en lo que respecta a las cualificaciones establecidas en el presente real decreto, se procederá a una actualización del contenido de los anexos cuando sea necesario, siendo en todo caso antes de transcurrido el plazo de cinco años desde su publicación.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta en virtud de las competencias que atribuye al Estado el artículo 149.1.1.^ª, sobre regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales y 30.^ª de la Constitución que atribuye al Estado la competencia para la regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de los títulos académicos y profesionales.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

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

Dado en Madrid, el 31 de octubre de 2011.

JUAN CARLOS R.

El Ministro de la Presidencia
RAMÓN JÁUREGUI ATONDO

ANEXO DCLIII

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GUARDA DE REFUGIOS Y ALBERGUES DE MONTAÑA.

Familia profesional: hostelería y turismo.

Nivel: 2.

Código: HOT653_2.

Competencia general.

Atender al cliente o usuario del refugio o albergue de montaña en los servicios de restauración, alojamiento e información, comercializar sus instalaciones y actividades, utilizando, en su caso, una lengua extranjera, responsabilizarse de la explotación y vigilancia del establecimiento, colaborando con los servicios públicos que operan en la zona, y, en función de la ubicación del refugio o albergue, desenvolverse con seguridad en el medio de montaña.

Unidades de competencia.

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

UC0272_2: Asistir como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.

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

UC2190_2: Gestionar y comercializar servicios propios de refugios y albergues de montaña

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

UC2191_2: Mantener en buen estado de uso las instalaciones del refugio o albergue de montaña y asegurar el funcionamiento de sus sistemas y equipos

UC2192_2: Vigilar el refugio o albergue de montaña y asegurar su comunicación, en colaboración con los servicios públicos que operan en la zona

UC2193_2: Progresar con seguridad por terreno de montaña, especialmente en tareas de colaboración con servicios de emergencia y de aprovisionamiento de refugios y albergues de montaña

UC2194_2: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas

Entorno profesional.

Ámbito profesional.

Desarrolla su actividad en refugios, albergues de montaña y otros establecimientos de naturaleza semejante, tanto públicos como privados, en calidad de autónomo o de empleado cualificado.

Sectores productivos.

Esta cualificación se sitúa en el sector de hostelería y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico en zonas de montaña y actividades de apoyo en la montaña.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes.

Guarda de refugio de montaña o de instalaciones de uso público similares en un espacio natural de montaña, protegido o no.

Responsable de albergue de montaña

Formación asociada (720 horas).**Módulos formativos:**

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

MF0272_2: Primeros auxilios. (60 horas).

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

MF2190_2: Gestión de refugios y albergues de montaña. (60 horas).

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

MF2191_2: Mantenimiento de refugios y albergues de montaña. (90 horas).

MF2192_2: Vigilancia de refugios y albergues de montaña. (60 horas).

MF2193_2: Técnicas de progresión y porteo humano en terreno montañoso. (90 horas).

MF2194_2: Lengua extranjera profesional para turismo. (90 horas).

Unidad de competencia 1: Gestionar y realizar el servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

Nivel: 2.

Código: UC1043_2.

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Realizar las actividades habituales de la recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales, desde la reserva a la salida del cliente, tramitando y gestionando la documentación necesaria, de acuerdo con la normativa vigente.

CR 1.1 La documentación propia del servicio de recepción y conserjería, como el registro de clientes, la ficha de cliente o los cuestionarios de satisfacción, se dispone, cumplimenta y gestiona para conseguir una adecuada prestación del servicio.

CR 1.2 La verificación del estado de reservas de servicios y su disponibilidad se realiza previamente a la llegada de los clientes, utilizando, en su caso, aplicaciones informáticas.

CR 1.3 La asignación de las habitaciones y/o camas se realiza con el fin de conseguir la satisfacción de las demandas, la accesibilidad y la optimización de las reservas y del espacio destinado a alojamiento.

CR 1.4 En el proceso de recepción del cliente:

- La bienvenida se ofrece mostrando cortesía y amabilidad, comprobando, en caso necesario, la reserva efectuada.

- Los procedimientos de registro aplicados siguen los criterios establecidos.

- En el caso de un alojamiento de alquiler compartido, se muestra la habitación al cliente, explicándole todo lo relativo al funcionamiento de la casa, los horarios de comedor, instalaciones existentes y medios de seguridad.

- En el caso de un alojamiento de alquiler completo, se muestra la casa a los clientes, enseñándoles el mobiliario y aparatos existentes, como cocina, electrodomésticos, sistemas de calefacción y agua caliente, medios de seguridad y otros, facilitándoles por escrito las instrucciones de funcionamiento y las normas generales de uso.

- En el caso de alojamiento en refugio o albergue de montaña, el mobiliario, espacios comunes, sistemas de calefacción y agua caliente, si los hubiera, y medios de seguridad del alojamiento, se muestran a los clientes o usuarios, facilitándoles por escrito las instrucciones de funcionamiento y las normas generales de uso, así como otras de comportamiento ambiental.

CR 1.5 La documentación generada se cumplimenta y archiva y se facilitan los servicios propios de recepción-conserjería del establecimiento durante la estancia del cliente en el establecimiento.

CR 1.6 La confidencialidad se mantiene en todo momento y, ante cualquier demanda o atención prestada a un cliente, se actúa con diligencia y absoluta discreción.

CR 1.7 En el proceso de salida del cliente:

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

CR 1.8 La ofimática y las aplicaciones informáticas elegidas para las actividades propias de la recepción se utilizan.

RP 2: Utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación adecuados a las necesidades y características de clientes y proveedores.

CR 2.1 Los medios técnicos de comunicación disponibles, como Internet, intranet, telefonía, megafonía, telefax y otros, se utilizan, en caso de que los hubiera, de forma responsable, seleccionando el más adecuado en función de la situación planteada.

CR 2.2 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

CR 2.3 Las comunicaciones, tanto externas como internas, llegan a los destinatarios adecuados, manteniéndose una absoluta reserva y asegurando así la confidencialidad de las mismas.

CR 2.4 Las acciones comunicativas objeto de ejecución se realizan y, en su caso, se coordinan de forma que se obtenga la satisfacción de los deseos del cliente, actuando con la mayor celeridad posible, y se facilite y potencie la eficacia en la comunicación con el resto de personal y con las instancias externas con las que el establecimiento se relaciona.

CR 2.5 La comunicación y coordinación, en caso de alojamientos en entornos naturales, se mantiene con los guías de montaña y responsables de los servicios encargados del desarrollo de actividades complementarias fuera del establecimiento.

RP 3: Prestar información general sobre itinerarios, recursos naturales y culturales del entorno rural y/o natural, meteorología y servicios turísticos complementarios, sensibilizando a los clientes sobre la necesaria conservación de los espacios naturales.

CR 3.1 La información general relativa a los recursos naturales, culturales y de ocio del entorno rural se identifica, selecciona e interpreta para poder transmitirla de manera fiable y actualizada, especialmente si se trata de un espacio protegido.

CR 3.2 Los listados de recursos naturales o de patrimonio histórico o artístico de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas y de fiestas locales se elaboran especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.

CR 3.3 La información sobre los servicios turísticos de la zona, tales como puntos de información, restaurantes, tiendas de artesanía y souvenir, se facilita, complementando la oferta propia del alojamiento rural.

CR 3.4 La información sobre las medidas ambientales de aplicación en el entorno, en caso de alojamiento en refugios o albergues de montaña, se pone a disposición de los usuarios de la forma más conveniente y efectiva para sensibilizar sobre la necesaria conservación de los espacios naturales.

CR 3.5 La normativa y procedimientos de autorización de accesos a espacios naturales se transmiten a los usuarios en los refugios o albergues ubicados en espacios protegidos o cercanos a ellos.

CR 3.6 La legislación sobre medio ambiente se tiene en cuenta en todo tipo de información que se facilite acerca del entorno y de las actividades de ocio que en su marco se realicen, potenciando la toma de conciencia sobre la utilización y conservación de los recursos ambientales.

CR 3.7 La propia conducta de respeto y protección ambiental se adecua en todo momento al entorno en el que trabaja para reforzar con el ejemplo los mensajes de sensibilización transmitidos a los clientes o usuarios.

CR 3.8 Los diferentes soportes de información disponibles en el alojamiento, como listados de recursos naturales y culturales, guías de viaje, folletos turísticos, libros especializados, periódicos y revistas, relacionados con las diferentes actividades de ocio y tiempo libre que se puedan realizar en el entorno, se facilitan a los clientes, prestándoles la información complementaria que soliciten.

CR 3.9 La comunicación y coordinación con los representantes y técnicos de los servicios encargados del desarrollo de las actividades de ocio complementarias fuera del establecimiento se facilita.

CR 3.10 En la transmisión de información a los clientes se actúa en todo momento con respeto, amabilidad, expresándose de forma clara, con cordialidad y preocupándose por los intereses de los mismos.

RP 4: Atender las peticiones y quejas planteadas por los clientes o usuarios, de forma que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.

CR 4.1 Siempre que sea posible se satisfacen los deseos del cliente o usuario con la mayor celeridad, respetando, al mismo tiempo, las normas del establecimiento.

CR 4.2 La atención directa al cliente o usuario ante sus peticiones y sugerencias se realiza adoptando una actitud amable y hospitalaria y siguiendo la política marcada por la dirección del establecimiento.

CR 4.3 Las quejas o reclamaciones de los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, anotándolas por escrito, tomando las medidas oportunas para su resolución y cumpliendo la normativa vigente.

CR 4.4 Las modificaciones que se producen en los servicios prestados se comunican, aportando las explicaciones necesarias, en forma y tiempo adecuados a los clientes o usuarios y, en caso de alojamientos en entornos naturales, al organismo, federación, club o asociación propietaria del establecimiento.

CR 4.5 Las actuaciones que se adoptan ante situaciones adversas son las establecidas y adecuadas a cada situación.

CR 4.6 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

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

Información utilizada o generada:

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

Unidad de competencia 2: asistir como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.**Nivel: 2.****Código: UC0272_2.****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP 1: Buscar signos de alteraciones orgánicas según los protocolos establecidos como primer interviniente.

CR 1.1 Se establece comunicación con el accidentado, si es posible, para recabar información sobre su estado y las causas del accidente.

CR 1.2 Se interroga a las personas del entorno con deferencia y respeto, para completar la información sobre el suceso.

CR 1.3 La permeabilidad de la vía aérea, ventilación, circulación y nivel de conciencia se comprueban.

CR 1.4 El servicio de atención de emergencias, en caso de necesidad, es informado de los resultados del chequeo realizado, consultando las maniobras que se vayan a aplicar y solicitando otros recursos que pudiesen ser necesarios.

CR 1.5 Los mecanismos de producción del traumatismo se analizan para buscar las posibles lesiones asociadas.

CR 1.6 Los elementos de protección individual se utilizan para prevenir riesgos laborales durante la asistencia al accidentado.

RP 2: Aplicar técnicas de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas según el protocolo establecido.

CR 2.1 La apertura y limpieza de la vía aérea se realizan mediante las técnicas manuales adecuadas o aspirador.

CR 2.2 La permeabilidad de la vía aérea se mantiene en accidentados inconscientes mediante la técnica postural apropiada.

CR 2.3 Las técnicas manuales de desobstrucción se aplican cuando existe una obstrucción de la vía aérea.

CR 2.4 El balón resucitador autohinchable se utiliza para dar soporte ventilatorio al accidentado que lo precise.

CR 2.5 Las técnicas de reanimación cardio-respiratoria se aplican ante una situación de parada cardio-respiratoria.

CR 2.6 El oxígeno se aplica en caso de necesidad según los protocolos establecidos.

CR 2.7 El desfibrilador semiautomático, en caso de necesidad, se utiliza adecuadamente conforme a las normativas y protocolos establecidos.

CR 2.8 Las técnicas de hemostasia ante hemorragias externas se aplican de forma adecuada.

CR 2.9 El tratamiento postural adecuado se aplica cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de «shock».

RP 3: Prestar los cuidados básicos iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardio-respiratoria según protocolo establecido.

CR 3.1 El servicio de atención de emergencias es avisado y consultado sobre las medidas a aplicar como respuesta a la situación concreta que se esté produciendo.

CR 3.2 La atención inicial a personas en situación de compromiso ventilatorio se presta adecuadamente.

CR 3.3 La atención inicial a personas en situación de compromiso cardio-circulatorio se realiza correctamente.

CR 3.4 Los cuidados a accidentados que han sufrido lesiones por agentes físicos y/o químicos se aplican convenientemente.

CR 3.5 Se presta la atención y los cuidados adecuados a la mujer en situación de parto inminente.

CR 3.6 Las personas con crisis convulsivas reciben la atención inicial oportuna.

CR 3.7 La persona accidentada es colocada en la posición y en el entorno más adecuado en función de su estado y de la situación de emergencia.

CR 3.8 En situaciones de emergencias colectivas y catástrofes se colabora en la atención inicial y en la primera clasificación de los pacientes conforme a criterios elementales.

RP 4: Generar un entorno seguro en situaciones de emergencia.

CR 4.1 La señalización y el balizamiento de la zona se realizan utilizando los elementos necesarios.

CR 4.2 Al accidentado se le coloca en un lugar seguro.

CR 4.3 Las técnicas de movilización e inmovilización se aplican para colocar al accidentado en una posición anatómica no lesiva hasta que acudan a la zona los servicios sanitarios de emergencia o para proceder a su traslado en caso necesario.

CR 4.4 Los medios y equipos de protección personal se usan para prevenir riesgos y accidentes laborales.

RP 5: Apoyar psicológicamente al accidentado y familiares en situaciones de emergencias sanitarias.

CR 5.1 Las necesidades psicológicas del accidentado se detectan y se aplican técnicas de soporte psicológico básicas para mejorar su estado emocional.

CR 5.2 La comunicación con el accidentado y su familia se establece de forma fluida desde la toma de contacto hasta su traslado, atendiendo, en la medida de lo posible, a todos sus requerimientos.

CR 5.3 Se infunde confianza y optimismo al accidentado durante toda la actuación.

CR 5.4 Se facilita la comunicación de la persona accidentada con sus familiares.

CR 5.5 Los familiares de los accidentados son atendidos, brindándoles información sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

Valoración inicial del accidentado. Aplicación de técnicas de soporte vital básico. Aplicación de cuidados básicos a las emergencias más frecuentes. Clasificación básica de accidentados en emergencias colectivas y catástrofe. Generación de un entorno seguro para la asistencia a la persona. Inmovilización preventiva de las lesiones. Movilización con las técnicas adecuadas. Evacuación desde el lugar del suceso hasta un lugar seguro. Traslado en la posición anatómica más adecuada a las necesidades del accidentado. Protocolos de actuación. Informe de asistencia. Conocimiento de las necesidades psicológicas del accidentado. Seguridad al accidentado ante la asistencia. Canalización de los sentimientos de los familiares. Aplacamiento de las situaciones de irritabilidad colectiva.

Información utilizada o generada:

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

Unidad de competencia 3: actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.

Nivel: 2.

Código: UC0711_2.

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Aplicar y controlar las normas de higiene personal establecidas en la normativa vigente, garantizando la seguridad y salubridad de los productos alimentarios y de las actividades de hostelería.

CR 1.1 La vestimenta y equipo reglamentarios se utilizan, conservándolos limpios y en buen estado y renovándolos con la periodicidad establecida.

CR 1.2 El estado de limpieza y aseo personal requeridos se mantienen, en especial de aquellas partes del cuerpo que pudieran entrar en contacto con los alimentos.

CR 1.3 Los procedimientos de aviso establecidos se siguen en caso de enfermedad que pueda transmitirse a través de los alimentos.

CR 1.4 Las heridas o lesiones cutáneas que pudieran entrar en contacto con los alimentos se protegen con un vendaje o cubierta impermeable.

CR 1.5 Los hábitos, gestos o prácticas que pudieran proyectar gérmenes o afectar negativamente a los productos alimentarios se evitan.

CR 1.6 La legislación vigente sobre higiene y manipulación de productos alimentarios se comprueba que se cumple comunicando en su caso las deficiencias observadas.

RP 2: Mantener y controlar las áreas de trabajo y las instalaciones del establecimiento de hostelería y en particular de preparación y servicio de alimentos y bebidas dentro de los estándares higiénicos requeridos por la producción y por la normativa vigente.

CR 2.1 Las condiciones ambientales de luz, temperatura, ventilación y humedad se verifica que son las indicadas para llevar a cabo de modo higiénico las actividades del establecimiento y en particular la producción y servicio de alimentos y bebidas.

CR 2.2 Las características higiénico-sanitarias de las superficies de los techos, paredes y suelos de las instalaciones y, en especial, de aquellas que están en contacto con los alimentos se comprueba que son las requeridas.

CR 2.3 Los sistemas de desagüe, extracción y evacuación se mantienen en perfectas condiciones de uso y los derrames o pérdidas de productos en curso se limpian y eliminan en la forma y con la prontitud exigida.

CR 2.4 Las puertas, ventanas y otras aberturas se mantienen, en caso necesario, cerradas o con los dispositivos protectores adecuados para evitar vías de comunicación con el exterior.

CR 2.5 Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de locales y para el control de plagas se efectúan.

CR 2.6 Los focos posibles de infección y los puntos de acumulación de suciedad se reconocen determinando su origen y tomando las medidas paliativas pertinentes.

CR 2.7 La aplicación de los sistemas de control y prevención de animales, parásitos y transmisores de enfermedades se asegura.

CR 2.8 Las operaciones de limpieza y desinfección se realizan siguiendo lo señalado en las instrucciones respecto a:

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

CR 2.9 Las áreas o zonas que se vayan a limpiar o desinfectar se aíslan y señalan hasta que estén en condiciones operativas.

CR 2.10 Los productos y equipos de limpieza y desinfección se depositan en su lugar específico para evitar riesgos y confusiones.

RP 3: Realizar la limpieza y controlar el buen estado de equipos, maquinaria y utillaje de hostelería de modo que se prolongue su vida útil, no se reduzca su rendimiento y su uso sea más seguro.

CR 3.1 Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de equipos, máquinas y utillaje de la actividad de hostelería se efectúan.

CR 3.2 Los equipos y las máquinas para la ejecución de las operaciones de limpieza, como parada, vaciado y protección, se comprueba que se encuentran en las condiciones requeridas.

CR 3.3 Las operaciones de limpieza manual se comprueba que se ejecutan con los productos idóneos, en las condiciones fijadas y con los medios adecuados.

CR 3.4 Las operaciones objeto de ejecución se controlan, manteniendo los parámetros dentro de los límites fijados por las especificaciones e instrucciones de trabajo.

CR 3.5 Los niveles de limpieza, desinfección o esterilización alcanzados se comprueba que se corresponden con los exigidos por las especificaciones e instrucciones de trabajo.

CR 3.6 Los equipos y las máquinas de la actividad de hostelería se verifica que quedan en condiciones operativas después de su limpieza.

CR 3.7 Los productos y materiales de limpieza y desinfección, una vez finalizadas las operaciones, se depositan en su lugar específico, para evitar riesgos y confusiones.

CR 3.8 El uso de los aparatos y equipos propios de los distintos procesos se realiza conforme a las indicaciones de uso, mantenimiento y seguridad del fabricante, resolviendo cualquier alteración en el funcionamiento, como calentamiento, chispas u otros, antes de reanudar el uso.

RP 4: Conducir y realizar las operaciones de recogida, depuración y vertido de los residuos alimentarios y de otros materiales de hostelería, respetando las normas de protección ambiental.

CR 4.1 La cantidad y el tipo de residuos generados por los procesos de hostelería se verifica que se corresponden con lo establecido en los manuales de procedimiento.

CR 4.2 La recogida de los distintos tipos de residuos o desperdicios se realiza siguiendo los procedimientos establecidos para cada uno de ellos.

CR 4.3 El almacenamiento de residuos se lleva a cabo en la forma y lugares específicos establecidos en las instrucciones, de acuerdo con la normativa vigente.

CR 4.4 Las condiciones de depuración y eliminación de residuos se comprueba que son idóneas y que el funcionamiento de los equipos es correcto, regulándose éstos, si fuera preciso, de acuerdo con el tipo de residuo y los requerimientos establecidos en los manuales de procedimiento.

CR 4.5 La reducción en la producción de desechos y en las cantidades de productos consumidos y la reutilización de estos últimos se procura, siempre que sea posible, durante el proceso de compra y aprovisionamiento.

RP 5: Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y ambientales.

CR 5.1 Los derechos y deberes del trabajador y de la empresa o entidad se reconocen en materia de seguridad.

CR 5.2 Las normas vigentes en la materia y el plan de seguridad e higiene del que disponga, en su caso, el establecimiento, se respetan y aplican, realizando acciones preventivas, correctoras y de emergencia y aplicando las medidas establecidas.

CR 5.3 Los riesgos primarios se conocen y se toman las medidas preventivas establecidas.

CR 5.4 Los equipos de protección individual y los medios de seguridad general y de control se identifican para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta.

CR 5.5 El área de trabajo, como el puesto, entorno o servidumbres, se mantiene libre de elementos que puedan resultar peligrosos y que puedan dificultar la realización de otros trabajos.

CR 5.6 Los productos químicos se manipulan con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección ambiental, conforme a lo indicado en su etiqueta.

CR 5.7 La recogida selectiva de residuos se realiza y las alteraciones detectadas en las condiciones ambientales o en el proceso de trabajo se notifican al responsable, proponiendo medidas para su corrección o mejora.

CR 5.8 Las medidas de precaución y protección, recogidas en la normativa específica, e indicadas por las señales pertinentes, se cumplen durante la actividad de hostelería.

CR 5.9 La actuación ante posibles situaciones de emergencia se efectúa siguiendo los procedimientos de control, aviso o alarma establecidos.

CR 5.10 Los medios disponibles para el control de situaciones de emergencia dentro de su entorno de trabajo, se utilizan eficazmente comprobando que quedan en perfectas condiciones de uso.

CR 5.11 La actuación en los ensayos de planes de emergencia y evacuación se realiza conforme a las pautas prescritas.

CR 5.12 Las técnicas sanitarias básicas y los primeros auxilios se aplican en caso de accidentes.

RP 6: Valorar la importancia del agua y de la energía y realizar un uso eficiente en las actividades de hostelería reduciendo su consumo siempre que sea posible.

CR 6.1 El mejor aprovechamiento de la luz natural se procura con el fin de ahorrar energía.

CR 6.2 La selección y adquisición de equipamientos y electrodomésticos se realiza teniendo en cuenta las normas de eficiencia energética y el consumo anual así como la adecuación de la capacidad al uso previsto.

CR 6.3 El estado de las instalaciones eléctricas y de gas se verifica y se detectan posibles disfunciones.

CR 6.4 El buen funcionamiento de los aparatos se verifica para detectar posibles disfunciones y asegurar su mantenimiento.

CR 6.5 Las políticas, objetivos, métodos y registros relativos al uso eficiente del agua y la energía del establecimiento se identifican y aplican.

CR 6.6 El consumo de agua y energía se controla y registra, detectando y analizando las áreas críticas de consumo y las posibles fugas.

CR 6.7 Las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, se gestionan de manera que no contaminen el medio ni afecten a la salud pública y se reutilicen siempre que sea factible.

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

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

Información utilizada o generada:

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

Unidad de competencia 4: gestionar y comercializar servicios propios de refugios y albergues de montaña.

Nivel: 2.

Código: UC2190_2.

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Participar en la realización de proyectos para la explotación de refugios o albergues de montaña y poner en marcha la explotación de sus servicios.

CR 1.1 La legislación sobre los diferentes aspectos que inciden en la actividad de alojamiento en refugios o albergues de montaña se recaba, con el fin de que el proyecto de explotación cumpla con la normativa vigente.

CR 1.2 Las relaciones oportunas con las Administraciones locales y asociaciones de turismo de montaña de la zona se establecen con el fin de solicitar ayudas y recabar información.

CR 1.3 El análisis previo al proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña se realiza valorando:

- Los objetivos previstos.
- La ubicación física y el ámbito de actuación.
- Los promotores del proyecto.
- El tipo jurídico de empresa.
- La previsión de recursos humanos.
- La demanda potencial.
- La competencia, si es que la hubiera.

CR 1.4 La viabilidad de la explotación del refugio o albergue de montaña se determina mediante el análisis de:

- La previsión de gastos e ingresos en función de la capacidad del establecimiento, los servicios ofertados y la previsión de ocupación.
- La estructura y composición del inmovilizado.
- La rentabilidad del proyecto.
- La posibilidad de subvenciones y ayudas a la empresa o a la actividad, ofrecidas por las diferentes Administraciones públicas.

CR 1.5 El proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña se ajusta al sistema de adjudicación de la gestión y a las bases del propio concurso.

CR 1.6 El proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña se realiza considerando:

- El tipo de contrato y la modalidad de gestión del refugio o albergue de montaña.
- Datos de la oferta y la demanda.
- La determinación del público objetivo.
- Las posibles actividades complementarias.
- Las repercusiones socioeconómicas en el entorno.
- Las repercusiones ambientales en el entorno.
- La legislación vigente que afecta a la explotación de refugios y albergues de montaña.
- La legislación en materia de prevención de riesgos laborales.
- Los objetivos previstos.
- Las relaciones con las diferentes administraciones, ya sean locales, autonómicas o nacionales.

CR 1.7 La estructura organizativa del refugio o albergue de montaña se determina atendiendo a:

- El cumplimiento de los objetivos establecidos en el proyecto.
- Los recursos humanos necesarios para cumplir los objetivos.
- La organización del trabajo.

CR 1.8 Los indicadores destinados a controlar el funcionamiento del refugio o albergue de montaña se establecen de acuerdo con los objetivos previstos.

CR 1.9 Las acciones derivadas de las obligaciones legales para la puesta en marcha y desarrollo de la actividad correspondiente a una empresa de alojamiento en refugio o albergue de montaña se asegura que se llevan a cabo en el tiempo y forma establecidos.

CR 1.10 La documentación necesaria para la constitución de la pequeña empresa de refugio o albergue de montaña y la generada por el desarrollo de su actividad económica se identifica, gestiona y, en su caso, cumplimenta, siguiendo el procedimiento establecido.

CR 1.11 La inversión en caso necesario, en inmovilizado para la puesta en marcha del refugio o albergue de montaña, se calcula y se realizan las gestiones correspondientes de acuerdo con el procedimiento establecido en el concurso de explotación del refugio o albergue de montaña.

RP 2: Realizar el aprovisionamiento y control de las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias derivadas de la explotación del refugio o albergue de montaña controlando los consumos.

CR 2.1 El aprovisionamiento y reposición de enseres y productos para la limpieza, mantenimiento y otros, que resulten idóneos para optimizar los recursos y prestar la atención al cliente o usuario, se realiza teniendo en cuenta la capacidad del establecimiento y las expectativas de ocupación por temporada.

CR 2.2 El aprovisionamiento externo de materias primas y productos necesarios para ofrecer el servicio de alimentos y bebidas se realiza teniendo en cuenta: la calidad predeterminada en relación a una dieta calórica apropiada para actividades de montaña, las cantidades necesarias en función del número de clientes, su coste y, en su caso, el margen de beneficios.

CR 2.3 La selección de materias primas locales se procura para contribuir al desarrollo del entorno del refugio o albergue de montaña.

CR 2.4 La selección de proveedores se realiza buscando las condiciones más ventajosas en las operaciones comerciales, y teniendo en cuenta:

- Precios del mercado.
- Plazos de entrega.
- Calidades.
- Condiciones de pago.
- Condiciones de transporte.
- Volumen de pedido.
- Procedencia local de los productos.

CR 2.5 Las existencias de géneros culinarios, productos de limpieza y mantenimiento y otros que resulten necesarios para el servicio diario se ajustan a las necesidades previamente calculadas, disponiendo de un stock suficiente para hacer frente a posibles eventualidades, tales como dificultades en la entrega debidas a condiciones meteorológicas adversas.

CR 2.6 Las mercancías recibidas cumplen con la petición de compra en lo que respecta a unidades, pesos netos y nivel de calidad y que la fecha de caducidad,

el estado del embalaje, la temperatura y los registros sanitarios corresponden a las especificaciones.

CR 2.7 Los artículos se almacenan conforme a criterios de racionalización y cumpliendo las medidas de seguridad e higiene.

CR 2.8 El control de los consumos de mercancías y bienes necesarios para cubrir las exigencias de prestación de los distintos servicios ofrecidos en el refugio o albergue de montaña se realiza de modo que se genere la información precisa para el cálculo de costes de los servicios.

CR 2.9 Los medios de transporte se utilizan para asegurar el aprovisionamiento del refugio o albergue de montaña, cuando las condiciones o la ubicación del establecimiento dificultan el acceso.

RP 3: Controlar el funcionamiento del refugio o albergue de montaña como alojamiento turístico de modo que se pueda hacer un seguimiento de los resultados de ocupación y servicios prestados en el establecimiento y de la calidad de los mismos, aplicando las medidas correctoras oportunas.

CR 3.1 Los datos sobre la situación económico-financiera del refugio o albergue de montaña se actualizan aplicando los sistemas de organización de la información.

CR 3.2 La cumplimentación de los documentos generados en la actividad, como comandas, vales, facturas, albaranes, letras de cambio, cheques, recibos y otros, se comprueba que se realiza en el formato establecido y con los datos necesarios en cada caso de acuerdo con la legislación vigente.

CR 3.3 El método de control que permite auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja, se aplica, adoptando las medidas establecidas ante los desajustes o desviaciones ocurridos durante el proceso.

CR 3.4 Los datos de ocupación y servicios prestados en el refugio o albergue de montaña se comparan con los objetivos para detectar desviaciones.

CR 3.5 El cálculo de costes se realiza con el fin de conocer el coste de los productos y servicios ofertados.

CR 3.6 El precio de los servicios y productos ofertados se fija a partir del cálculo de los costes y del conocimiento del mercado, así como de las condiciones del contrato de explotación.

CR 3.7 Los problemas ocasionados por desajustes en el proceso general de producción y servicio se resuelven, tomando las medidas previstas en el proyecto de explotación.

CR 3.8 Los métodos adoptados para la gestión y control de la calidad del servicio se aplican para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

CR 3.9 Los métodos de control que regulan el régimen de concesión o contratación del refugio se aplican, en caso necesario, para asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los pliegos técnicos o en el contrato.

CR 3.10 El personal a su cargo, en caso de que lo hubiera, se integra en la estructura organizativa del establecimiento y se coordina de forma que se consigan los objetivos de producción determinados.

RP 4: Participación en la comercialización y comunicación de la oferta de servicios del refugio o albergue de montaña entre sus clientes actuales y potenciales, despertando el interés de compra y procurando su fidelización.

CR 4.1 La oferta de servicios y orientación comercial del refugio o albergue de montaña se ajusta a los requisitos del contrato de explotación y a las particularidades de su clientela.

CR 4.2 Las actividades para la desestacionalización de la oferta del refugio o albergue de montaña se definen y se dan a conocer a las administraciones, asociaciones, clubes y federaciones implicadas.

CR 4.3 Los canales de distribución se utilizan para proponer actividades de comercialización.

CR 4.4 Los recursos disponibles para llevar a cabo las acciones comerciales se fijan con criterios de racionalidad para los objetivos previstos.

CR 4.5 Las acciones de comunicación y sus soportes, encaminados a captar nuevos clientes y a fidelizar a los ya existentes, se proponen, en su caso, a las entidades externas de comercialización y se llevan a cabo.

CR 4.6 Los acuerdos de prestación de servicios complementarios se proponen y negocian con los propietarios del refugio o albergue de montaña si los hubiera, empresas de turismo activo o guías de montaña, clubes y federaciones de montaña u otras entidades mediadoras.

CR 4.7 La integración en asociaciones para la comercialización de los servicios del refugio o albergue de montaña se realiza, y la asistencia a ferias, encuentros, bolsas de contratación y demás eventos de esta naturaleza se planifica y ejecuta para una óptima comercialización del establecimiento.

CR 4.8 Las zonas de exposición de elementos promocionales o en venta se organizan, cumpliendo con los requisitos estipulados por el contrato de explotación, con criterios de dinamismo y de atracción para los clientes o usuarios.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Ordenador con aplicaciones informáticas de gestión y herramientas en papel para la gestión del establecimiento. Impresora. Impresos y documentos comerciales y administrativos, tanto propios como de proveedores. Documentación informativa. Requisitos de explotación del refugio o albergue de montaña. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Material de oficina diverso. Medios de aprovisionamiento adecuados a la ubicación del establecimiento. Almacén. Equipos de refrigeración. Equipos de protección individual.

Productos y resultados:

Estudio de viabilidad de explotación de un refugio o albergue de montaña. Plan de gestión del refugio o albergue de montaña. Gestión de aprovisionamiento realizada. Almacenaje de materiales necesarios para la actividad. Control de consumos efectuado. Oferta de servicios del refugio o albergue de montaña comercializada. Acuerdos con proveedores. Implantación de sistemas de gestión y comercialización informatizados.

Información utilizada o generada:

Información de explotación de refugios o albergues de montaña. Documentación de organismos públicos relacionados con la actividad, como licencias de actividad, registros sanitarios y otros. Información para las relaciones funcionales internas y jerárquicas. Documentos administrativos normalizados, como inventarios, notas de pedido, facturas, albaranes, letras de cambio, cheques y fichas de control de consumos. Archivos de clientes o usuarios y proveedores. Información sobre proveedores. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Manuales de equipos informáticos y aplicaciones informáticas de gestión. Normativa interna del refugio.

Unidad de competencia 5: preparar y servir desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona.

Nivel: 2.

Código: UC1044_2.

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Definir ofertas gastronómicas sencillas propias de entornos rurales y naturales.

CR 1.1 Las ofertas gastronómicas propias del alojamiento se definen teniendo en cuenta:

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

CR 1.2 La rueda de menús y las sugerencias se comprueba que se realizan teniendo en cuenta la rotación de artículos o productos de temporada.

CR 1.3 El sistema de rotación de las ofertas gastronómicas del alojamiento se establece permitiendo cambiarlas según la evolución de los hábitos y gustos de la clientela.

CR 1.4 Las normas de dietética y nutrición se aplican cuando es necesario.

CR 1.5 La presentación impresa de las ofertas gastronómicas propias del alojamiento se formaliza teniendo en cuenta la categoría y tipo de alojamiento, los objetivos económicos y la imagen corporativa.

RP 2: Informar a los clientes sobre la oferta gastronómica del establecimiento y sobre las características de la gastronomía local, potenciando su venta.

CR 2.1 La información sobre la gastronomía local, platos objeto de elaboración en el establecimiento y bebidas, se facilita de forma que resulten atractivos para la clientela, se satisfaga su curiosidad y se materialice su venta.

CR 2.2 La apariencia personal y la atención continua a las peticiones de la clientela permiten transmitir una buena imagen de la empresa, dar confianza a los clientes y facilitar la venta.

CR 2.3 Al prestar la información se comprueba que los clientes tienen a su disposición la lista de precios.

CR 2.4 Una o varias alternativas se presentan, en caso de no poder ofrecer el servicio gastronómico solicitado por el cliente, intentando que se adapten a los gustos del mismo.

CR 2.5 La venta se concreta de acuerdo con los procedimientos establecidos, asegurándose verbalmente de los pedidos de los clientes.

CR 2.6 La comunicación con los clientes es fluida y permite conseguir la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

RP 3: Elaborar y presentar desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos poco complejos del entorno rural y natural, que respondan a las características de la zona, aplicando la normativa higiénico sanitaria.

CR 3.1 El aprovisionamiento interno de géneros y utensilios, para su utilización posterior en la preparación y presentación de desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona, se realiza en función de las necesidades del servicio.

CR 3.2 La preelaboración de las materias primas que se van a utilizar para la confección de las elaboraciones culinarias se realiza aplicando las técnicas apropiadas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo y de conservación.

CR 3.3 La preparación y presentación de desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos del entorno rural y natural se realiza de acuerdo con la definición del producto, las técnicas sencillas de elaboración y la adaptación a peticiones específicas y sencillas de los clientes.

CR 3.4 El envasado de productos gastronómicos artesanales se realiza, en su caso, aplicando las técnicas correspondientes de elaboración y conservación y cuidando su presentación comercial.

CR 3.5 La normativa de seguridad e higiene para el manipulado y procesado de alimentos se cumple en todas las fases de los procesos.

CR 3.6 La limpieza, mantenimiento y puesta a punto de los utensilios y equipos utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, los productos y los procedimientos establecidos.

CR 3.7 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

RP 4: Desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en alojamientos situados en entornos rurales y naturales, de acuerdo con normas sencillas de servicio y atendiendo las peticiones de los clientes para satisfacer sus deseos, necesidades y expectativas.

CR 4.1 Las diferentes operaciones de limpieza y puesta a punto de equipos, útiles y menaje de trabajo necesarios para el servicio, se realizan respetando las normas higiénico-sanitarias.

CR 4.2 El montaje de mesas y elementos de apoyo necesarios para el servicio de desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona, se realiza.

CR 4.3 El servicio de alimentos y bebidas se realiza teniendo en cuenta su desarrollo lógico y las normas elementales de protocolo.

CR 4.4 El servicio de alimentos y bebidas se realiza:

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

CR 4.5 Las operaciones de postservicio se realizan conforme a los procedimientos establecidos.

CR 4.6 Ante contingencias no previstas en el proceso se adoptan las medidas correctoras necesarias.

CR 4.7 Las rupturas y anomalías generadas durante el proceso se solucionan con rapidez, minimizando en lo posible los costes y perjuicios que se deriven.

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

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

Información utilizada o generada:

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

Unidad de competencia 6: mantener en buen estado de uso las instalaciones del refugio o albergue de montaña y asegurar el funcionamiento de sus sistemas y equipos.

Nivel: 2.

Código: UC2191_2.

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Comprobar y asegurar que las instalaciones, mobiliario, sistemas y equipos del refugio o albergue de montaña cumplen la normativa vigente y se encuentran en perfectas condiciones de uso y ubicación.

CR 1.1 Se comprueba, con la periodicidad establecida, incluso en la temporada en que el refugio o albergue de montaña esté, en su caso, cerrado al público, que:

- El sistema de captación de agua garantiza su suministro.
- El sistema de potabilización y tratamiento del agua para garantiza el consumo humano.
- El estado y funcionamiento de los equipos de energía, tanto ordinarios como subsidiarios, garantizan el suministro.
- Los aparatos de medida de datos meteorológicos garantizan la fiabilidad de los datos resultantes.
- Los sistemas de emergencia y contra incendios, cumplen la normativa en cuanto a señalización y fácil acceso.

CR 1.2 El mantenimiento de las instalaciones del establecimiento se verifica, con la periodicidad requerida, con el fin de garantizar su seguridad y limpieza.

CR 1.3 La señalización en dirección al refugio o albergue de montaña y el estado de los caminos de acceso, se asegura, bien personalmente o a través de la información solicitada o proporcionada por los clientes y usuarios del refugio, poniendo especial atención a la información sobre situaciones de riesgo y condiciones climatológicas adversas.

CR 1.4 El mobiliario se comprueba en lo que a funcionamiento respecta, adoptando las medidas oportunas para su reparación o reposición y se ubica, según la necesidad, de forma que permita el acceso y movilidad de los clientes o usuarios.

CR 1.5 El estado de los electrodomésticos y pequeña maquinaria de uso habitual, se comprueba, asegurando su dotación y funcionamiento.

CR 1.6 La calidad ambiental en las instalaciones del refugio o albergue de montaña se asegura, procediendo a su ventilación y calefacción.

CR 1.7 Los cierres de puertas y ventanas se revisan con el fin de detectar pérdidas de energía.

CR 1.8 Los sistemas y dispositivos que propicien el ahorro en el consumo de agua, y en el consumo de energía, se comprueban según sus pautas de funcionamiento, con el fin de que cumplan su cometido.

CR 1.9 La dotación de la enfermería y el estado de buen uso de la instalación se comprueban, con la periodicidad requerida, con el fin de detectar carencia y aprovisionarse del material necesario.

RP 2: Realizar reparaciones sencillas de pequeña maquinaria, fontanería o electricidad, o asegurar su reparación, con el fin de mantener las condiciones de uso de los sistemas y equipos propios del refugio o albergue de montaña.

CR 2.1 El mal funcionamiento o los fallos detectados en los sistemas de depuración de agua, saneamiento y suministro de energía, se reparan o se asegura su reparación en los plazos establecidos.

CR 2.2 La depuradora de agua o el sistema de depuración utilizado se mantiene en óptimas condiciones de uso, disponiendo de piezas de recambio y herramientas básicas para ejecutar reparaciones sencillas.

CR 2.3 Los sistemas e instalaciones de suministro de energía se mantienen en óptimas condiciones de uso, disponiendo de las piezas de recambio y las herramientas básicas para ejecutar reparaciones sencillas.

CR 2.4 El sistema de saneamiento se mantiene en óptimas condiciones de uso, disponiendo de las piezas de recambio y las herramientas básicas para ejecutar reparaciones sencillas.

CR 2.5 Las reparaciones sencillas de pequeña maquinaria, fontanería o electricidad, se realizan cumpliendo la normativa de prevención de riesgos laborales.

RP 3: Ejecutar las operaciones de limpieza y mantenimiento de habitaciones, mobiliario, instalaciones, equipamiento y accesos en refugios o albergues de montaña, respetando las normas ambientales y de seguridad e higiene.

CR 3.1 Las prioridades en cuanto a limpieza y puesta a punto de áreas se establecen en función de cada situación, utilizando para ello los procedimientos fijados.

CR 3.2 La limpieza y desinfección de superficies se realiza con productos preferentemente biodegradables y utilizando la dosis mínima de producto, teniendo en cuenta la fragilidad de la zona en la que se ubica el refugio o albergue de montaña.

CR 3.3 El desarrollo de las tareas de limpieza se lleva a cabo utilizando la ropa de trabajo establecida y las prendas de protección que las características de los productos requieren.

CR 3.4 La maquinaria de limpieza y desinfección se utiliza cumpliendo las instrucciones de uso, aplicando criterios de racionalidad, normativa de seguridad y protección ambiental, y respetando el descanso de los clientes o usuarios.

CR 3.5 La limpieza y mantenimiento de los equipos y utillaje se realiza cumpliendo las especificaciones técnicas y respetando la periodicidad requerida en cada caso para su correcta conservación.

CR 3.6 El entorno inmediato del albergue o refugio de montaña se mantiene limpio asegurando el acceso y la buena imagen del establecimiento.

CR 3.7 El estado de limpieza y puesta a punto de las habitaciones, instalaciones y accesos se verifica para prestar un servicio óptimo y lograr la satisfacción del cliente o usuario.

CR 3.8 Los objetos olvidados por el cliente o usuario se recogen para su custodia y posterior devolución.

CR 3.9 Los lodos resultantes de la depuración de agua se transportan al punto de gestión de residuos para su tratamiento posterior.

Contexto profesional:**Medios de producción:**

Instalaciones propias de refugios y albergues de montaña. Depuradoras de agua. Fosas sépticas. Microcentral eléctrica. Paneles de energía solar. Generadores de energía eólica. Combustibles. Electrodomésticos. Herramientas básicas para fontanería y electricidad. Equipos y productos de limpieza y tratamiento de superficies. Instalaciones de office con estanterías. Mobiliario de habitaciones. Otros enseres como camas, escaleras de mano o botiquín. Almacenes. Equipos de seguridad individual y colectiva.

Productos y resultados:

Gestión de RSU (Residuos sólidos urbanos). Suministro de agua potable comprobado o en funcionamiento. Mantenimiento básico y limpieza de la instalación y de los equipos. Mantenimiento del acceso y entorno inmediato del refugio. Suministro de energía comprobado o en funcionamiento. Instalaciones, maquinaria, equipos y productos dispuestos para su uso. Habitaciones, baños, enfermería y dependencias comunes limpias. Office organizado, con la dotación establecida de enseres y materiales. Uso de la maquinaria con criterios de control de consumos, principalmente energéticos.

Información utilizada o generada:

Manuales y planes de funcionamiento, limpieza y conservación de equipos, sistemas, maquinaria e instalaciones. Fichas técnicas. Manuales de técnicas de limpieza. Normativas higiénico-sanitarias y de seguridad referidas a locales, instalaciones y utillaje. Normas de uso, aplicación y toxicidad de los productos de limpieza de superficies. Normas de prevención de riesgos. Material documental como órdenes de trabajo, hojas de pedido de material y de control de consumos. Información interna referente a procesos, procedimientos, métodos y planes de calidad, tanto de la empresa adjudicataria como de la organización que adjudica la explotación del refugio o albergue de montaña. Impresos y documentación específicos. Normativa de prevención de riesgos laborales.

Unidad de competencia 7: vigilar el refugio o albergue de montaña y asegurar su comunicación, en colaboración con los servicios públicos que operan en la zona.**Nivel: 2.****Código: UC2192_2.****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP 1: Vigilar el entorno del refugio o albergue de montaña y los desplazamientos en el mismo de los clientes o usuarios con el objetivo de prevenir, avisar o intervenir, cuando lo requiera la autoridad competente, en situaciones de riesgo para las personas y/o el entorno.

CR 1.1 La atención y vigilancia del refugio o albergue de montaña y su entorno se asegura con la presencia física del guarda y/o con los medios alternativos adecuados.

CR 1.2 El registro y control de desplazamientos de los clientes o usuarios se realiza según el procedimiento previsto, alertando a los servicios públicos competentes en rescate en caso necesario.

CR 1.3 La supervisión de las áreas de acampada o vivac próximas al refugio se ejecuta con la periodicidad establecida, especialmente en temporada de mayor riesgo de incendios, asegurando su buen estado y previniendo actuaciones que puedan poner en situación de riesgo a las personas o al ambiente, según la normativa del espacio protegido.

CR 1.4 La información sobre el número de personas en las áreas de acampada y vivac se facilita al personal técnico responsable de las zonas forestales y de uso público del espacio natural protegido y, siempre que existan procedimientos de colaboración con los gestores del espacio se atienden sus requerimientos de asistencia.

CR 1.5 La normativa interna del establecimiento se comunica a los usuarios del refugio o albergue de montaña, reforzando la importancia de su cumplimiento.

CR 1.6 La vigilancia del entorno del refugio o albergue de montaña en lo que respecta al estado de la fauna y flora, a las condiciones físicas del entorno y a los fenómenos ambientales, se realiza en colaboración con los responsables correspondientes e informando a las autoridades competentes de las posibles situaciones de riesgo ambiental detectadas.

RP 2: Realizar observaciones y registros meteorológicos periódicos que permitan disponer de información útil para la seguridad de los clientes o usuarios y de los servicios públicos que operan en la zona.

CR 2.1 Los signos naturales indicadores de cambios meteorológicos se observan y la posible evolución de los mismos se interpreta con el fin de detectar situaciones de riesgo.

CR 2.2 Los aparatos de medida se utilizan y el procedimiento y periodicidad de toma de datos meteorológicos que garanticen su fiabilidad y actualización se aplica de acuerdo con los procedimientos establecidos por los centros meteorológicos competentes.

CR 2.3 Los datos meteorológicos recabados se analizan e interpretan para disponer de información útil que prevenga situaciones de riesgo, tanto de los clientes del refugio o albergue de montaña como de los servicios públicos competentes en rescate y de protección de la naturaleza que operan en la zona.

CR 2.4 Los datos registrados se transmiten a los centros meteorológicos competentes con la periodicidad establecida o cuando sean requeridos, siempre y cuando la tecnología lo permita.

CR 2.5 La realización del perfil estratigráfico del manto nivoso en periodo invernal se ejecuta para facilitar la información a los servicios meteorológicos competentes y procurar la seguridad de los usuarios de la montaña.

RP 3: Colaborar con los servicios públicos competentes en rescate y con otros organismos públicos que operan en el entorno del refugio o albergue de montaña en la forma en que sea requerida su colaboración y según los procedimientos establecidos.

CR 3.1 La alerta a los servicios públicos competentes en rescate se transmite en caso de accidente, según el procedimiento establecido, aportando todos los datos disponibles, tales como:

- Lugar exacto del accidente.
- Número y situación de los heridos.
- Estado de los accesos y del terreno.
- Condiciones atmosféricas y, si procede, nivometeorología.

CR 3.2 Los requerimientos de colaboración realizados por los servicios públicos competentes en rescate se atienden, poniendo a disposición de los profesionales y, en su caso, de los allegados a los accidentados las instalaciones y equipamiento del albergue o refugio de montaña.

CR 3.3 La colaboración con los diferentes organismos en las campañas de sensibilización ambiental al ciudadano, se realiza, según lo establecido y requerido, con el fin de contribuir a la conservación del entorno del albergue o refugio de montaña.

RP 4: Manejar los equipos de telecomunicaciones disponibles para garantizar la comunicación permanente del refugio o albergue de montaña con el exterior.

CR 4.1 La comunicación del refugio o albergue de montaña se asegura de forma permanente, utilizando los equipos disponibles.

CR 4.2 Los emisores-receptores de radio se utilizan con repetidores para garantizar la comunicación en caso de emergencia.

CR 4.3 La comunicación con otros refugios y albergues de montaña de la zona se mantiene con la periodicidad establecida y/o en caso de emergencia, utilizando los medios de comunicación más adecuados.

Contexto profesional:**Medios de producción:**

Estación meteorológica. Material para la observación nivometeorológica. Material para la observación y vigilancia. Cartografía y bibliografía. Equipos de telecomunicaciones, tales como teléfono o Internet y transceptores de radio. Material técnico de montaña.

Productos y resultados:

Control y prevención de situaciones de riesgo en el entorno del refugio o albergue de montaña. Colaboración en rescates. Contribución a la conservación ambiental. Comunicación del refugio o albergue de montaña con el exterior. Observación y registro de datos meteorológicos. Procedimientos de autorizaciones de uso público en el espacio protegido.

Información utilizada o generada:

Datos meteorológicos. Fichas técnicas de itinerarios. Protocolos de actuación en caso de emergencia. Legislación ambiental. Normativa del espacio natural protegido: Plan de Ordenación de Recursos Naturales, Plan Rector de Uso y Gestión y demás normativa ambiental.

Unidad de competencia 8: progresar con seguridad por terreno de montaña, especialmente en tareas de colaboración con servicios de emergencia y de aprovisionamiento de refugios y albergues de montaña.

Nivel: 2.

Código: UC2193_2.

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Preparar el material necesario para desenvolverse en montaña, asegurando su estado y funcionamiento, especialmente en tareas de colaboración con servicios de emergencia y de aprovisionamiento del refugio o albergue de montaña.

CR 1.1 El material de montaña se selecciona en función de las características personales, la naturaleza de la tarea y las circunstancias en que ésta se desarrolla.

CR 1.2 Las pernoctas o estancias más prolongadas de lo previsto se prevén con el fin de seleccionar el material de montaña necesario.

CR 1.3 El mantenimiento preventivo y operativo del material se realiza con la frecuencia y especificidad que permitan mantener las prestaciones óptimas del mismo.

CR 1.4 El almacenaje y transporte del material de montaña se realiza asegurando su durabilidad y el mantenimiento de sus prestaciones.

CR 1.5 Los materiales y elementos de porteo humano se determinan en función de la actividad y la distribución de cargas se realiza de modo que se garantice la seguridad de las personas.

RP 2: Progresar en condiciones de seguridad por terreno variado de montaña, adecuando el material y las técnicas a las características del terreno y respetando, en su caso, la normativa en materia de intervenciones de emergencia en montaña.

CR 2.1 Las técnicas de progresión en pendientes de hierba, terrenos de vegetación espesa, pedreras, terrenos rocosos, cruce de ríos y senderos de montaña, se aplican

ejecutando los movimientos y manteniendo las posturas que aseguren el equilibrio dinámico y estático, así como la seguridad en el porteo.

CR 2.2 Las técnicas de progresión, en el caso de que el refugio o albergue de montaña esté situado en terreno nevado de tipo nórdico, se aplican, empleando, en su caso, raquetas de nieve y ejecutando los movimientos y manteniendo las posturas que aseguren el equilibrio dinámico y estático, así como la seguridad en el porteo.

CR 2.3 El ritmo de marcha empleado se ajusta a las características personales y del terreno, y a la naturaleza de la tarea, ya sea el aprovisionamiento del refugio o albergue de montaña o la colaboración, en caso de emergencia, con servicios públicos competentes en rescate.

CR 2.4 El lugar de paso más adecuado para cada situación se selecciona visualizando el terreno y siguiendo criterios de idoneidad y seguridad.

CR 2.5 Los indicios de terreno inseguro y pasos con dificultad se reconocen, adaptando las técnicas y el ritmo de marcha con el fin de mantener la seguridad propia y del porteo.

CR 2.6 La alimentación y la hidratación se realizan en función de las características de la tarea y las condiciones de humedad y temperatura exteriores.

CR 2.7 El uso y manejo del material se realiza de acuerdo al objetivo de uso, previniendo lesiones o accidentes y evitando el deterioro prematuro del mismo.

RP 3: Orientarse en el entorno natural, utilizando medios para determinar la propia ubicación o la dirección a seguir, especialmente en el caso de colaboración con servicios de rescate o de aprovisionamiento del refugio o albergue de montaña.

CR 3.1 Los puntos de referencia durante el recorrido se establecen utilizando mapas cartográficos, brújula, altímetro y GPS, dando valores de grados, rumbo, azimut y altura.

CR 3.2 Los puntos de referencia establecidos previamente se identifican en el medio natural utilizando el mapa cartográfico y la brújula.

CR 3.3 La ubicación se determina aplicando las técnicas de triangulación y las correcciones necesarias se ejecutan para mantener el recorrido inicial establecido.

CR 3.4 Los instrumentos de orientación, como mapa, brújula, altímetro o GPS se utilizan en el recorrido, manteniendo el itinerario incluso en condiciones de mala visibilidad, niebla o nevada.

CR 3.5 Los itinerarios alternativos se seleccionan siguiendo criterios de seguridad y se emplean ante las contingencias.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Raquetas de nieve. Cuerdas y cordinos. Equipamiento personal de montaña. Mantas aluminizadas. Altímetro. Mapas cartográficos. Brújula. GPS. Mapas de información meteorológica. Tiendas de campaña. Productos de limpieza y mantenimiento de materiales de progresión en montaña. Zonas de acampada autorizadas. Mochilas de transporte y porteo. Fichas técnicas de recorrido. Aparatos de detección de víctimas de avalancha, ARVAS, entre otros. Sondas de nieve. Palas de nieve. Equipos de protección individual y colectiva.

Productos y resultados:

Progresión con seguridad por terrenos variados de montaña. Orientación en terreno de montaña. Identificación de las condiciones meteorológicas. Utilización y control del material de seguridad. Porteo humano. Previsión de pernoctas o estancias más prolongadas de lo previsto.

Información utilizada o generada:

Mapas de predicción meteorológica. Manual de senderos. Manuales de utilización de aparatos de orientación. Revistas especializadas de montaña. Catálogos de instrumentos y aparatos de orientación. Catálogos de material de montaña. Manuales de distribución de cargas utilizados en porteo humano en terreno montañoso. Normativa en materia de intervenciones de emergencia en montaña. Protocolo de intervención en caso de accidente, con y sin heridos.

Unidad de competencia 9: comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

Nivel: 2.

Código: UC2194_2.

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Interpretar mensajes orales de complejidad media en una lengua extranjera, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

CR 1.1 La expresión oral del cliente o el profesional en una lengua extranjera, empleando un lenguaje estándar se interpreta con precisión en situaciones predecibles tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.

CR 1.2 La comprensión oral en una lengua extranjera se produce adecuando la interpretación a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, y se interpreta, en lo esencial, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP 2: Interpretar, sin precisar un diccionario, documentos de complejidad media escritos en una lengua extranjera, en el ámbito de la actividad turística, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR 2.1 La documentación escrita en una lengua extranjera referente a instrucciones, informes, manuales, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos, y notas, se interpreta con detalle y agilidad en situaciones predecibles, tales como:

- Consulta de un manual de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad turística.
- Consulta de un manual de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes y correo electrónico.
- Información sobre destinos, servicios y precios.

CR 2.2 La comprensión escrita en una lengua extranjera se produce adecuando la interpretación a los condicionantes que la pueden afectar, tales como:

- El canal de la comunicación: fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

RP 3: Expresar a clientes y proveedores en una lengua extranjera, mensajes orales fluidos, de complejidad media, en el ámbito del turismo, en situaciones de comunicación presencial o a distancia, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información.

CR 3.1 La expresión oral en una lengua extranjera se realiza produciendo mensajes coherentes que emplean un vocabulario amplio relacionado con la actividad y son emitidos con fluidez y espontaneidad en reuniones, recepciones y conversaciones referidas a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Acompañamiento, asistencia e información al pasajero en medio de transporte marítimo y ferroviario.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CR 3.2 La expresión oral en una lengua extranjera se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP 4: Producir en una lengua extranjera, documentos escritos de complejidad media, correctos gramatical y ortográficamente, necesarios para el cumplimiento eficaz de su cometido y para garantizar los acuerdos propios de su actividad, utilizando un vocabulario amplio propio de su ámbito profesional.

CR 4.1 La expresión escrita en una lengua extranjera se realiza cumplimentando o produciendo instrucciones, cartas, faxes, correos electrónicos y notas coherentes, inteligibles y correctas en la gramática y ortografía, referidos a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y precios.
- Notificación de avisos para clientes de un evento.
- Redacción y cumplimentación de documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes u oficina de información turística.
- Realización de reservas y venta de servicios y productos turísticos.
- Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
- Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Formalización de documentos de control, contratos y bonos.
- Elaboración de informes.
- Solicitudes por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.

CR 4.2 La expresión escrita en una lengua extranjera se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Canal de comunicación.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

RP 5: Comunicarse oralmente con espontaneidad con uno o varios clientes o proveedores en una lengua extranjera, en la prestación de servicios turísticos.

CR 5.1 La interacción en una lengua extranjera se realiza produciendo e interpretando los mensajes orales de uno o varios interlocutores, expresados con fluidez en situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.

- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Comunicación y coordinación con los representantes y técnicos de los servicios encargados del desarrollo de las actividades de ocio complementarias fuera del establecimiento.

CR 5.2 La interacción en una lengua extranjera se produce, si se emplea un lenguaje estándar, atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua, claridad de la pronunciación y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Contexto profesional:**Medios de producción:**

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de turismo. Diccionario. Material de oficina.

Productos y resultados:

Comunicación interactiva independiente con clientes y profesionales del sector en una lengua extranjera para la prestación de servicios turísticos, gestión y comercialización de los establecimientos, venta de servicios y destinos turísticos y negociaciones con clientes y proveedores. Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad turística.

Información utilizada o generada:

Manuales de lengua extranjera sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en una lengua extranjera: manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas especializadas en eventos y oficinas turísticas. Manuales de cultura de los parlantes de la lengua extranjera de diversas procedencias.

Módulo formativo 1: recepción y atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

Nivel: 2.

Código: MF1043_2.

Asociado a la UC: Gestionar y realizar el servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

Duración: 90 horas.

Capacidades y criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Realizar las operaciones de facturación y cobro a partir de los datos de estancia y servicios consumidos.

- Presentar informes de gestión y justificar el origen de las desviaciones en los resultados esperados, argumentando las medidas correctoras propuestas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Otras capacidades:

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

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

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

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

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

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

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

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

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

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

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

Mostrar flexibilidad para entender los cambios.

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

Mostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:

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

Tratamiento de las reservas.

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

Análisis de técnicas de gestión de reservas y aplicación.

Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de reservas.

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

Objetivos, servicios, funciones y tareas.

Organización.

Relaciones internas y externas.

Identificación y adecuación de documentación.

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

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

Operaciones y procesos durante la salida de clientes: análisis y aplicaciones prácticas.
Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación. Análisis de las operaciones de facturación y cobro, tanto contado como crédito, de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados. Cierre diario. Otras.
Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

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

Desarrollo de técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas a la recepción.
Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.
Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más usuales.
Resolución de problemas de comunicación.
Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.
Solicitud de información desde la recepción, utilizando distintas vías posibles.
La información sobre el entorno: análisis y explicación de sus recursos, meteorología, servicios, infraestructuras y productos turísticos específicos.
Manejo de planos, mapas y manuales relacionados con recursos, servicios y productos turísticos del entorno.

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

Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes.
Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.
La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la gestión y realización del servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

Módulo formativo 2: primeros auxilios.

Nivel: 2.

Código: MF0272_2.

Asociado a la UC: Asistir como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.

Duración: 60 horas.

Capacidades y criterios de evaluación:

- C1: Identificar las características de la asistencia como primer interviniente.
CE1.1 Definir los conceptos de urgencia, emergencia y catástrofe.

CE1.2 Explicar el concepto de sistema integral de urgencias y emergencias y describir la organización de los sistemas de emergencia.

CE1.3 Manejar la terminología médico-sanitaria elemental.

CE1.4 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, aplicar las técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones derivadas de la manipulación de personas accidentadas.

CE1.5 Describir el contenido mínimo de un botiquín de urgencias y las indicaciones de las sustancias y medicamentos.

C2: Aplicar técnicas de valoración inicial según el protocolo establecido accediendo al accidentado de forma oportuna y generando un entorno seguro.

CE2.1 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, acceder al accidentado:

- Identificando y justificando la mejor forma de acceso al accidentado.
- Identificando los posibles riesgos.
- Asegurando la zona según el procedimiento oportuno.
- Efectuando las maniobras necesarias para acceder al accidentado.

CE2.2 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, seguir las pautas de actuación según protocolo para la valoración inicial de un accidentado.

CE2.3 Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.

C3: Aplicar técnicas de soporte vital según el protocolo establecido.

CE3.1 Describir los fundamentos de la reanimación cardio-pulmonar básica e instrumental.

CE3.2 Describir las técnicas básicas de desobstrucción de la vía aérea.

CE3.3 Aplicar las técnicas básicas e instrumentales de reanimación cardio-pulmonar sobre maniqués.

CE3.4 Aplicar las técnicas básicas de reanimación cardio-pulmonar sobre maniqués utilizando equipo de oxigenoterapia y desfibrilador automático.

C4: Identificar los primeros auxilios que se deben prestar para las lesiones o patologías más frecuentes y aplicar las técnicas de primeros auxilios según los protocolos establecidos.

CE4.1 Indicar las lesiones, patologías o traumatismos más significativos y los aspectos a tener en cuenta para su prevención, en función del medio en el que se desarrolla la actividad precisando:

- Las causas que lo producen.
- Los síntomas y signos.
- Las pautas de actuación.

CE4.2 Discriminar los casos y/o circunstancias en los que no se debe intervenir directamente por exceso de riesgo o por ser específicos de otros profesionales.

CE4.3 Discriminar las técnicas que no debe aplicar el primer interviniente de forma autónoma, por exceso de riesgo o por ser específicas de otros profesionales.

CE4.4 En diferentes situaciones de accidentes simulados donde se presenten diferentes tipos de lesiones, determinar:

- Las prioridades de actuación en función de la gravedad y el tipo de lesiones
- Las técnicas de primeros auxilios que se deben aplicar.

C5: Aplicar métodos de movilización e inmovilización que permitan la evacuación del accidentado si fuese necesario.

CE5.1 Explicar y aplicar los métodos básicos para efectuar el rescate de un accidentado.

CE5.2 Explicar y aplicar los métodos de inmovilización aplicables cuando el accidentado tiene que ser trasladado.

CE5.3 En un supuesto práctico debidamente caracterizado de movilización e inmovilización de un accidentado, elegir el método más adecuado, dadas las posibles lesiones del accidentado y/o las circunstancias de los accidentes.

CE5.4 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, explicar y aplicar al accidentado las medidas posturales más adecuadas.

CE5.5 Explicar y aplicar las repercusiones que un traslado inadecuado puede tener en el accidentado.

CE5.6 Confeccionar camillas y sistemas para la inmovilización y transporte de enfermos y/o accidentados utilizando materiales convencionales e inespecíficos o medios de fortuna.

C6: Aplicar técnicas de apoyo psicológico al accidentado y a familiares.

CE6.1 Explicar los principios básicos de la comunicación con el accidentado.

CE6.2 Explicar los mecanismos de defensa de la personalidad y su aplicación práctica.

CE6.3 Enumerar los diferentes elementos de la comunicación.

CE6.4 En un supuesto práctico debidamente caracterizado de una situación que dificulta la comunicación y donde se presta asistencia a un accidentado, aplicar técnicas facilitadoras de la comunicación interpersonal.

C7: Aplicar técnicas de autocontrol ante situaciones de estrés.

CE7.1 Enumerar los factores que predisponen ansiedad en las situaciones de accidente o emergencia.

CE7.2 En un supuesto práctico debidamente caracterizado donde se especifican distintas situaciones de tensión ambiental, especificar las técnicas a emplear para:

- Controlar una situación de duelo.
- Controlar situaciones de ansiedad y angustia.
- Controlar situaciones de agresividad.

CE7.3 Ante un supuesto de aplicación de primeros auxilios no exitoso (muerte del accidentado), describir las posibles manifestaciones de estrés de la persona que socorre e indicar las acciones para superar psicológicamente el fracaso.

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

C2 respecto a CE2.1, CE2.2 y CE2.3; C4 respecto a CE4.2 y CE4.4; C5 respecto a CE5.3 y CE5.4; C6 respecto a CE6.4 y C7 respecto al CE7.2.

Otras capacidades:

Capacidad de liderazgo.

Capacidad de resolución de conflictos.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

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

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

Actuar con rapidez.

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

Demostrar un buen hacer profesional.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento respetando los canales establecidos en la organización.
Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.
Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Contenidos:

1. Fundamentos de primeros auxilios

Primeros auxilios: concepto, principios generales, objetivos y límites.
El primer interviniente: actitudes, funciones, responsabilidad legal, riesgos y protección.
Marco legal, responsabilidad y ética profesional.
El primer interviniente como parte de la cadena asistencial.
Fundamentos de anatomía y fisiología.
Terminología médico-sanitaria de utilidad en primeros auxilios.

2. Soporte vital básico en primeros auxilios

Actuación del primer interviniente: soporte vital básico.
Resucitación cardiopulmonar básica (RCPB): valoración del nivel de consciencia, comprobación de la ventilación, protocolo de RCPB ante una persona inconsciente con signos de actividad cardiaca, protocolo de RCPB ante una persona con parada cardio-respiratoria, RCPB en niños de 1 a 8 años y RCPB en lactantes.

3. Atención inicial a emergencias más frecuentes

Valoración del accidentado: primaria y secundaria.
Métodos para desobstruir la vía aérea y facilitar la respiración: accesorios de apoyo a la ventilación y oxigenoterapia.
Intoxicaciones por vía respiratoria: intoxicaciones por inhalación de humos y gases.
Signos y síntomas de urgencia: fiebre, crisis anafilácticas, vómitos y diarrea, desmayos, lipotimias, síncope y «shock».
Heridas: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico.
Hemorragias: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico.
Traumatismos: esguinces, contusiones, luxaciones, fracturas, traumatismos torácicos, traumatismos craneoencefálicos, traumatismos de la columna vertebral, síndrome de aplastamiento, politraumatizados y traslados.
Accidentes de tráfico: orden de actuación, medidas respecto a la seguridad de la circulación y a los heridos en el accidente y aspectos esenciales de los accidentes de tráfico.
Lesiones producidas por calor y por frío.
Cuerpos extraños: en la piel, ojos, oídos y nariz.
Accidentes eléctricos. Electrocutión: lesiones producidas por la electricidad y los rayos.
Intoxicaciones por alcohol y estupefacientes.
Cuadros convulsivos: epilepsia y otros cuadros convulsivos.

4. Sistemas de recogida y transporte de accidentados

Evaluación de la necesidad de efectuar el transporte de un enfermo repentino o accidentado.
Posición lateral de seguridad.
Posiciones de espera, no lesivas o seguras.
Recogida de un lesionado.
Confección de camillas utilizando medios convencionales o inespecíficos.
Posiciones de transporte seguro.
Técnicas de inmovilización y transporte utilizando medios convencionales y materiales inespecíficos o de fortuna.

5. El botiquín de primeros auxilios

Instrumentos.
Material de cura.
Fármacos básicos.

6. Actuación general ante emergencia colectiva y catástrofe

Conceptos relacionados con emergencias colectivas y catástrofes.

Métodos de «triage» simple.

Norias de evacuación.

7. Principios psicológicos y técnicas de comunicación en situaciones de accidente o emergencia

Principios de psicología general.

Psicología de la víctima.

Comunicación: canales y tipos. Comunicación asistente-accidentado.

Comunicación asistente-familia.

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

Estrategias de control del estrés.

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

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula taller de 60 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

Módulo formativo 3: seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.

Nivel: 2.

Código: MF0711_2.

Asociado a la UC: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.

Duración: 60 horas.

Capacidades y criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CE3.2 Interpretar los aspectos más relevantes de la normativa y de los planes de seguridad relativos a: derechos y deberes del trabajador y de la empresa, reparto de funciones y responsabilidades, medidas preventivas, señalizaciones, normas específicas para cada puesto, actuación en caso de accidente y de emergencia.

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

CE3.4 Identificar y aplicar las pautas de actuación adoptables en situaciones de emergencia y en caso de accidentes, como el manejo de equipos contra incendios,

procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas sanitarias básicas y de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

C1 respecto a: CE1.4 y CE1.9; C3 respecto a: CE3.4.

Otras capacidades:

Respetar y demostrar sensibilidad ambiental.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir con las normas de correcta prestación del servicio.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

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

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Mostrar un buen hacer profesional.

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

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Mostrar flexibilidad para entender los cambios.

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

Mostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos:

1. Higiene alimentaria y manipulación de alimentos

Normativa general de higiene aplicable a la actividad.

Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes.

Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.

Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano.

Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos; aplicaciones.
Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.
Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.
Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).
Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH). Aplicaciones.
Alimentación y salud: Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos. Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos. Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.
Personal manipulador: Requisitos de los manipuladores de alimentos. Reglamento. Salud e higiene personal: factores, medidas, materiales y aplicaciones. Vestimenta y equipo de trabajo autorizados. Gestos. Heridas y su protección. Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos. Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.

2. Limpieza de instalaciones y equipos de hostelería

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

3. Incidencia ambiental de la actividad de hostelería

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

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

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

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

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

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

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

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la actividad, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

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

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

Módulo formativo 4: gestión de refugios y albergues de montaña.

Nivel: 2.

Código: MF2190_2.

Asociado a la UC: Gestionar y comercializar servicios propios de refugios y albergues de montaña.

Duración: 60 horas.

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Describir las características del subsector de turismo de naturaleza en el marco del sistema turístico y, en particular, el alojamiento, la restauración y las actividades de turismo activo asociadas, considerando las relaciones de los respectivos establecimientos con otras empresas y los circuitos y tipos de información que se generan.

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

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

CE1.3 Explicar las peculiaridades del turismo de naturaleza dentro del mercado turístico y su relación con el medio natural, especialmente si están ubicados en espacios protegidos.

CE1.4 Describir las características del turismo sostenible y sus factores determinantes, incidiendo en las normas básicas para minimizar los posibles impactos ambientales.

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

CE1.6 Describir las relaciones externas de los establecimientos de alojamiento de montaña con otras empresas.

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

C2: Diseñar diferentes proyectos de explotación de un refugio o albergue de montaña, en función de las especificaciones de las convocatorias de las organizaciones y administraciones competentes.

CE2.1 Reconocer los sistemas o procedimientos de adjudicación de la explotación de servicios en refugios o albergues de montaña.

CE2.2 Identificar los tipos de contrato y modalidades de explotación de servicios en refugios o albergues de montaña establecidos por las administraciones públicas o entidades privadas propietarias de estos establecimientos.

CE2.3 Describir la idea básica del proyecto y sus características esenciales como paso previo a su estudio.

CE2.4 Definir los objetivos y estimar la viabilidad para la explotación de los servicios de un refugio o albergue de montaña de manera que pueda controlarse su cumplimiento.

CE2.5 Determinar el tipo de estructura organizativa y las necesidades de recursos humanos, a partir de la cual se cumplan los objetivos establecidos.

CE2.6 En supuestos prácticos de proyectos de explotación de servicios en refugios o albergues de montaña que ofrecerá el establecimiento, definir los servicios identificando:

- Sus características técnicas.
- Los elementos innovadores y caracteres diferenciales frente a la posible competencia.
- Las necesidades de mobiliario y equipo, en función del tipo, categoría y características del refugio o albergue de montaña que se vaya a poner en explotación, servicios objeto de prestación, estructura y composición del inmovilizado y posibilidades de financiación.
- El proceso productivo.
- El sistema de calidad.
- Los sistemas de seguridad del establecimiento y de los clientes.

C3: Describir el proceso de constitución y puesta en marcha de negocios de explotación de servicios en refugios o albergues de montaña, en cumplimiento de la legislación vigente.

CE3.1 Diferenciar los conceptos de empresa, empresario y establecimiento mercantil, así como sus tipos y características.

CE3.2 Identificar los profesionales y entidades estatales, autonómicas y locales que prestan información y asesoramiento sobre trámites relativos a constitución de pequeñas empresas y, en particular, las dedicadas a la explotación de servicios en refugios y albergues de montaña, ayudas y subvenciones para su creación, fuentes de financiación, obligaciones fiscales y proyectos de viabilidad empresarial.

CE3.3 Esquematizar, en un cuadro comparativo, las características legales básicas identificadas para cada tipo jurídico de empresario.

CE3.4 Explicar los requisitos legales, trámites, documentos y organismos relacionados con la creación, constitución y puesta en marcha de pequeñas empresas, de acuerdo con la forma jurídica de la figura del empresario adoptada en función de actividad económica y recursos disponibles.

CE3.5 Describir la legislación vigente que afecta al funcionamiento del refugio o albergue de montaña.

C4: Aplicar técnicas para la compra y aprovisionamiento de mobiliario, equipos y mercancías en función de la puesta en marcha de refugios o albergues de montaña y para cubrir las exigencias derivadas de la explotación de sus servicios, determinando lo más rentable.

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

CE4.2 Describir diversos sistemas de almacenamiento, indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación, ventajas comparativas y documentación asociada.

CE4.3 En supuestos prácticos de compra y aprovisionamiento:

- Calcular pedidos de mercancías para cubrir necesidades derivadas de los servicios prestados, redactando las solicitudes de compra correspondientes.

- Efectuar la recepción de las mercancías solicitadas, cumplimentando la documentación correspondiente.
- Efectuar operaciones de control que detecten posibles deterioros o pérdidas y desviaciones entre las cantidades y las calidades de las mercancías solicitadas y las recibidas, especificando medidas para su resolución y utilizando la documentación e información correspondiente.
- Realizar o proponer su posterior ubicación, almacenaje o distribución, respetando la normativa higiénico-sanitaria.

CE4.4 Describir y utilizar la documentación necesaria para el control del almacén.

C5: Estimar posibles precios de ofertas gastronómicas y de alojamiento propias de refugios o albergues de montaña, de modo que resulten rentables y cumplan con los objetivos establecidos en el proyecto de explotación.

CE5.1 Describir los métodos de presupuestación y fijación de precios de servicios aplicables en refugios o albergues de montaña.

CE5.2 En supuestos prácticos de ofertas de alojamiento y gastronómicas debidamente caracterizadas, propias de refugios o albergues de montaña:

- Obtener costes directos e indirectos de los servicios o productos ofrecidos, indicando los documentos consultados y realizando sus cálculos.
- Cumplimentar la documentación específica.
- Calcular precios de la oferta de alojamiento y gastronómica de refugios o albergues de montaña.

C6: Desarrollar los sistemas y procesos de gestión y control económico, comercial y de la producción, necesarios para el ejercicio de la actividad de alojamiento en refugios o albergues de montaña.

CE6.1 Identificar los sistemas y procesos de gestión económica y financiera que mejor se adaptan a la actividad de alojamiento en refugios o albergues de montaña.

CE6.2 Identificar los sistemas y procesos de gestión de la producción y del servicio que mejor se adaptan a la actividad de alojamiento en albergues y refugios de montaña y a distintos niveles de producción.

CE6.3 Identificar los sistemas y procesos de gestión comercial que mejor se adaptan a la actividad de alojamiento en refugios o albergues de montaña y a distintos niveles de producción.

CE6.4 Argumentar la importancia de la seguridad en la conservación de la documentación e información, tratándolas con rigor.

CE6.5 En supuestos prácticos de ejercicio de la actividad de alojamiento en refugios o albergues de montaña:

- Realizar el diario de producción y cierre de caja.
- Aplicar métodos sencillos para auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja.
- Controlar los consumos de mercancías y bienes en general que cubran supuestas exigencias de explotación, de modo que se puedan determinar los costes de producción de los distintos servicios prestados en el refugio o albergue de montaña.
- Comparar y aplicar sistemas de organización de la información que proporcionen datos actualizados sobre situaciones económico-financieras de supuestos refugios o albergues de montaña.
- Aplicar métodos sencillos para la gestión y control de la calidad de los servicios prestados.

C7: Aplicar técnicas de gestión de personal aplicables en refugios y albergues de montaña, de manera que se consiga la integración de los trabajadores y los objetivos productivos del establecimiento.

CE7.1 Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.

CE7.2 Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.

CE7.3 En supuestos prácticos de gestión de personal en un refugio o albergue de montaña, coordinar equipos de trabajo, integrando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.

C8: Desarrollar acciones comerciales aplicables a albergues y refugios de montaña y aplicar técnicas de comunicación, estimando su importancia para el logro de los objetivos empresariales.

CE8.1 Describir ficheros de clientes actuales y potenciales en los que se puedan incluir los datos relevantes para los objetivos de promoción de ventas y otras acciones de marketing.

CE8.2 En supuestos prácticos de comercialización:

- Aplicar técnicas para definir segmentos de la demanda de alojamientos en refugios o albergues de montaña y reconocer fuentes de información que permitan describir sus características.

- Identificar los elementos principales de los servicios prestados por determinados refugios o albergues de montaña y efectuar comparaciones para identificar las características diferenciales y las ventajas competitivas con respecto a otras ofertas de semejante naturaleza de la zona.

- Describir y aplicar las técnicas de comunicación y promoción de ventas, y argumentar propuestas de acciones promocionales e ideas y conceptos para el desarrollo de los soportes.

CE8.3 Identificar las técnicas y elementos para lograr la fidelización de los clientes de refugios o albergues de montaña.

CE8.4 Explicar las funciones de los canales de distribución y diferenciar los tipos y formas de distribución del turismo de naturaleza.

CE8.5 Reconocer y describir las técnicas sencillas de merchandising aplicables en los refugios o albergues de montaña.

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

C2 respecto a CE2.6; C4 respecto a CE4.3; C5 respecto a CE5.2; C6 respecto a CE6.5; C7 respecto a CE7.3; C8 respecto a CE8.2.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos establecidos en el proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña.

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

Demostrar un buen hacer profesional en el desempeño de las actividades en el refugio o albergue de montaña.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo, si lo hubiera, del refugio o albergue de montaña y compartir información con él.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados. Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

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

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

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos. Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.
Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Contenidos:

1. Estudio del sector turístico y los alojamientos en el medio natural de montaña.

El sector turístico: Diferentes formas de turismo. Turismo sostenible de las zonas de montaña. El turismo de naturaleza: definición y modalidades. Categorías de espacios naturales y su normativa. Normativas y tipologías de turismo de naturaleza según las diferentes Comunidades Autónomas. Diagnóstico del sector: Puntos fuertes y débiles. Amenazas y oportunidades. La estacionalización. Los alojamientos en el medio natural de montaña. Características y tipos. Servicios ofertados. Infraestructuras, mobiliario y equipamiento básico de un refugio o albergue de montaña.

2. Explotación de un refugio o albergue de montaña

El proyecto de explotación de un refugio o albergue de montaña. Empresa, empresario y establecimiento mercantil. Profesionales, organismos y asociaciones relacionadas con la explotación de refugios y albergues de montaña. Comercialización del servicio de alojamiento en refugios y albergues de montaña: El posicionamiento del refugio. Fijación de precios de los servicios y obligatoriedad contractual en materia de precios. Identificación y características del público objetivo. La comercialización de los servicios: Acciones de comunicación y publicidad. Ferias. Guías. Federaciones y clubes deportivos. Compra, aprovisionamiento y control de consumos y costes en refugios y albergues de montaña: Cálculo de necesidades de aprovisionamiento de alimentos, bebidas, productos de limpieza y demás mercancías y equipos. Negociación con proveedores. La función de integración de personal: Definición y objetivos. Relación con la función de organización. Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones. Recepción y almacenamiento de mercancías. Gestión y control de inventarios. Registros documentales. Gestión y control de calidad del servicio en refugios y albergues de montaña: Concepto de calidad por parte del cliente o usuario de refugios y albergues de montaña. Programas, procedimientos e instrumentos específicos. Aplicaciones. Técnicas de control de calidad del servicio.

3. Gestión económica-administrativa de la actividad del refugio o albergue de montaña

Análisis sencillo de la situación económico-financiera del refugio o albergue de montaña. Diario de producción y cierre de caja. Aplicación de métodos sencillos para auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja. Comparación y aplicación de sistemas de organización de la información. Normalización y formalización de documentación que se genera en la actividad. Control de consumos y costes: Cálculo del coste de materias primas y productos; registro documental. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión económico-administrativa.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

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

- Formación académica de Ingeniero/a Técnico/a, Diplomado/a o Arquitecto/a Técnico/a, titulaciones de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

Módulo formativo 5: restauración en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales.

Nivel: 2.

Código: MF1044_2.

Asociado a la UC: Preparar y servir desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona.

Duración: 120 horas.

Capacidades y criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Otras capacidades:

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

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

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

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

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

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos:**1. Ofertas gastronómicas propias de entornos rurales y/o naturales y materias primas alimentarias**

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

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

2. Técnicas culinarias elementales

Clasificación, descripción y aplicaciones.

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

Tratamiento de los géneros durante los procesos.

Terminología culinaria.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. Atención al cliente en restauración

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

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

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Taller de cocina 135 m²
- Taller de bar, cafetería y restaurante de 120 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

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

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

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

Módulo formativo 6: mantenimiento de refugios y albergues de montaña.

Nivel: 2.

Código: MF2191_2.

Asociado a la UC: Mantener en buen estado de uso las instalaciones del refugio o albergue de montaña y asegurar el funcionamiento de sus sistemas y equipos.

Duración: 90 horas.

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Asociar necesidades de mantenimiento y condiciones de uso de instalaciones, habitaciones y demás dependencias a tipos de refugios y albergues de montaña y servicios ofertados.

CE1.1 Diferenciar las zonas que componen el refugio o albergue de montaña, indicando sus funciones y características.

CE1.2 Relacionar necesidades de mantenimiento con los diferentes tipos, capacidades y ubicaciones de refugios o albergues de montaña y con los servicios ofertados.

CE1.3 Identificar las instalaciones, sistemas, máquinas y equipos propios de refugios y albergues de montaña, tales como equipos de energía subsidiarios, aparatos de medida de datos meteorológicos o sistemas de emergencia.

CE1.4 Identificar los muebles y enseres propios de los refugios o albergues de montaña.

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

C2: Aplicar técnicas para verificar y asegurar el estado y condiciones de uso de los equipos, máquinas y útiles que conforman las dotaciones básicas de refugios y albergues de montaña, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.

CE2.1 Explicar los tipos, manejo y riesgos de los equipos, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en el mantenimiento de habitaciones y demás dependencias de refugios y albergues de montaña.

CE2.2 Describir las aplicaciones, limpieza y mantenimiento de uso de equipos, maquinaria, herramientas y utensilios habituales en la dotación de refugios y albergues de montaña.

CE2.3 En casos prácticos de mantenimiento de máquinas y útiles propios de refugios y albergues de montaña:

- Seleccionar los productos y utensilios necesarios para su mantenimiento sencillo.
- Realizar operaciones sencillas de mantenimiento de las máquinas utilizadas habitualmente para la limpieza en refugios y albergues de montaña: aspiradoras o máquinas de limpieza a vapor.
- Efectuar el mantenimiento de otras máquinas, herramientas y utensilios.

C3: Aplicar técnicas de limpieza y puesta a punto de habitaciones y demás dependencias de refugios y albergues de montaña, utilizando la maquinaria y útiles adecuados.

CE3.1 Identificar pavimentos, materiales y revestimientos utilizados habitualmente en los diferentes refugios y albergues de montaña, describiendo las características más importantes de cada uno de ellos.

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

CE3.3 En casos práctico, de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes:

- Seleccionar los productos, utensilios y maquinaria necesarios.
- Seleccionar la técnica de limpieza más adecuada al caso planteado.
- Realizar la limpieza y puesta a punto de habitaciones y demás instalaciones, siguiendo los parámetros de orden y métodos estipulados e indicando los puntos clave que se deben tener en cuenta.

CE3.4 Especificar la forma de procesar los objetos olvidados por los clientes o usuarios.

C4: Reconocer y aplicar las normas y medidas internas de seguridad, higiene y salud en los procesos de preparación y puesta a punto de habitaciones y demás instalaciones de refugios y albergues de montaña.

CE4.1 Identificar e interpretar las normas vigentes en materia de seguridad, higiene y salud, en particular las que afectan a la preparación y puesta a punto de habitaciones, locales, demás instalaciones y equipos utilizados en refugios y albergues de montaña.

CE4.2 Identificar los daños y riesgos que se derivan de una incorrecta utilización de la maquinaria, útiles y herramientas propios de albergues y refugios de montaña.

CE4.3 En supuestos prácticos de preparación y puesta a punto de instalaciones de refugios y albergues de montaña, aplicar los criterios de seguridad y protección ambiental en la manipulación de los productos químicos utilizados.

CE4.4 Reconocer y aplicar las normas y medidas internas de seguridad laboral, higiene y salud.

C5: Identificar y mantener, aplicando técnicas sencillas de mantenimiento, los sistemas de captación, potabilización, depuración de agua y saneamiento del refugio o albergue de montaña, de modo que el agua sea apta para el consumo humano y se gestionen los lodos resultantes de la depuración.

CE5.1 Identificar el circuito del agua utilizada en el refugio o albergue de montaña desde su captación hasta su depuración.

CE5.2 Identificar los sistemas de saneamiento más utilizados en refugios o albergues de montaña.

CE5.3 Explicar la normativa vigente en el tratamiento y potabilización del agua para que sea apta para el consumo humano.

CE5.4 Explicar la gestión de los residuos sólidos urbanos y los riesgos ambientales de su gestión incorrecta.

CE5.5 En casos prácticos de tratamiento de aguas, detectar necesidades de reparación y aplicar técnicas sencillas de mantenimiento o reparación de la depuradora de agua o el sistema de depuración y explicar la gestión de los lodos resultantes de la depuración.

CE5.6 En casos prácticos de tratamiento de aguas, aplicar técnicas sencillas de mantenimiento o reparación de la red de saneamiento del refugio o albergue de montaña.

CE5.7 Argumentar las implicaciones de asumir o no, el compromiso de mantener y cuidar los sistemas de captación, potabilización y depuración de agua, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C6: Identificar y mantener, aplicando técnicas sencillas de mantenimiento, los sistemas de suministro de energía de refugios o albergues de montaña.

CE6.1 Identificar las fuentes de energías renovables y no renovables más utilizadas en refugios o albergues de montaña.

CE6.2 En casos prácticos de comprobación de sistemas de suministro de energía de refugios o albergues de montaña, detectar necesidades de reparación y aplicar técnicas sencillas de mantenimiento o reparación de los mismos.

CE6.3 Argumentar las implicaciones de asumir o no el compromiso de mantener y cuidar los sistemas de suministro de energía, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.3; C4 respecto a CE4.3; C5 respecto a CE5.5, CE5.6 y CE5.7; C6 respecto a CE6.2 y CE6.3.

Otras capacidades:

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

Responsabilizarse del mantenimiento sencillo de las instalaciones, maquinaria y equipos del refugio o albergue de montaña.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con , especialmente en el mantenimiento de los suministros y abastecimientos de energía y agua, y en las pequeñas reparaciones básicas de electricidad y equipamientos básicos del refugio.

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

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

Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos.

Contenidos:

1. Utilización de instalaciones, habitaciones y demás dependencias en refugios y albergues de montaña

Instalaciones y equipos básicos. Instalaciones complementarias y auxiliares. La habitación del refugio o albergue de montaña. Dotación de refugios y albergues de montaña: Mobiliario: clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones, aplicaciones y tipo de refugio o albergue de montaña. Ubicación y distribución. Revestimientos: clasificación y caracterización según tipo de refugio o albergue de montaña. Limpieza y mantenimiento de mobiliario: productos utilizados, aplicaciones y técnicas. Sistemas de iluminación. Aplicaciones. Reparaciones a realizar por otros profesionales.

2. Técnicas de limpieza y puesta a punto de habitaciones, demás dependencias e instalaciones de refugios y albergues de montaña

Equipos, maquinaria, útiles y herramientas: descripción, aplicaciones, limpieza y mantenimiento de uso. Normas de seguridad en su utilización. Prevención de riesgos laborales. Productos utilizados en la limpieza: tipos, aplicaciones y rendimientos. Beneficios e inconvenientes. Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención. Técnicas de limpieza: descripción y aplicación. Control de resultados.

3. Captación y tratamiento del agua en refugios y albergues de montaña

Técnicas de captación de aguas en el medio natural de montaña. Captación de agua en la estación invernal. Potabilización y depuración de las aguas. Métodos habituales. Gestión de los lodos resultantes de la depuración. Aguas grises. Saneamiento. Fosas sépticas. Aseos ¿secos¿. Reparaciones básicas, piezas de recambio y herramientas para mantenimiento. Reparaciones a realizar por otros profesionales.

4. Utilización de sistemas de suministro de energía en refugios y albergues de montaña

Energías renovables y no renovables. Energías utilizadas en el refugio o albergue de montaña: generador de gasoil, microcentral hidroeléctrica, energía solar, energía eólica, gas butano o propano. Reparaciones básicas, piezas de recambio y herramientas para mantenimiento. Reparaciones a realizar por otros profesionales.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Taller de hostelería 45 m²
- Taller de mantenimiento de 150 m²
- Taller de limpieza (habitación y baño) de 40 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el mantenimiento en buen estado de uso de las instalaciones del refugio o albergue de montaña y asegurar el funcionamiento de sus sistemas y equipos, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

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

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

Módulo formativo 7: vigilancia de refugios y albergues de montaña.

Nivel: 2

Código: MF2192_2

Asociado a la UC: Vigilar el refugio o albergue de montaña y asegurar su comunicación, en colaboración con los servicios públicos que operan en la zona

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Describir los procesos de vigilancia del refugio o albergue de montaña y su entorno, con el fin de identificar situaciones de riesgo para las personas o el entorno.

CE1.1 Describir los procesos y la documentación destinada a registrar y controlar los desplazamientos de los clientes, con el fin de detectar posibles casos de desaparición

CE1.2 Describir los procesos de alerta a los servicios públicos que operan en entornos naturales de montaña de modo que se tomen las medidas oportunas referidas a rescate de desaparecidos o riesgos para el entorno.

CE1.3 Reconocer las situaciones de riesgo para las personas o el entorno que se puedan producir en las áreas de acampada o vivac próximas al refugio o albergue de montaña y asociar los métodos de prevención y resolución de las mismas.

CE1.4 Registrar en la documentación establecida, datos sobre el estado de la fauna y flora del entorno con el objetivo de informar a las autoridades competentes y prevenir daños ambientales.

CE1.5 Diferenciar posibles sistemas de vigilancia del refugio o albergue de montaña y explicar su utilidad en función de las características del refugio o albergue de montaña.

C2: Interpretar la información meteorológica para conocer el tiempo y su posible evolución y analizar las técnicas de evaluación del manto nieve.

CE2.1 Describir el comportamiento general de la atmósfera desde el punto de vista meteorológico.

CE2.2 Explicar la relación existente entre la presión atmosférica y el tiempo meteorológico.

CE2.3 Explicar la formación de situaciones meteorológicas adversas o que puedan comportar peligro para la actividad de montaña, describiendo los signos para detectarlos o preverlos.

CE2.4 En un supuesto práctico de información meteorológica:

- Interpretar la información aportada por un mapa meteorológico y la posible evolución de las condiciones climatológicas.

- Describir y reconocer, a partir de la identificación del medio, los signos naturales indicadores de cambio meteorológico.

- Describir y realizar el perfil stratigráfico del manto nivoso.

CE2.5 Describir el proceso evolutivo seguido por el manto nivoso según las condiciones de temperatura o gradiente térmico, humedad y vientos predominantes.

CE2.6 Explicar las diferencias en la evolución del manto nieve que se produce en las laderas norte y sur de una montaña.

CE2.7 Enumerar los diferentes tipos de aludes de nieve que se pueden presentar con más frecuencia en el medio de montaña.

CE2.8 Describir las condiciones ambientales predominantes que provocan el desencadenamiento de los diferentes tipos de aludes, como los de placa, de nieve húmeda y nieve en polvo, indicando qué influencia tiene la orografía y vegetación en su desencadenamiento.

CE2.9 Explicar detalladamente la tabla europea del riesgo de aludes.

C3: Valorar la importancia de la observación y registro de datos meteorológicos y aplicar métodos para el uso eficiente de esta información.

CE3.1 Describir el proceso de la toma de datos meteorológicos, explicando la trascendencia de los mismos para la seguridad de las personas y la conservación y protección ambiental.

CE3.2 Identificar y utilizar los aparatos de medida de datos meteorológicos más habituales en los refugios y albergues de montaña y describir su utilización y periodicidad de registro.

CE3.3 En un supuesto práctico de registro de datos meteorológicos:

- Analizar los datos meteorológicos recogidos por los diferentes aparatos de medida e interpretar su significado.

- Realizar el perfil estratigráfico del manto nivoso e interpretar la información explicando cómo prevenir aludes.

- Reconocer las organizaciones destinatarias de la información meteorológica.

CE3.4 Mantener en buen estado los aparatos de una pequeña estación meteorológica de montaña.

C4: Describir la colaboración más habitual requerida por los organismos públicos que operan en entornos de refugios o albergues de montaña o están vinculados con los mismos.

CE4.1 En un supuesto práctico de accidente o situación de emergencia en el entorno de un refugio o albergue de montaña:

- Describir el proceso de alerta a los servicios públicos competentes en rescate.

- Informar a los públicos competentes en rescate sobre la ubicación del accidente, la situación y el número de heridos, el estado de los accesos y el terreno y las condiciones atmosféricas.

- Reconocer las señales habituales realizadas por helicópteros de rescate y organizar el espacio necesario para su aterrizaje.

CE4.2 Identificar las instalaciones, el equipamiento y material del refugio o albergue de montaña que puedan requerir los servicios públicos competentes en rescate en una situación de emergencia, describiendo su uso.

CE4.3 En un supuesto práctico de campaña de sensibilización ambiental organizada por un organismo público, aplicar técnicas de sensibilización desde el refugio o albergue de montaña, de modo que se contribuya al éxito de la misma.

CE4.4 En un supuesto práctico de vigilancia del entorno del refugio o albergue de montaña, reconocer posibles organismos o entidades de colaboración tales como agentes de protección de la naturaleza, gestores de espacios naturales protegidos, servicios de protección de la naturaleza, centros de visitantes o administraciones públicas locales, como ayuntamientos, mancomunidades y comarcas.

C5: Demostrar el funcionamiento y el mantenimiento de uso sencillo de los equipos de telecomunicación más habituales en los refugios y albergues de montaña, relacionándolos con las condiciones de uso y teniendo en cuenta la naturaleza del entorno.

CE5.1 Reconocer los equipos de telecomunicación más habituales en los refugios y albergues de montaña describiendo su funcionamiento.

CE5.2 En un supuesto práctico de telecomunicación en un refugio o albergue de montaña:

- Utilizar los equipos de telecomunicación para comunicarse con el exterior y con otros refugios o albergues de montaña, en función de las condiciones ambientales.

- Describir el uso de repetidores con un emisor transceptor.

- Describir las frecuencias básicas para casos de emergencias.

CE5.3 En un supuesto práctico de comunicación en una zona sin cobertura de telefonía móvil, reconocer los espacios con cobertura.

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

C1 respecto a CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.3; C4 respecto a CE4.1; C5 respecto a CE5.2

Otras capacidades:

Responsabilizarse de la vigilancia y la comunicación del refugio o albergue de montaña. Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, especialmente en tareas de colaboración con los servicios públicos que operen en la zona del refugio o albergue de montaña.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a los servicios públicos que operen en la zona del refugio o albergue de montaña.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Mostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la actividad de vigilancia del refugio o albergue de montaña.

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

Mostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos en situaciones críticas. Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos imprevistos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en la vigilancia del refugio o albergue de montaña.

Contenidos:

1. Vigilancia y comunicación del refugio o albergue de montaña

La atención a los desplazamientos de los clientes. Vigilancia del entorno: La acampada o vivac. Situaciones de riesgo para las personas y el entorno. Prevención y resolución de situaciones de riesgo. Registro de datos de flora y fauna. Información a las autoridades competentes. Telecomunicación en el refugio o albergue de montaña: Equipos de telecomunicación habituales: Mantenimiento de uso sencillo. Emisor-receptor de radio. Repetidores. Condicionantes para la telecomunicación: Orografía y meteorología.

2. Meteorología y nivología en montaña

Conceptos generales. Análisis y predicción del tiempo. Predicción del tiempo por indicios naturales. Riesgos asociados a los fenómenos atmosféricos y medidas preventivas. Nieve: formación y precipitación. Metamorfismo de la nieve: gradiente. Análisis del manto nivoso: técnicas de sondeo, elaboración de perfiles estratigráficos, estudios de casos prácticos. Aludes de nieve: Constitución del alud. Tipos: placa, nieve reciente y de fusión. Influencia del relieve y la vegetación en el desencadenamiento o estabilización del manto nivoso. Escala europea de riesgos de avalancha. Tratamiento de la información meteorológica en el refugio o albergue de montaña: El proceso de toma de datos meteorológicos. La periodicidad. Los aparatos de medida y técnicas de medida. Interpretación de los datos registrados. Información a los organismos destinatarios de la información.

3. Colaboración con organismos públicos en el refugio o albergue de montaña

Organismos públicos habituales en entornos de refugios y albergues de montaña. Colaboración con la administración ambiental. Situaciones de emergencia: alerta a servicios públicos competentes en rescate. Información sobre el accidente. Equipamiento requerido por los servicios públicos competentes en rescate. Técnicas de sensibilización ambiental.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Entorno natural de baja y media montaña (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la vigilancia del refugio o albergue de montaña y asegurar su comunicación, en colaboración con los servicios públicos que operan en la zona, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

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

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

Módulo formativo 8: técnicas de progresión y porteo humano en terreno montañoso.

Nivel: 2.

Código: MF2193_2.

Asociado a la UC: Progresar con seguridad por terreno de montaña, especialmente en tareas de colaboración con servicios de emergencia y de aprovisionamiento de refugios y albergues de montaña.

Duración: 90 horas.

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Describir el material y el equipo personal de montaña y porteo y mantenerlo en condiciones óptimas de uso, en cumplimiento de la normativa vigente.

CE1.1 Describir el equipo personal y material de montaña y de porteo, relacionándolo con las diferentes características personales, naturaleza de las tareas y las circunstancias que pueden concurrir, tales como pernoctas o estancias superiores a lo previsto.

CE1.2 Enumerar los diferentes materiales con los cuales se fabrica el equipamiento personal de montaña y porteo.

CE1.3 Describir las características fundamentales del equipamiento personal de montaña y porteo.

CE1.4 Describir la influencia de los factores ambientales en las prestaciones del equipamiento personal de montaña y de porteo

CE1.5 Describir los cuidados en el almacenamiento del equipamiento personal de montaña y de porteo.

CE1.6 En un supuesto práctico de mantenimiento de material y equipo personal de montaña y de porteo:

- Identificar los materiales que lo componen.
- Realizar el mantenimiento del material.
- Realizar maniobras de almacenamiento.

CE1.7 Definir el funcionamiento del sistema de capas en la vestimenta.

CE1.8 Nombrar la normativa actual sobre la homologación y caducidad del equipamiento personal de montaña.

C2: Desplazarse por diferentes tipos de terreno de montaña aplicando técnicas de progresión adecuadas al medio y eficaces.

CE2.1 Localizar la posición del centro de gravedad del cuerpo en función de la técnica aplicada.

CE2.2 Describir el modo de transporte de provisiones y otros materiales necesarios y su distribución en el interior de la mochila de modo que se consiga un porteo seguro.

CE2.3 Describir y realizar el ajuste de la mochila al cuerpo en ascenso y en descenso.

CE2.4 Explicar el modo de desplazarse en terrenos de montaña, detallando la posición de las extremidades superiores e inferiores del cuerpo y el tipo de pisada que se debe realizar en diferentes tipos de pendiente y con distintos tipos de terreno, ya sea hierba, bloques de piedra o glera.

CE2.5 En un supuesto práctico donde se progresa sobre un recorrido por montaña variado no nevado:

- Aplicar la técnica adecuada al ascenso o descenso en un terreno con pendiente de hierba, tarteras y terreno pedregoso y progresar por el mismo.

- Identificar las posibles zonas que presentan peligros objetivos típicos del terreno variado de montaña no nevada.

- Describir la dificultad de los pasos más complicados y la técnica de progresión más adecuada en terreno variado de montaña no nevado.

CE2.6 En un supuesto práctico donde se progresa sobre un recorrido de montaña nevado de tipo nórdico:

- Aplicar la técnica adecuada y realizar una progresión en ascenso calzando raquetas de nieve y empleando bastones de esquí sobre pendientes suaves a moderadas.

- Aplicar la técnica adecuada y realizar un descenso calzando raquetas de nieve y empleando bastones de esquí sobre pendientes suaves a moderadas y aplicando diferentes técnicas.

- Describir el funcionamiento y límites del material de seguridad empleado en terreno nevado.

- Identificar las posibles zonas que presentan peligros objetivos típicos del terreno nevado.

- Describir la dificultad de los pasos más complicados y la técnica de progresión más adecuada a aplicar en terreno nevado de tipo nórdico.

- Establecer rutas alternativas en los puntos con peligros objetivos de montaña y de dificultad en terreno nevado de tipo nórdico.

CE2.7 Explicar la normativa en materia de intervenciones de emergencia en montaña.

C3: Utilizar los instrumentos, mapas e indicios naturales para orientarse en todo tipo de condiciones ambientales de montaña.

CE3.1 En un supuesto práctico de orientación en un entorno de montaña, realizar las siguientes acciones empleando exclusivamente el mapa topográfico:

- Orientar el mapa tomando como referencia el terreno natural circundante.

- Identificar sobre el mapa los elementos naturales más característicos que se puedan ver en el entorno como: ríos, cortados, bosques, pistas forestales, trazados de alta tensión, presas artificiales, carreteras y poblaciones, entre otros.

- Reconocer los collados más visibles.

CE3.2 Explicar y realizar el cálculo distancias y tiempos de un recorrido dado sobre el mapa.

CE3.3 Describir y utilizar los elementos y modo de funcionamiento de una brújula con limbo móvil.

CE3.4 Describir el funcionamiento de un GPS y utilizar sus aplicaciones informáticas sobre cartografía digital.

CE3.5 Describir el funcionamiento de un altímetro y la relación existente con la altura y las condiciones climatológicas de bajas y altas presiones atmosféricas y utilizarlo.

CE3.6 Ante diferentes supuestos prácticos de orientación en terreno de montaña utilizando mapa, brújula, GPS y altímetro:

- Calcular rumbos y azimuts.

- Identificar accidentes geográficos.

- Ubicar puntos sobre el mapa aplicando técnicas de triangulación.

- Confirmar que se está en el recorrido aplicando la técnica de rumbo inverso.

- Identificar puntos en el medio natural tomando rumbos en el mapa.

- Calcular las coordenadas de puntos de referencia del recorrido para introducirlos en el gps.

- Recuperar el recorrido realizado desde el gps.

CE3.7 Describir las técnicas de orientación que se deben utilizar en momentos de visibilidad deficiente.

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

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.3, CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.1, CE3.2, CE3.3, CE3.4 y CE3.6.

Otras capacidades:

Demostrar autonomía en la progresión en terreno de montaña.

Demostrar autonomía en el porteo de provisiones y otros materiales en mochila, con caballerías y con otros medios mecánicos, así como en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad. Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Colaborar activamente si es requerido por las autoridades competentes en los rescates de montaña. Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Contenidos:

1. Utilización de equipo personal y material de montaña y de porteo

Equipo: Descripción del equipo según el tipo de actividad. Diseño y materiales utilizados en la fabricación. Teoría de las capas. Diagnóstico de deterioro. Mantenimiento del equipo. Material: Descripción del material en función de la actividad. Materiales utilizados en la fabricación. Diseño y construcción. Diagnóstico de deterioro. Caducidad del material de progresión y seguridad. Reparación de urgencia del material de montaña: diagnóstico, reparación y verificación. Herramientas y medios de porteo y transporte. Distribución de cargas en porteo humano.

2. Técnicas de progresión en terreno variado de montaña

Técnicas generales de marcha, por terreno variado sin dificultad, poca inclinación y terreno uniforme. Técnicas específicas de marcha: Progresión en pendientes fuertes de hierba. Progresión en laderas con canchales y gleras. Técnicas de descenso cara a la pendiente. Técnicas de descenso en zigzag. Técnicas de marcha utilizando bastones. Técnicas de marcha en nieve, ascenso y descenso. Técnicas de marcha con raquetas de nieve en ascenso y descenso en: pendiente suave, pendiente pronunciada y paso de resaltes de fuerte pendiente. Técnicas de deslizamiento controlado con raquetas. Equipo. Modo de transporte. Seguridad y gestión del riesgo: equipo de prevención y socorro. Normativa en materia de intervención en emergencias en montaña.

3. Técnicas e instrumentos de orientación

Brújula: características, funcionamiento, tipos y limitaciones. Norte geográfico y magnético. Declinación e inclinación. Navegación terrestre utilizando la brújula y el mapa. GPS (Global Position System): características, funcionamiento, tipos y limitaciones. Aplicaciones informáticas y cartografía digital. Técnicas de orientación. Técnicas de orientación con visibilidad reducida. Elementos naturales para la orientación.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Entorno natural de baja y media montaña (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).
- Terreno nevado de tipo nórdico (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).
- Aula taller de actividades físico-deportivas de 60 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la progresión con seguridad por terreno de montaña, especialmente en tareas de colaboración con servicios de emergencia y de aprovisionamiento de refugios y albergues de montaña, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

-Formación académica de Técnico Superior, Técnico Deportivo Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

-Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

Módulo formativo 9: lengua extranjera profesional para turismo.

Nivel: 2.

Código: MF2194_2.

Asociado a la UC: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

Duración: 90 horas.

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Interpretar mensajes orales de complejidad media en una lengua extranjera, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito de la actividad turística.

CE1.1 Interpretar los aspectos generales de mensajes orales emitidos en una lengua extranjera y reconocer con precisión el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

-Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

-Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

-Resolución de quejas y reclamaciones.

-Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.

-Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.

-Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

-Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.

-Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.

-Promoción de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.

-Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

-Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CE1.2 Interpretar de forma general mensajes orales emitidos en una lengua extranjera en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.

- Comunicación formal o informal.

- Aspectos no verbales.

- Número y características de los interlocutores.

- Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
- Claridad de la pronunciación.
- Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

C2: Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de cierta complejidad escritos en una lengua extranjera, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad turística, extrayendo la información relevante.

CE2.1 Interpretar de forma general los mensajes, instrucciones y documentos, recibidos o utilizados en una lengua extranjera y reconocer su propósito con precisión, en situaciones profesionales, tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad turística.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
- Información sobre destinos, servicios y precios.

CE2.2 Interpretar de forma general mensajes escritos en una lengua extranjera, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

C3: Producir con fluidez mensajes orales en una lengua extranjera medianamente complejos, referidos al contexto profesional del turismo.

CE3.1 Expresar oralmente en una lengua extranjera, pronunciando con fluidez, claridad y corrección, fórmulas de cortesía aprendidas, y frases complejas que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.

CE3.2 Producir mensajes orales con claridad y coherencia, adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Ruido ambiental o interferencias.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

C4: Producir en una lengua extranjera documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario amplio, propio del ámbito profesional del turismo.

CE4.1 Producir en una lengua extranjera mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

- Avisos para clientes de un evento.
- Documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes.
- Reservas y venta de servicios y productos turísticos.
- Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
- Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Formalización de documentos de control, contratos y bonos.
- Elaboración de informes.
- Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
- Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

CE4.2 Producir en una lengua extranjera mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en una lengua extranjera estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.

CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en una lengua extranjera, en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

- Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CE5.2 Resolver situaciones de interacción en una lengua extranjera, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:
C5 respecto a todos los criterios de evaluación.

Otras capacidades:

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás. Tratar al cliente y proveedor con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes. Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

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

Contenidos:

1. Gestión y comercialización en una lengua extranjera de servicios turísticos

Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros. Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos. Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico. Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero. Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

2. Prestación de información turística en una lengua extranjera

Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística. Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes. Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.

Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre. Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan. Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados. Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

3. Atención al cliente de servicios turísticos en una lengua extranjera

Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes. Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales. Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad. Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de idiomas de 60 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Licenciado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

ANEXO DCLIV

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCIÓN A PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO.

Familia profesional: hostelería y turismo.

Nivel: 2.

Código: HOT654_2.

Competencia general.

Desarrollar las actividades de recepción y atención al pasaje en medios ferroviarios de transporte de pasajeros, utilizando si fuera preciso la lengua inglesa, según las especificaciones de la compañía o empresa prestataria del servicio y atendiendo a los requerimientos del responsable, prestando asistencia en caso de emergencia y aplicando la normativa y legislación vigentes en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales.

Unidades de competencia:

UC2195_2: Desarrollar la operativa en relación con el embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario

UC2005_2: Ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte

UC2196_2: Prevenir y asistir a pasajeros en emergencias ferroviarias

UC2003_2: Prestar primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros

UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas

Entorno profesional.

Ámbito profesional.

Desarrolla su actividad por cuenta ajena, en el departamento de servicio a bordo en trenes comerciales de transporte de pasajeros nacionales, internacionales y de larga y media distancia, así como en trenes turísticos o chárter contratados por organizaciones o particulares para desplazamientos. Desempeña sus tareas en dependencia funcional del responsable del departamento de atención al pasajero, si lo hubiera, o del responsable del medio de transporte y en coordinación con el resto de miembros de la tripulación.

En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

Sectores productivos.

Se ubica en el sector de hostelería y turismo, concretamente en las actividades de atención y servicio a pasajeros en medios de transporte ferroviario.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Azafata o auxiliar de tren.

Auxiliares de servicio de a bordo.

Formación asociada (390 horas).

Módulos formativos:

MF2195_2: Operativa de embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario. (60 horas)

MF2005_2: Atención al pasajero en medios de transporte. (90 horas)

MF2196_2: Prevención y asistencia a pasajeros en emergencias ferroviarias. (60 horas)

MF2003_2: Primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros. (90 horas)

MF1057_2: Inglés profesional para turismo. (90 horas)

Unidad de competencia 1: desarrollar la operativa en relación con el embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario.

Nivel: 2.

Código: UC2195_2.

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Realizar las actividades individuales requeridas por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio de atención al pasajero, con el fin de que se constituya la tripulación del tren, cumpliendo los requisitos de legalidad, seguridad y uniformidad.

CR 1.1 La documentación acreditativa necesaria para el acceso al tren, se revisa para su presentación al responsable.

CR 1.2 Las condiciones físicas y psicológicas exigibles, se cumplen de manera que permitan el ejercicio de sus funciones de acuerdo con las normas de la compañía ferroviaria y de la empresa prestataria del servicio de atención al pasajero.

CR 1.3 La uniformidad, acreditaciones personales y otros elementos externos y de conducta requeridos se respetan, de manera que como miembros de la tripulación sean claramente reconocibles y cumplan con el estándar establecido por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio de atención al pasajero.

CR 1.4 Las actividades relativas a su presentación para la constitución de la tripulación, se realizan en el lugar y hora establecidos por la empresa prestataria del servicio.

CR 1.5 Las instrucciones recibidas del superior inherentes a las funciones de la tripulación y de la información referida a los elementos que puedan condicionar su actividad durante el trayecto, se confirman, y en caso contrario, se recaba dicha información.

RP 2: Realizar las acciones previas al embarque de pasajeros, de manera que éste se desarrolle siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero.

CR 2.1 El aspecto general y las condiciones de la zona de recepción, se comprueban para cumplir con los requisitos de orden y limpieza establecidos.

CR 2.2 Los equipos para la operativa habitual se comprueban en cuanto a su presencia y ubicación con el fin de asegurar que dicha operativa se desarrollará según los protocolos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero.

CR 2.3 Los botiquines de emergencia y primeros auxilios se verifican en cuanto a su dotación y ubicación para comprobar que cumplen con los requisitos del trayecto.

CR 2.4 La documentación previa al embarque, tales como listados de ocupación, grupos, peticiones de comidas y servicios especiales, reservas de salas o listados de comprobación de carga de materiales varios, se revisa para evitar errores, atendiendo a las circunstancias especiales que concurran.

CR 2.5 La orden de embarque del pasaje a bordo del tren, una vez recibida, se transmite, en caso necesario, al resto de la tripulación implicada para la puesta en marcha de la operativa de acogida.

RP 3: Colaborar en la recepción, embarque y acogida del pasaje siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio de atención al pasajero, para que el proceso sea fluido, ordenado y satisfactorio para los pasajeros.

CR 3.1 La recepción del pasaje se realiza en el lugar establecido según la compañía ferroviaria, empleando los medios disponibles de forma que se consiga fluidez en el embarque y acogida.

CR 3.2 La acogida del pasaje se realiza de forma cordial, orientándole y facilitándole la información que precise en cuanto al tipo de acomodación, categoría o ubicación que tenga reservada.

CR 3.3 Los mensajes relativos a la bienvenida, información y seguridad se emiten por megafonía y equipos audiovisuales en el momento previsto en los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero.

CR 3.4 Las operaciones de embarque se realizan en coordinación con los demás miembros de la tripulación del tren, para que el embarque se haga de la forma más ágil, rápida y ordenada posible, utilizando equipos y elementos de acceso al medio de transporte y transmitiendo al cliente una imagen de organización y calidad en el proceso.

CR 3.5 Las circunstancias especiales de los pasajeros en cuanto a movilidad, discapacidad o menores no acompañados se tienen en cuenta para proporcionarles el servicio adecuado, utilizando equipos y materiales de ayuda para discapacitados si fuera necesario.

CR 3.6 El control de las instalaciones y del pasaje donde se desempeña la tarea se realiza, dentro de su ámbito de competencia, teniendo en cuenta los estándares de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero,

e informando, en su caso, a los departamentos implicados de las anomalías observadas.

CR 3.7 La confidencialidad se mantiene en todo momento ante cualquier demanda de un pasajero, actuando con absoluta discreción.

CR 3.8 La presencia de individuos que presenten comportamientos sospechosos se identifica y se informa al responsable sobre circunstancias inusuales, actuando según el procedimiento establecido por la compañía.

CR 3.9 La información sobre el destino y los horarios de regreso a bordo en paradas se comunica, en caso necesario, al pasajero de forma comprensible para evitar confusiones y retrasos.

RP 4: Realizar las acciones para el desembarque de pasajeros, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio, a fin de proporcionar un servicio de calidad y seguridad al cliente.

CR 4.1 En la despedida del pasajero se actúa de forma cortés, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando su fidelización de acuerdo con los protocolos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero.

CR 4.2 La información referida a los trámites aduaneros o las costumbres locales que es preciso respetar se proporciona a los pasajeros según el procedimiento interno establecido.

CR 4.3 Las operaciones de desembarque se efectúan en coordinación con los demás miembros de la tripulación del tren, para que se realice de la forma más ágil y ordenada posible, transmitiendo al cliente una imagen de organización y calidad en el proceso.

CR 4.4 Las circunstancias especiales de los pasajeros en cuanto a movilidad o discapacidad se tienen en cuenta en el desembarque proporcionándoles el servicio establecido de acuerdo a cada situación.

CR 4.5 Las normas de seguridad se tienen en cuenta durante todo el proceso de desembarque y se informa al pasaje de las principales precauciones que debe adoptar al abandonar el tren con el fin de evitar accidentes.

CR 4.6 Los procedimientos de salida definitiva de los pasajeros por final de trayecto se aplican, de forma que el desalojo del tren se produzca con fluidez.

RP 5: Realizar las operaciones posteriores al desembarque de pasajeros, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio, con el fin de permitir la reutilización del tren.

CR 5.1 Las instalaciones en las que se desarrolla el trabajo se comprueban, una vez desembarcado el pasaje, para asegurarse que se encuentran sin desperfectos para su reutilización, informando, en caso contrario, al responsable o al personal de mantenimiento y limpieza.

CR 5.2 Las situaciones anómalas y el olvido o abandono de objetos personales de los pasajeros se pone en conocimiento del personal de seguridad de la estación de destino, para que se tomen las medidas oportunas.

CR 5.3 El inventario de material utilizado para la prestación del servicio se realiza una vez desalojado el medio de transporte y, en su caso, se proponen al responsable los pedidos a proveedores para la reposición del material consumido.

RP 6: Adoptar las medidas de prevención de riesgos laborales en la operativa habitual con el pasaje en transporte ferroviario, con el fin de salvaguardar la seguridad personal.

CR 6.1 La información relativa a la seguridad en la utilización de equipos y materiales, se identifica con exactitud y aplica, para minimizar los riesgos derivados de efectuar trabajos a bordo.

CR 6.2 El embarque y desembarque propio, se realiza utilizando los medios adecuados que garanticen la seguridad personal, de acuerdo con la legislación vigente.

CR 6.3 Las actividades en el tren se efectúan utilizando los medios de protección adecuados que garanticen la seguridad personal de acuerdo con la legislación vigente.

CR 6.4 Las tareas posteriores al desembarque de pasajeros se efectúan de acuerdo con la normativa de prevención de riesgos laborales y utilizando los dispositivos y medios de protección personal con el fin de preservarse de los peligros que puedan presentarse a bordo.

CR 6.5 Los espacios e instalaciones destinados a la tripulación y pasajeros se comprueba que están iluminados, ventilados y en las condiciones establecidas por las normas legales.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Medio de transporte ferroviario destinado a pasajeros. Uniforme y acreditación personal. Zona de recepción del pasaje. Material de emergencia y primeros auxilios. Medios informáticos y audiovisuales. Material de oficina. Equipos y elementos de acceso al medio de transporte ferroviario destinado a pasajeros. Equipos y materiales de ayuda para discapacitados.

Productos y resultados:

Acreditación de requisitos de seguridad. Realización de acciones previas al inicio del embarque de pasajeros. Comprobación de la existencia y dotación de material de emergencia y primeros auxilios. Embarque de pasajeros realizado según protocolo de la compañía. Realización de desembarque de pasajeros según protocolo de la compañía. Atención a pasajeros. Atención a pasajeros con movilidad reducida. Formalización de documentos. Aplicación del sistema de prevención de riesgos laborales en la operativa habitual.

Información utilizada o generada:

Normativa vigente en materia de seguridad a bordo e instrucciones de la compañía ferroviaria. Documentación acreditativa de condición de Tripulante. Instrucciones de la compañía ferroviaria en materia de uniformidad y conducta. Información de embarque de pasajeros. Documentación de menores sin acompañante y especiales. Documentación aduanera. Bases de datos y directorios. Manuales de información interna referente a políticas y programas de la compañía y a procesos, procedimientos y métodos de operación. Información interdepartamental y jerárquica. Manuales de elaboración de informes. Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

Unidad de competencia 2: ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte.

Nivel: 2.

Código: UC2005_2.

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Proyectar la imagen de la compañía en la atención y trato a pasajeros en medios de transporte.

CR 1.1 La imagen personal, en lo que se refiere al maquillaje, afeitado, peinado y complementos, se ajusta a la establecida por las normas internas de cada compañía.

CR 1.2 La educación, las fórmulas de cortesía y la amabilidad en el trato al pasajero se adecuan a los estándares de calidad exigidos por la compañía.

CR 1.3 La información sobre la compañía de transporte y sus planes de fidelización de pasajeros se transmite colaborando en el cumplimiento de los objetivos de la misma.

RP 2: Atender a los pasajeros en medios de transporte y prestarles información del servicio para conseguir su satisfacción, según los estándares de calidad establecidos por la compañía de transporte.

CR 2.1 Las normas de protocolo se aplican a aquellos pasajeros que por su cargo, rango y características lleven implícito un tratamiento protocolario.

CR 2.2 La atención a los pasajeros se dispensa manejando habilidades en comunicación, tales como escucha activa, empatía, feedback, asertividad, claridad, entonación y concreción.

CR 2.3 Las llamadas de asistencia de los pasajeros se atienden con prontitud y se procuran satisfacer las peticiones en su ámbito de responsabilidad, con el fin de cumplir las expectativas del cliente.

CR 2.4 Los comportamientos y actitudes de los pasajeros se analizan con el fin de detectar necesidades que se ajusten al servicio.

CR 2.5 Las quejas y/o reclamaciones de los pasajeros se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido, cumpliendo la normativa vigente y tomando las medidas oportunas para su resolución y satisfacción de los pasajeros.

CR 2.6 La información y las explicaciones precisas se proporcionan al pasajero con nitidez, asegurándose de la comprensión del mensaje.

CR 2.7 Las modificaciones que se hayan producido en los servicios prestados al cliente se comunican, en forma y tiempo establecidos, para adecuar administrativamente la nueva situación.

RP 3: Ofrecer y/o vender artículos de venta a bordo, atención y confort estipulados, de manera que se consiga el agrado del pasajero y se cumplan los objetivos comerciales de la compañía de transporte.

CR 3.1 Los artículos de atención y confort al pasajero se verifican antes del trayecto en cuanto a su ubicación, cantidades y condiciones.

CR 3.2 Los equipos contenedores de artículos de venta a bordo, que requieran precinto de seguridad o candado se comprueban en cuanto a:

- Su ubicación en el lugar indicado según diagrama de carga.
- Que el precinto y/o candado están colocados en el equipo y que su numeración corresponde con la indicada en la hoja de embarque.
- Que los equipos contenedores, el precinto y/o candado no han sido manipulados.
- Que los precintos destinados al regreso están en su lugar y que su numeración corresponde con la indicada en la hoja de embarque.

CR 3.3 Los artículos de venta a bordo se chequean utilizando la hoja de embarque y, si estuviera disponible, el soporte informático con la información de carga.

CR 3.4 El embarque de los artículos de venta a bordo reservados vía pre-pack se comprueba mediante la orden de pre-pack facilitada por la compañía de transporte.

CR 3.5 Los artículos de venta a bordo, atención y confort al pasajero se ofrecen, si los hubiera, cumpliendo con los procedimientos y ritmos establecidos por la compañía de transporte.

CR 3.6 Los artículos de venta a bordo reservados vía pre-pack se venden al pasajero solicitante, previa comprobación de su solicitud, utilizando los medios de cobro disponibles.

CR 3.7 Los artículos de venta a bordo no reservados y solicitados durante el trayecto, se venden, previa petición del pasajero, utilizando los medios de cobro disponibles.

CR 3.8 Los artículos vendidos a bordo se anotan con rigor en la documentación correspondiente para cotejar las ventas con la recaudación.

CR 3.9 La documentación acreditativa de pago con tarjetas y el dinero en metálico cobrado por la venta de artículos de venta a bordo se entregan al finalizar el trayecto, según los procedimientos establecidos por la compañía de transporte.

CR 3.10 Las posibles incidencias o deficiencias observadas en los artículos de venta a bordo, imposibles de identificar durante el embarque, se identifican, comunican y/o resuelven, cumpliendo los procedimientos y estándares de la compañía de transporte.

CR 3.11 Los equipos contenedores de artículos de venta a bordo se cierran y se precintan una vez finalizada su venta, indicando su numeración en la documentación correspondiente.

RP 4: Ofrecer y/o vender los alimentos y bebidas estipulados por la compañía de transporte, de manera que satisfagan las necesidades de los pasajeros.

CR 4.1 El chequeo en el momento del embarque de los alimentos y bebidas destinadas al pasaje se realiza para:

- Verificar su ubicación según diagrama de carga.
- Verificar sus condiciones según las especificaciones de la compañía de transporte.
- Verificar sus cantidades, según la hoja de carga y el soporte informático, si lo hubiera.

CR 4.2 Las posibles deficiencias detectadas durante el embarque de alimentos y bebidas se comunican al responsable de la empresa suministradora y/o de la compañía de transporte para procurar su solución.

CR 4.3 Los aumentos sobre la carga inicial de alimentos y bebidas, solicitados por la compañía de transporte a la compañía suministradora se comprueban y, en caso de deficiencia en el número, se aplica el procedimiento establecido por la compañía de transporte.

CR 4.4 Los alimentos y bebidas se ofrecen, si los hubiera, cumpliendo con los procedimientos establecidos por la compañía de transporte y se venden, en caso necesario, utilizando los medios de cobro disponibles y entregando, al cliente que lo solicite, el ticket de venta correspondiente.

CR 4.5 Los alimentos y bebidas que requieran una temperatura determinada de servicio, se calientan o se enfrían, según el procedimiento y los tiempos establecidos por la compañía, de modo que las elaboraciones alcancen el punto óptimo de consumo.

CR 4.6 El servicio de restauración a bordo, si lo hubiera, se realiza en coordinación con el resto de la tripulación y cumpliendo con las normas de seguridad e higiene establecidas y los estándares de calidad de la compañía de transporte.

CR 4.7 Los alimentos y bebidas vendidos se anotan con rigor en la documentación correspondiente para cotejar las ventas con la recaudación.

CR 4.8 Las posibles incidencias o deficiencias observadas en los alimentos y bebidas ofertados a bordo, imposibles de detectar durante el embarque, se identifican, comunican y o resuelven, cumpliendo los procedimientos y estándares de la compañía de transporte.

CR 4.9 Los contenedores de alimentos y bebidas que así lo requiera la compañía de transporte, se precintan, una vez finalizada su venta, indicando, si fuera necesario, su numeración en la documentación establecida.

Contexto profesional:**Medios de producción:**

Medio de transporte de pasajeros. Uniformes. Trolleys, cabinas, cestas y demás equipos contenedores de artículos y productos. Catálogos de venta a bordo. Artículos de venta a bordo. Carta de alimentos y bebidas. Auriculares, mantas, patucos, antifaces, reposacabezas, prensa artículos para higiene personal, para distracción del pasajero, artículos para niños y otros para la atención y confort del pasajero. Precintos de seguridad y candados. Material de oficina. Hojas de reclamaciones. Hoja de embarque. Diagrama de carga. Orden pre-pack. Aplicaciones informáticas de venta a bordo. Soporte informático para la venta. Rollos de impresión. Tarjetas de memoria. Baterías para el soporte informático. Lápiz óptico.

Productos y resultados:

Proyección de la imagen de la compañía de transporte en la atención y trato a los pasajeros. Proporcionar información a los pasajeros. Protocolo aplicado a pasajeros. Carga de artículos de venta a bordo, restauración, atención y confort al pasajero comprobada. Artículos de venta a bordo, restauración, atención y confort al pasajero establecidos por la compañía de transporte ofertados. Servicio de restauración prestado. Artículos de venta a bordo y restauración cobrados. Relación de bienes y artículos consumidos o vendidos. Tickets de venta. Incidencias comunicadas y resueltas. Quejas y reclamaciones de los pasajeros atendidas.

Información utilizada o generada:

Estándares de calidad de la compañía de transporte. Normas internas de la compañía de transporte sobre maquillaje, afeitado, peinado y complementos. Normas de protocolo aplicables a medios de transporte. Información general sobre destino, precios y servicios. Técnicas de comunicación. Diagrama de carga. Documentación de relación de bienes consumidos y vendidos. Documentación de incidencias. Información acerca de los clientes y sus expectativas. Información sobre modificaciones en los servicios ofertados. Numeración de precintos. Reservas de artículos vía pre-pack. Documentación acreditativa de pago con tarjetas. Normativa nacional e internacional de seguridad en transporte de pasajeros.

Unidad de competencia 3: prevenir y asistir a pasajeros en emergencias ferroviarias.**Nivel: 2.****Código: UC2196_2.****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP 1: Realizar las acciones de prevención establecidas en los planes de emergencia para la seguridad del pasaje y de la tripulación del tren.

CR 1.1 Los dispositivos de emergencia, tales como rampas de evacuación, aparatos acústicos de alarma, freno de emergencia, salidas de emergencia, desbloqueo de puertas de acceso, y equipos de protección personal y de seguridad, se verifican, antes del embarque del pasaje, en cuanto a su ubicación, con el fin de ser utilizados en casos de emergencia.

CR 1.2 Las medidas a adoptar para la prevención de incendios a bordo se llevan a cabo, siguiendo los procedimientos e instrucciones de precaución y vigilancia establecidos por la compañía ferroviaria.

CR 1.3 Los dispositivos y equipos de lucha contra-incendios y las salidas de emergencia y rampas de evacuación se comprueban, antes del embarque del pasaje, en cuanto a su ubicación, interpretando las señalizaciones de a bordo y los sistemas de alarma con el fin de localizarlos rápidamente en caso de emergencia.

CR 1.4 Los simulacros de situaciones de emergencia se realizan, en caso necesario, actuando en los puntos de reunión o puertas de evacuación, para que el pasaje esté aleccionado y preparado en caso de emergencia.

CR 1.5 La información acerca de las precauciones a adoptar en la evacuación por rampas o escalerillas se transmite al pasaje, de acuerdo con los protocolos de emergencia establecidos por la compañía, comprobando su comprensión.

CR 1.6 Las operaciones de prevención a realizar en cualquier lugar del tren se efectúan de acuerdo con la normativa de prevención de riesgos laborales, utilizando los dispositivos y medios de protección personal.

RP 2: Actuar en caso de aviso o detección de emergencias a bordo de trenes de pasajeros según las indicaciones de los planes de actuación establecidos por las compañías ferroviarias y colaborando con otros miembros de la tripulación para que la situación se resuelva de forma eficaz y coordinada.

CR 2.1 El origen de la emergencia, como fallo en el sistema de cierre de puertas o descarrilamiento, se identifica y se evalúa su magnitud según los criterios establecidos por los protocolos de emergencia, comunicándolas, en su caso, con rapidez a su superior en el tren.

CR 2.2 La actuación ante incidencias de pequeña magnitud o susceptibles de solución inmediata se realiza antes de ser comunicadas a su superior en el tren, evitando que revistan mayor gravedad.

CR 2.3 Las emergencias no susceptibles de solución inmediata se comunican a su superior en el tren con prontitud a través de los medios disponibles en espera de recibir instrucciones.

CR 2.4 La emergencia, en ausencia o indisponibilidad de superiores jerárquicos, se comunica a la autoridad competente por los cauces establecidos en los planes de actuación ante emergencias.

CR 2.5 Las personas de movilidad reducida, niños, ancianos o clientes con necesidades especiales se identifican, aplicándoles los protocolos de emergencia establecidos por la compañía ferroviaria en caso de desalojo del tren.

CR 2.6 Los medios disponibles para su utilización en emergencias, tales como aparatos de alarma, sistemas de desbloques de puertas y martillos rompe cristales, ventanas de socorro y rampas de evacuación, entre otros, así como los medios de comunicación, se emplean según sus instrucciones de uso.

CR 2.7 Las instrucciones por parte de su superior del tren, en caso de aviso de emergencia se aplican con celeridad para preservar la seguridad del pasaje.

RP 3: Actuar según la normativa vigente y los planes de actuación de la compañía, en caso de detección de humo o incendio a bordo de trenes con el fin de preservar la seguridad del pasaje.

CR 3.1 La detección de fuego a bordo del tren se comunica al superior del tren, utilizando los sistemas de comunicación pertinentes, en espera de recibir instrucciones.

CR 3.2 Las instrucciones emitidas por el responsable del tren, tales como ordenar el uso de extintores, la evacuación de pasajeros, o el aislamiento de zonas afectadas se siguen, utilizando los protocolos de emergencia establecidos por la compañía ferroviaria.

CR 3.3 Los sistemas anti incendios del tren se utilizan según los criterios establecidos en los planes de actuación y sus instrucciones de uso.

CR 3.4 El protocolo de desalojo del tren se aplica en caso de necesidad y siempre según los criterios establecidos en los planes de actuación.

RP 4: Colaborar en la evacuación de trenes en caso de afectación por una emergencia, observando los planes de actuación establecidos por las compañías ferroviarias.

CR 4.1 La orden de evacuación del tren emitida por el responsable del tren, se sigue, aplicando los planes de evacuación existentes para cada serie de tren.

CR 4.2 Los factores de riesgo para la evacuación, tales como condiciones orográficas exteriores, climatología, condiciones degradadas de la infraestructura y del material rodante, o peligros latentes, se evalúan en función de criterios de seguridad del pasaje.

CR 4.3 Los protocolos en caso de emergencia producida en el interior de un túnel, se aplican según la normativa vigente.

CR 4.4 Los planes específicos de desalojo del tren se aplican en función de los diferentes tipos de material existentes en la compañía, utilizando pasarelas, escalerillas, rampas de evacuación y salidas de emergencia o ventanas de socorro.

CR 4.5 Las áreas del tren asignadas se comprueban siguiendo el orden establecido en los protocolos de emergencia, garantizando el desalojo total de las unidades.

CR 4.6 El pasaje una vez evacuado, se conduce para su control a un área segura determinada según los protocolos de la compañía, previniendo accidentes posteriores a la emergencia.

CR 4.7 Las necesidades específicas de las personas evacuadas se evalúan determinando la posible aplicación de medidas que aseguren su confortabilidad y seguridad, en espera de los servicios de rescate.

CR 4.8 La conducción del pasaje a los medios alternativos dispuestos por la compañía ferroviaria para la continuación del viaje, se efectúa acompañándoles y minimizando los perjuicios ocasionados, en su ámbito de competencia.

RP 5: Mantener el control del pasaje en situaciones de emergencia y evacuación de trenes encaminadas a mantener la calma de los pasajeros, aplicando técnicas básicas de control de multitudes.

CR 5.1 Las técnicas específicas que estimulen mecanismos de defensa contra el miedo se aplican en evitación de situaciones de pánico, tales como aglomeraciones y aplastamientos, obstrucciones de salidas de emergencia o toma de medidas que supongan riesgo o que comprometan la seguridad del pasaje y la tripulación.

CR 5.2 La autoridad sobre el pasaje se mantiene utilizando técnicas específicas para la actuación en situaciones de evacuación, evitando situaciones de amotinamiento.

CR 5.3 Las instrucciones y mensajes destinados al pasaje, se emiten aplicando las herramientas de comunicación establecidas que aseguren su comprensión y procuren la calma, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

CR 5.4 Las situaciones conflictivas provocadas por pasajeros que perturban el orden o durante situaciones de emergencia en las que haya que controlar multitudes, se resuelven según procedimientos establecidos teniendo en cuenta la prevención de riesgos laborales, con el fin de salvaguardar la seguridad colectiva.

CR 5.5 Las medidas de prevención de riesgos laborales se aplican en todas las situaciones de relación de pasaje y de control de multitudes.

RP 6: Prevenir los riesgos laborales en la actuación con el pasaje en emergencias ferroviarias, con el fin de preservar la propia seguridad.

CR 6.1 La actuación en relación con la detección de humo, incendio, fallo en el sistema de cierre de puertas o descarrilamiento se realiza aplicando las normas de prevención de riesgos laborales.

CR 6.2 Los equipos destinados a la actuación en emergencias ferroviarias, que pueda entrañar riesgos su uso, tales como extintores, rampas o escalerillas de evacuación,

martillos rompe cristales, entre otros, se utilizan siguiendo sus instrucciones, para prevenir accidentes en su utilización.

CR 6.3 La colaboración en las tareas de evacuación de pasajeros del tren hacia zonas seguras, se realizan aplicando las normas de prevención de riesgos laborales.

Contexto profesional:**Medios de producción:**

Medio de transporte ferroviario destinado a pasajeros. Dispositivos de emergencia. Equipos de protección personal y de seguridad. Dispositivos y equipos de lucha contra-incendios. Señalizaciones y sistemas de comunicación. Sistemas de alarma.

Productos y resultados:

Demostración de abandono del tren. Información a pasajeros sobre utilización de equipos y medios de protección personal y de socorro. Aplicación del sistema de prevención de riesgos laborales en cualquier lugar del tren. Actuación en incendios a bordo según normativa. Conducción de pasaje en caso de evacuación del tren según normativa. Información facilitada al pasaje. Desalojo de pasajeros del tren según normativa y acomodación en medios de transporte alternativos. Aplicación de técnicas específicas de actuación y control del pasaje en situaciones de emergencia. Cumplimiento de los planes de emergencia y evacuación.

Información utilizada o generada:

Manuales de prevención y extinción de incendios. Ley de prevención de riesgos laborales. Información sobre técnicas de utilización de equipos protección personal y de socorro. Manuales de técnicas psicológicas. Normas UIC (Union Internationale des Chemins de Fer). Planes de contingencias. Plan de emergencias de la compañía. Normativa vigente sobre emergencias en ferrocarriles. Instrucciones del sistema de desbloqueo de puertas exteriores. Normas internas de coordinación de emergencias entre compañía y administración. Manuales operativos generales de evacuación de trenes de las compañías y por series de tren. Partes de información de incidencias.

Unidad de competencia 4: prestar primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros.

Nivel: 2.

Código: UC2003_2.

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Actuar en situaciones relacionadas con la salud derivadas de incidentes a bordo de acuerdo con los protocolos de atención a pasajeros.

CR 1.1 La atención a heridos por cualquier tipo de incidente a bordo se realiza aplicando las normas básicas de protección personal.

CR 1.2 La evaluación inicial de una víctima se realiza para comprobar su situación y compromiso vital procurando resolver los problemas que encuentre y asegurando aquellos aspectos cuyo deterioro pudiera comprometer su expectativa de vida.

CR 1.3 La reevaluación sobre cualquier víctima de incidentes se realiza con el fin de detectar, si existen, lesiones o complicaciones no detectadas en la evaluación inicial que aconsejen tomar actitudes para contenerlas o resolverlas o para preparar a la víctima en posición de seguridad y espera.

CR 1.4 La atención necesaria debida a lesiones en varios pasajeros se realiza teniendo en cuenta las prioridades de asistencia.

CR 1.5 El suministro de medicamentos a pasajeros ante incidentes de cualquier naturaleza se lleva a cabo atendiendo a la situación de conciencia de la víctima y a su tolerancia.

CR 1.6 El registro documental de incidentes e incidencias a bordo relacionadas con la salud se elabora de acuerdo con los procedimientos establecidos.

RP 2: Aplicar las acciones preventivas y prestar asistencia hasta la intervención de personal cualificado, en caso de enfermedades propias de medios presurizados de transporte de pasajeros, de acuerdo con los protocolos establecidos.

CR 2.1 La prevención de aparición de hipoxia por descompresión, en situaciones reales, se realiza siguiendo los protocolos de seguridad establecidos para minimizar el riesgo de daño a los pasajeros.

CR 2.2 La asistencia a pasajeros con síntomas de disbarismo u otitis barométrica se presta mediante el asesoramiento de la conducta y los fármacos a aplicar, intentando conseguir la mejoría y colaboración de los afectados.

CR 2.3 La información a pasajeros en situaciones de riesgo de aparición de tromboembolismo se presta con el fin de evitar daños más graves que precisen otra modalidad de asistencia imposible a bordo.

CR 2.4 La ayuda en situaciones tales como hiperventilación o cinetosis se presta conforme a los protocolos o guías establecidos para que el paciente se recupere.

CR 2.5 La aparición de síntomas relacionados con deterioro de la homeostasis se combate de acuerdo con las instrucciones recibidas para evitar que puedan resultar excesivamente perjudiciales para la propia integridad y la de otros miembros de la tripulación o del pasaje.

RP 3: Realizar la asistencia de primeros auxilios durante el desarrollo del viaje de acuerdo con los protocolos de atención a pasajeros.

CR 3.1 En la actuación de primeros auxilios en casos de intoxicación alcohólica o por drogas a bordo se aplican las instrucciones fijadas por la compañía de transporte y para ello se efectúa la documentación de los hechos y se prepara al pasajero para su asistencia si fuera necesario.

CR 3.2 La intervención en caso de aparición de síntomas de intoxicación alimentaria en uno o más pasajeros se realiza agrupándolos y suministrando líquidos suficientes para evitar la deshidratación.

CR 3.3 La actuación en casos de asfixia por atragantamiento del bolo alimenticio o por presencia de cuerpo extraño se realiza empleando las maniobras adecuadas para conseguir la extracción o desobstrucción de la vía aérea, si fuera necesario, o la reanimación del paciente.

CR 3.4 El tratamiento de crisis epilépticas a bordo se realiza de acuerdo con el procedimiento de asistencia, para la protección del enfermo por posible autolesión.

CR 3.5 La asistencia en casos de desmayo o lipotimia a bordo se presta acomodando y asegurando a la víctima para protegerla y procurando su recuperación.

CR 3.6 La asistencia a personas que presenten heridas o hemorragias se realiza mediante la limpieza de la zona afectada con el material disponible y los remedios habituales, aplicando medios de autoprotección.

RP 4: Realizar la asistencia y atención inicial a víctimas de daños ocasionados por incidentes derivados del viaje o percances de otra naturaleza.

CR 4.1 La asistencia en situaciones de presencia de cuerpos extraños en los ojos, nariz u oídos del viajero se presta de acuerdo con los procedimientos de extracción o inmovilización más aconsejables para evitar daños posteriores.

CR 4.2 La asistencia a personas con picaduras o mordeduras se presta aplicando los remedios habituales, y en caso de existencia de venenos se realizan incisiones para reducir sus efectos y, si es necesario, torniquetes para evitar el sangrado, en espera de asistencia hospitalaria.

CR 4.3 La asistencia a víctimas de quemaduras superficiales se realiza mediante el enfriamiento húmedo de las zonas afectadas y la administración de analgésicos orales y cremas descongestivas tópicas antes de proceder a su traslado a un centro hospitalario.

CR 4.4 La asistencia a personas que presenten hemorragias se presta mediante la ejecución de técnicas correspondientes a cada caso para detener la pérdida de sangre de la víctima.

CR 4.5 La aparición de casos de insolación o deshidratación se trata mediante la administración de líquidos a las víctimas para su rehidratación y adecuada circulación de la sangre.

CR 4.6 La asistencia a pasajeros con síntomas de congelación se lleva a cabo aplicando la mayor cantidad posible de calor seco y evitando la ingesta de líquidos hasta que recuperen su temperatura corporal.

CR 4.7 La prestación de primeros auxilios en caso de traumatismos se efectúa inmovilizando los miembros lesionados hasta conseguir asistencia médica.

RP 5: Asistir a pasajeros en estado de cierta gravedad derivado de situaciones personales diversas.

CR 5.1 La prestación de ayuda derivada de la existencia de edema pulmonar, paro cardíaco, angina de pecho o infarto se realiza en cumplimiento de los protocolos de reanimación cardiopulmonar en vigor.

CR 5.2 La actuación en caso de una situación de coma se realiza de acuerdo con el protocolo específico para mantener la integridad de las funciones del pasajero y sus constantes vitales.

CR 5.3 La preparación para la posible asistencia a un parto prematuro a bordo se determina ante el inicio de las contracciones y dilatación correspondiente, manteniendo en todo momento la calma y comodidad de la madre para ayudar en el expulsivo, asistiéndolos hasta que reciban la atención sanitaria correspondiente.

CR 5.4 La normativa establecida y los procedimientos determinados por la compañía de transporte se aplican en caso de muerte a bordo.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Medio de transporte. Botiquines médicos de emergencia y primeros auxilios. Medicamentos.

Productos y resultados:

Medidas de prevención y autoprotección en primeros auxilios aplicadas. Primeros auxilios aplicados. Heridos a bordo atendidos. Víctimas evaluadas y reevaluadas. Pasajeros con síntomas de enfermedades propias de medios presurizados atendidos. Pasajeros con síntomas de drogadicción, intoxicación alcohólica o alimentaria atendidos. Casos de asfixia, epilepsia, desmayo o hemorragias atendidos. Primeros auxilios en casos de presencia de cuerpos extraños en ojos, nariz u oídos del pasajero aplicados. Primeros auxilios en caso de picaduras, mordeduras, quemaduras, insolación, deshidratación, congelación y traumatismos varios aplicados. Pasajeros con edema pulmonar, paro cardíaco, angina de pecho o infarto atendidos. Pasajeros en partos y coma asistidos. Protocolos en caso de muerte a bordo aplicados.

Información utilizada o generada:

Medicina aplicada en el medio de transporte. Medidas de prevención y autoprotección en primeros auxilios. Protocolos de atención a pasajeros. Instrucciones de prioridad de asistencia a heridos. Registro documental de incidencias a bordo relacionadas con la salud elaborado. Riesgo de enfermedades propias de medios de transporte de pasajeros.

Protocolo de reanimación cardiopulmonar. Protocolo en caso de muerte a bordo. Normativa nacional e internacional de seguridad en transporte de pasajeros.

Unidad de competencia 5: comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

Nivel: 2.

Código: UC1057_2.

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

CR 1.1 La expresión oral del cliente o el profesional en inglés, empleando un lenguaje estándar se interpreta con precisión en situaciones predecibles tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.

CR 1.2 La comprensión oral en inglés se produce adecuando la interpretación a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, y se interpreta en lo esencial, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP 2: Interpretar, sin precisar un diccionario, documentos de complejidad media escritos en inglés, en el ámbito de la actividad turística, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR 2.1 La documentación escrita en inglés referente a instrucciones, informes, manuales, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas, se interpreta con detalle y agilidad en situaciones predecibles, tales como:

- Consulta de un manual de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad turística.
- Consulta de un manual de aplicación informática.

- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes y correo electrónico.
- Información sobre destinos, servicios y precios.

CR 2.2 La comprensión escrita en inglés se produce adecuando la interpretación a los condicionantes que la pueden afectar, tales como:

- El canal de la comunicación: fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

RP 3: Expresar a clientes y proveedores en inglés, mensajes orales fluidos, de complejidad media, en el ámbito del turismo, en situaciones de comunicación presencial o a distancia, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información.

CR 3.1 La expresión oral en inglés se realiza produciendo mensajes coherentes que emplean un vocabulario amplio relacionado con la actividad y son emitidos con fluidez y espontaneidad en reuniones, recepciones y conversaciones referidas a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Acompañamiento, asistencia e información al pasajero en medios de transporte marítimo y ferroviario.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CR 3.2 La expresión oral en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP 4: Producir en inglés, documentos escritos de complejidad media, correctos gramatical y ortográficamente, necesarios para el cumplimiento eficaz de su cometido y para garantizar los acuerdos propios de su actividad, utilizando un vocabulario amplio propio de su ámbito profesional.

CR 4.1 La expresión escrita en inglés se realiza cumplimentando o produciendo instrucciones, cartas, faxes, correos electrónicos y notas coherentes, inteligibles y

correctas en la gramática y ortografía, referidos a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y precios.
- Notificación de avisos para clientes de un evento.
- Redacción y cumplimentación de documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes u oficina de información turística.
- Realización de reservas y venta de servicios y productos turísticos.
- Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
- Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Formalización de documentos de control, contratos y bonos.
- Elaboración de informes.
- Solicitudes por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.

CR 4.2 La expresión escrita en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Canal de comunicación.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

RP 5: Comunicarse oralmente con espontaneidad con uno o varios clientes o proveedores en inglés, en la prestación de servicios turísticos.

CR 5.1 La interacción en inglés se realiza produciendo e interpretando los mensajes orales de uno o varios interlocutores, expresados con fluidez en situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

- Comunicación y coordinación con los representantes y técnicos de los servicios encargados del desarrollo de las actividades de ocio complementarias fuera del establecimiento.

CR 5.2 La interacción en inglés se produce, si se emplea un lenguaje estándar, atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua, claridad de la pronunciación y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Contexto profesional:**Medios de producción:**

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de turismo. Diccionario. Material de oficina.

Productos y resultados:

Comunicación interactiva independiente con clientes y profesionales del sector en inglés para la prestación de servicios turísticos, gestión y comercialización de los establecimientos, venta de servicios y destinos turísticos y negociaciones con clientes y proveedores. Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad turística.

Información utilizada o generada:

Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas especializadas en eventos y oficinas turísticas. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias.

Módulo formativo 1: operativa de embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario.

Nivel: 2.

Código: MF2195_2.

Asociado a la UC: Desarrollar la operativa en relación con el embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario.

Duración: 60 horas.

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar el proceso de constitución de tripulaciones ferroviarias, justificando los requisitos legales y de seguridad exigidos a sus miembros.

CE1.1 Relacionar los distintos departamentos de los medios de transporte ferroviarios de pasajeros con las funciones que tienen asignadas.

CE1.2 Relacionar las funciones asignadas al puesto de trabajo con los elementos que puedan condicionar su desempeño durante el trayecto.

CE1.3 Justificar la importancia del proceso de constitución de la tripulación y la necesidad de presentarse ante su responsable.

CE1.4 Relacionar la documentación necesaria para incorporarse a una tripulación y los requisitos de vigencia de la misma con los diferentes trámites en que les será requerida dicha documentación.

CE1.5 Analizar las condiciones físicas y psicológicas que deben cumplirse en el momento de incorporación a una tripulación, en relación con las funciones que le son encomendadas y con los periodos de descanso establecidos, así como las consecuencias de su falta de cumplimiento.

CE1.6 Justificar el uso de la uniformidad, de los elementos de identificación requeridos por la empresa, y una apariencia externa acorde con las normas higiénico- sanitarias.

CE1.7 Especificar con precisión y en la secuencia habitual las instrucciones más comunes de diferentes compañías para la incorporación a una tripulación de trenes de pasajeros.

C2: Relacionar las operaciones habituales previas al embarque de pasajeros en trenes, con las zonas, los equipos y documentos más comunes utilizados en cada una de ellas.

CE2.1 Describir las condiciones de orden y limpieza que debe tener la zona de acogida del pasaje de acuerdo con los criterios más habituales establecidos por las compañías ferroviarias.

CE2.2 Relacionar los equipos y material con su función dentro de la operativa previa al embarque de pasajeros en trenes.

CE2.3 En un caso práctico de operaciones previas al embarque de pasajeros en trenes, localizar los equipos de operativa habitual según su ubicación en los protocolos de las compañías.

CE2.4 Relacionar los distintos tipos de documentación con su función dentro de la operativa previa al embarque de pasajeros, destacando en la utilizada en situaciones especiales.

C3: Aplicar procedimientos de embarque y acogida del pasaje según las normas establecidas por las diferentes compañías de transporte ferroviario y utilizando, en su caso, sistemas informáticos.

CE3.1 Identificar en el lugar asignado para la acogida del pasaje los elementos y medios necesarios para realizarlo con fluidez y efectividad.

CE3.2 Identificar los mensajes habituales relativos a la bienvenida, información y seguridad que se transmiten por los equipos de megafonía durante el proceso de embarque y acogida del pasaje.

CE3.3 Describir las operaciones de embarque en relación con el resto del personal implicado, para garantizar una imagen de calidad y organización del proceso.

CE3.4 Explicar los criterios que identifican a los pasajeros con necesidades especiales y la documentación que deben portar para recibir el tratamiento específico.

CE3.5 Relacionar los distintos pasajeros con necesidades especiales, con los procedimientos establecidos en el momento de su embarque y acogida en el tren.

CE3.6 Describir las labores de control de pasaje e instalaciones que tenga asignadas según los protocolos de las compañías y el proceso de comunicación de incidencias a los departamentos implicados.

CE3.7 Enumerar los criterios para identificar los individuos con comportamientos sospechoso y las normas de actuación en su caso, explicando las consecuencias que pueden derivarse en caso de no detectarlas o por falta de actuaciones.

CE3.8 Argumentar la necesidad de discreción y confidencialidad en el trato con el pasaje para garantizar la buena imagen de la compañía.

CE3.9 En casos prácticos de embarque y del pasaje, prestar las informaciones habituales que se facilitan, atendiendo especialmente a la dicción y claridad que contribuyan a la comprensión de los mensajes, aplicando los procedimientos y normas habituales.

CE3.10 En un caso práctico de acogida del pasaje:

- Indicar al pasajero la ubicación de su plaza mediante la interpretación del título de transporte.

- Utilizar los sistemas informáticos más habituales en la gestión de reservas y pasajeros.

- Facilitar cuantas informaciones le sean demandadas por el pasajero.
- Aplicar las normas de actuación ante situaciones anómalas o inusuales.

C4: Aplicar técnicas de desembarque de pasajeros de trenes, según los procedimientos más habituales establecidos por las compañías ferroviarias, cumpliendo las normas de seguridad.

CE4.1 Relacionar los distintos puestos de la tripulación implicada en el desembarque de pasajeros con las funciones que tienen que desempeñar, especialmente las relacionadas con la seguridad del pasaje.

CE4.2 Describir los procedimientos para el desembarque del pasaje de un tren, en función de si se trata de escalas o destinos finales y las informaciones más habituales que se proporcionan a los pasajeros, tales como los trámites aduaneros o las costumbres locales que es preciso respetar.

CE4.3 En un caso práctico de simulación, aplicar las medidas a adoptar para el desembarque de los pasajeros con necesidades especiales en trenes.

CE4.4 En un caso práctico de desembarque de pasajeros de un tren, simular las operaciones de desembarque de forma que garanticen la fluidez, de acuerdo con las normas de seguridad vigentes y citando las actuaciones que transmitan una imagen de organización y calidad durante el proceso.

C5: Aplicar en los diferentes procesos que tienen lugar tras el desembarque de pasajeros de trenes, los procedimientos más comunes establecidos por las compañías ante los distintos tipos de situaciones.

CE5.1 Localizar en un plano de un tren las instalaciones que deben comprobarse en cuanto a su estado con el fin de asegurar el uso para su posterior utilización, de acuerdo con los estándares de las compañías.

CE5.2 En un caso práctico tras un desembarque de pasajeros, aplicar el procedimiento a seguir y la documentación a cumplimentar ante la detección de situaciones anómalas en las instalaciones así como el olvido o abandono de objetos personales, enumerando las distintas fases del proceso.

CE5.3 Realizar el proceso de inventario del material que ha estado a disposición del pasaje durante el trayecto, enumerando las distintas fases del inventario, y describiendo la documentación necesaria habitual para identificar necesidades de reposición y proponer pedidos.

C6: Identificar y aplicar las medidas que debe adoptar la tripulación auxiliar de trenes de pasaje para la autoprotección, previniendo riesgos laborales.

CE6.1 Relacionar la normativa vigente referida a la prevención y protección laboral con las tareas a cumplir en un tren de pasaje que impliquen riesgos profesionales.

CE6.2 Identificar las medidas de prevención en el uso de los equipos y materiales de seguridad existentes en transporte ferroviario.

CE6.3 En un caso práctico de atención a pasajeros en un tren en las diferentes situaciones, simular las actividades habituales haciendo uso de los medios de protección adecuados, según la normativa vigente sobre seguridad personal.

CE6.4 Argumentar la importancia de los factores técnicos ergonómicos en el puesto de trabajo, tales como ventilación, climatización, iluminación y acústica, poniendo ejemplos concretos y especificando las consecuencias de su falta de aplicación.

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

C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.9 y CE3.10; C4 respecto a CE4.3 y CE4.4; C5 respecto a CE5.2 y CE5.3; C6, respecto a CE6.3.

Otras capacidades:

Reconocer los procesos de embarque y desembarque de trenes de pasajeros.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas al embarque y desembarque de trenes de pasajeros.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas de la compañía ferroviaria.

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

Responsabilizarse del trabajo asignado en el embarque y desembarque de trenes de pasajeros.

Demostrar un buen hacer profesional.

Participar y colaborar activamente en el equipo de tripulación auxiliar de trenes de pasajeros.

Comunicarse eficazmente con otros miembros de la tripulación auxiliar, con la tripulación técnica y con los pasajeros, respetando los canales establecidos en la organización.

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar los resultados referentes al embarque y desembarque de trenes de pasajeros.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con el embarque y desembarque de trenes de pasajeros.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios producidos en el embarque y desembarque de trenes de pasajeros.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en el embarque y desembarque de trenes de pasajeros.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria referida al embarque y desembarque de trenes de pasajeros.

Contenidos:

1. Análisis y características del sector del transporte ferroviario de pasajeros

Las compañías de ferrocarriles: líneas internacionales, larga distancia, media distancia y turísticos.

Los trenes: tipología, características y composición.

La tripulación: organización jerárquica, funciones, proceso de constitución de la tripulación, documentación y requisitos como miembro de la tripulación.

Terminología ferroviaria habitual en trenes de pasaje.

Servicios habituales ofertados a pasajeros: a bordo del tren y en estación.

2. Procedimientos y operaciones de embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario

Operaciones previas al embarque del pasaje: comprobación de instalaciones y equipos para la acogida del pasaje y provisión de materiales.

Operaciones de embarque del pasaje: utilización de sistemas de documentación e información para el embarque; manejo de documentos del tren relativos al pasaje; comprobación de contratos de embarque y transporte de pasajeros; utilización de sistemas informáticos de gestión de clientes y reservas; acomodación del pasaje. Aplicación de protocolos de embarque de pasajeros según su tipología: clientes con movilidad reducida o necesidades especiales, menores sin acompañamiento, clientes preferentes. Detección de pasajeros motivo de sospecha o conflictivos.

Operaciones de desembarque del pasaje: mensajes de despedida, funciones y coordinación con otros miembros de la tripulación, pasajeros con necesidades especiales. Seguridad para el pasaje en las operaciones de desembarque. Trámites aduaneros en el desembarque de pasajeros: documentación de identidad del pasajero; documentación sanitaria; legislación local. Información al pasaje de y otras generalidades hábitos y costumbres locales de las ciudades de destino.

Operaciones posteriores al desembarque del pasaje: Revisión de instalaciones y espacios para utilización posterior, elaboración de informes sobre situaciones anómalas en zonas

de pasaje, gestión de objetos olvidados por pasajeros, confección de propuestas de pedidos de materiales y reposición.

3. Seguridad laboral en la atención a pasajeros en transporte ferroviario

Marco normativo de prevención de riesgos laborales. Precauciones que deben adoptarse: en el embarque y desembarque de trenes. Al entrar en espacios cerrados. Protocolo de seguridad para el desarrollo de las actividades: sistemas elementales de control de riesgos y señalización de seguridad en los lugares de trabajo. Seguridad: riesgos profesionales de la atención a pasajeros en trenes de pasaje; factores y clasificación, seguridad integrada, normas procedimientos e instrucciones de seguridad, medidas de prevención y protección, peligro del uso de drogas y abuso del alcohol, equipos de protección personal, importancia de la formación continua, ejercicios periódicos, prácticas de seguridad en el trabajo, riesgos profesionales en la actuación en emergencias marítimas. Higiene y calidad de ambiente a bordo de buques de pasaje: zonas de riesgo, objetivos de higiene y calidad del ambiente, parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias. Confort y ambientes de trabajo, factores técnicos ergonómicos: ventilación, climatización, iluminación y acústica.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Unidades móviles homologadas y/o trenes de prácticas. Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el desarrollo de la operativa en relación con el embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

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

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

Módulo formativo 2: atención al pasajero en medios de transporte.

Nivel: 2.

Código: MF2005_2.

Asociado a la UC: Ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte.

Duración: 90 horas.

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Valorar las actitudes de la tripulación que proyectan la imagen de la compañía de transporte de pasajeros.

CE1.1 Valorar las consecuencias de una imagen personal contraria a las normas internas de la compañía de transportes.

CE1.2 Argumentar la importancia de mantener un trato amable y educado con los pasajeros, utilizando las formas de cortesía elementales u otras que la compañía de transportes establezca.

CE1.3 Valorar el peso de la actitud de la tripulación en la percepción de la compañía por parte del cliente y en sus posibilidades de fidelización.

CE1.4 En situaciones de atención al pasajero en medios de transporte:

- Utilizar diferentes formas de saludos.

- Aplicar el estilo de comunicación más adecuado en función del supuesto dado.
- Emplear normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.

C2: Identificar y aplicar los procedimientos y técnicas de atención e información al pasajero, aplicando las adecuadas a diferentes tipos de usuarios y soportes de comunicación en los medios de transporte.

CE2.1 Identificar los pasajeros que por razón de cargo deban ser atendidos ajustándose a las normas protocolarias.

CE2.2 Describir el origen, las clases y la utilidad del protocolo, justificando comportamientos y usos sociales, enumerando las aplicaciones más habituales de las normas protocolarias en el transporte de pasajeros y valorando los aspectos básicos de las relaciones sociales.

CE2.3 Aplicar técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones, logrando una comunicación eficaz, identificando técnicas de negociación habituales y en su caso resolviendo conflictos.

CE2.4 Reconocer la importancia de atender a los potenciales pasajeros, satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolver con amabilidad y discreción sus quejas.

CE2.5 Valorar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de atención al pasaje y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

CE2.6 En simulaciones de demandas de información en transporte de pasajeros.

- Seleccionar y transmitir información en función de las peticiones de los interlocutores.
- Comprobar la comprensión del mensaje emitido, así como del recibido, mostrando una actitud de empatía hacia el interlocutor.

CE2.7 En un supuesto práctico de queja o reclamación por parte de un pasajero, aplicar los procedimientos para su resolución y notificación establecidos por la compañía de transportes.

C3: Explicar y desarrollar los procedimientos relacionados con los artículos de venta a bordo, atención y confort, utilizando las técnicas más apropiadas de acuerdo con los procedimientos de la compañía de transporte.

CE3.1 Identificar los artículos susceptibles de venta a bordo así como los destinados a la atención y el confort de los pasajeros.

CE3.2 Explicar los procedimientos de seguridad habituales aplicables a los equipos contenedores de artículos de venta a bordo, atención y confort.

CE3.3 Explicar los procedimientos de embarque y chequeo de artículos de venta a bordo, atención y confort, describiendo la documentación habitual.

CE3.4 Identificar las fases de los procesos de venta y aplicar las técnicas de venta adecuadas en las operaciones de las ventas a bordo.

CE3.5 Explicar el procedimiento de venta pre-pack y describir la documentación habitual.

CE3.6 Explicar los medios de cobro más habituales en medios de transporte de pasajeros.

CE3.7 Identificar los soportes informáticos y las aplicaciones informáticas más habituales en el chequeo, venta y post-venta de artículos de venta a bordo, atención y confort al pasajero.

CE3.8 Valorar la importancia de actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en el proceso de facturación y cobro de artículos de venta a bordo, atención y confort al pasajero.

CE3.9 En supuestos prácticos de venta a bordo y ofrecimiento de artículos de atención y confort al pasajero y de acuerdo con planes de trabajo determinados:

- Aplicar técnicas de venta.
- Aplicar procedimientos de chequeo de cargas y de comprobación de medidas de seguridad.
- Utilizar soportes y aplicaciones informáticas propias de la venta de artículos a bordo.
- Utilizar diversos medios de cobro habituales en los medios de transporte de pasajeros.
- Cumplimentar la documentación necesaria, inventariando los bienes y artículos consumidos o vendidos.

C4: Explicar y desarrollar los procedimientos más habituales relacionados con el servicio de restauración a bordo de medios de transporte de pasajeros.

CE4.1 Identificar las condiciones higiénico-sanitarias en las que se desarrolla la actividad profesional, teniendo en cuenta las normas internas de cada compañía de transporte, así como los procedimientos de prevención de riesgos profesionales en el trabajo.

CE4.2 Identificar los alimentos y bebidas más habituales en el servicio a bordo de medios de transporte de pasajeros, relacionando los diferentes menús con los pasajeros a los que van destinados.

CE4.3 Identificar las diferentes técnicas de servicio a bordo de alimentos y bebidas, caracterizándolas, explicando sus ventajas e inconvenientes y cumpliendo con las condiciones de higiene y manipulación de alimentos.

CE4.4 En supuestos prácticos de servicio a bordo:

- Realizar el proceso de comprobación de la carga de equipos y material y su ubicación, de acuerdo con los diagramas y manuales de carga.
- Realizar el control de comidas, bebidas y preparaciones especiales embarcadas en el orden y tiempo preestablecidos y aplicando la normativa higiénico-sanitaria.

CE4.5 En supuestos prácticos de servicio a bordo y de acuerdo con planes de trabajo determinados:

- Describir y simular el proceso de venta de alimentos, bebidas y complementos a bordo.
- Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan sobre la composición de una oferta gastronómica a requerimientos del pasajero.
- Realizar el servicio de comidas y bebidas a bordo de acuerdo con los procedimientos establecidos, con la máxima rapidez y eficacia y con el estilo y elegancia que este proceso a la vista del cliente requiere.
- Actuar durante el servicio coordinando los ritmos con el resto de la tripulación, con la duración del trayecto y siguiendo los procedimientos establecidos para cumplir con los estándares de calidad y eficiencia fijados por la compañía de transporte.
- Realizar el servicio de comidas y bebidas a bordo de acuerdo con los procedimientos establecidos, con la máxima rapidez y eficacia, con el estilo y elegancia que este proceso a la vista del cliente requiere.
- Actuar durante el servicio coordinando los ritmos con el resto de la tripulación, con la duración del trayecto y siguiendo los procedimientos establecidos para cumplir con los estándares de calidad y eficiencia fijados por la compañía de transporte.
- Proponer modificaciones en el proceso de servicio cuando se observe algún desajuste o queja por parte del cliente real o simulado.
- Simular distintas situaciones en las que, habitualmente pueden formularse reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes en el servicio,

proponiendo su resolución, identificando técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

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

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.9; C4 respecto a CE4.4 y CE4.5.

Otras capacidades:

Reconocer la importancia de la imagen personal en la percepción del servicio.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a servicios a bordo.

Respetar los procedimientos generales y las normas internas de la compañía aérea en materia de servicios a bordo.

Responsabilizarse del trabajo asignado.

Demostrar un buen hacer profesional.

Participar y colaborar activamente en el equipo de tripulación de cabina de pasajeros.

Comunicarse eficazmente con los proveedores de los servicios de venta a bordo y restauración, con otros miembros de la tripulación de cabina de pasajeros y con los pasajeros.

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

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en los servicios que puedan ofertarse a bordo.

Contenidos:

1. La comunicación y la atención al pasajero

Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente.

Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.

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

Resolución de problemas de comunicación.

Análisis de características de la comunicación.

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

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

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

Utilización de sistemas y medios de comunicación.

Reconocimiento de la importancia de la comunicación interpersonal: saber escuchar, saber hablar.

Definición de las reglas básicas de habilidad social e imagen personal habituales en las compañías de transporte de pasajeros.

Programas de fidelización habituales en compañías de transporte de pasajeros.

2. El tratamiento protocolario a bordo de medios de transporte de pasajeros

Pasajeros susceptibles de tratamiento protocolario.

Identificación del origen, clases y utilidad del protocolo y sus usos sociales.

Análisis de técnicas básicas de protocolo y de presentación personal.

Enumeración de las aplicaciones de las normas protocolarias.

3. El consumidor a bordo de medios de transporte

Identificación y clasificación de las necesidades humanas. Necesidades habituales en pasajeros a bordo de medios de transporte.

Definición de elementos de motivación para el consumo. Factores influyentes en la compra de los productos y servicios a bordo de medios de transporte de pasajeros.

Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en medios de transporte de pasajeros.

Segmentación de mercados y profundización en los criterios de segmentación más frecuentemente utilizados en turismo.

4. La venta a bordo de medios de transporte de pasajeros

Artículos: características y presentaciones habituales.

Procedimientos de embarque: El chequeo de la carga y su ubicación en el medio de transporte. Diagramas de carga de equipos de venta a bordo. Manual de carga de artículos de venta a bordo. Documentación habitual. Procedimientos de seguridad antirrobo en el embarque y desembarque.

Temporalización de la venta a bordo en relación a la operativa: ritmos y coordinación entre la tripulación.

Fases del proceso de venta. Técnicas de venta. Venta vía pre-pack. Medios de pago. Registro y documentación de ventas. Liquidación de ventas. Sistemas mecanizados de cobro y registro.

Soportes y aplicaciones informáticas habituales.

5. El servicio de restauración a bordo de medios de transporte de pasajeros.

Procedimientos de embarque: El chequeo de la carga y su ubicación en el medio de transporte. Diagramas de carga de equipos del servicio de restauración. Manual de carga del servicio de restauración.

Medios materiales. Equipos. Procedimientos de montaje de carros de servicio.

Alimentos: Tipos y características. Tratamiento y preparación. Comidas especiales. Técnicas y métodos de conservación. Procedimiento de regeneración de las comidas a bordo.

Bebidas: Tipos y características. Tratamiento y preparación. Tratamiento, descorche y servicio de vinos. Técnicas y métodos de conservación de bebidas.

Temporalización del servicio de restauración a bordo en relación a la operativa: ritmos y coordinación entre la tripulación.

Técnicas y procedimientos del servicio de alimentos y bebidas.

Normas de manipulación de alimentos.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Simulador de procedimientos de cabina de pasajeros

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la oferta a pasajeros de servicios propios de medios de transporte, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

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

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

Módulo formativo 3: prevención y asistencia a pasajeros en emergencias ferroviarias.

Nivel: 2.

Código: MF2196_2.

Asociado a la UC: Prevenir y asistir a pasajeros en emergencias ferroviarias.

Duración: 60 horas.

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar los sistemas de prevención más habituales establecidos y los diferentes planes de emergencia, identificando y aplicando las medidas y modos de actuación y coordinación que procuren seguridad del pasaje, de la tripulación y del tren.

CE1.1 Identificar los diversos dispositivos de emergencia y los equipos de protección personal y de seguridad, así como su señalización y funcionamiento.

CE1.2 Ubicar, mediante la señalización en un plano general de dispositivos de seguridad y contra incendios, los equipos de protección personal y de seguridad.

CE1.3 Describir las medidas a adoptar para la prevención de incendios a bordo según la normativa vigente.

CE1.4 En casos prácticos de prevención en diferentes planes de emergencia realizar simulaciones de emergencia, haciendo uso de los diversos dispositivos de emergencia, tales como rampas de evacuación, aparatos acústicos de alarma, freno de emergencia, salidas de emergencia, desbloqueo de puertas de acceso.

CE1.5 En un caso práctico de prevención en diferentes planes de emergencia, informar al pasaje de las medidas de prevención a adoptar en caso de evacuación por rampas o escaleras, según el protocolo de emergencia de las compañías ferroviarias.

C2: Aplicar el protocolo de emergencia en caso de detección de humo, incendio a bordo, fallo en el sistema de cierre de puertas o descarrilamiento, según las normas y planes de actuación de las principales compañías.

CE2.1 Relacionar las señales y avisos de emergencia con el protocolo de actuación pertinente en cada caso.

CE2.2 Identificar las acciones a realizar en diferentes casos-tipo de emergencias atendiendo a la gravedad de la misma.

CE2.3 Aplicar soluciones inmediatas ante diferentes incidencias simuladas de pequeña magnitud con los medios adecuados, evitando que se agrave la situación.

CE2.4 En una simulación de emergencia en caso de humo, incendio a bordo, fallo en el sistema de cierre de puertas o descarrilamiento, comunicar al superior la existencia de emergencias no susceptibles de solución inmediata, utilizando los distintos sistemas de comunicación, a través de los que se pueden recibir instrucciones.

CE2.5 En un caso práctico de emergencia, realizar una simulación en caso de incendio, haciendo uso de los dispositivos y equipos de lucha contra-incendios sobre fuego real y aplicando el protocolo de evacuación del pasaje.

CE2.6 Actuar en caso simulado de fallo en el sistema de cierre de puertas a bordo de tren, desalojando al pasaje si fuera preciso.

CE2.7 En una simulación de emergencia, informar al pasaje de la situación y del procedimiento a seguir, en función tanto de la normativa vigente como de las instrucciones recibidas por parte del superior, manteniendo la calma.

C3: Aplicar los procedimientos para la evacuación del pasaje a partir de una orden de desalojo y las instrucciones recibidas, según los planes habituales de diferentes compañías ferroviarias para cada serie de tren.

CE3.1 Especificar el significado de la terminología técnica de evacuación y enumerar las medidas a adoptar en función de los planes específicos de la compañía para cada serie.

CE3.2 Explicar las especiales condiciones de aplicación de los planes específicos en función de las condiciones orográficas que afectan a la evacuación, como túneles, viaductos, desniveles y otros.

CE3.3 Relacionar las condiciones degradadas de la infraestructura y del material rodante que constituyen un factor de riesgo para la evacuación con la toma de medidas alternativas a lo establecido en los planes de emergencia.

CE3.4 Argumentar la importancia de tener en cuenta las condiciones externas para la evacuación del pasaje, tales como meteorología extrema, incendios e inundaciones, o peligros latentes, como corrimientos de tierras o desprendimiento de trincheras.

CE3.5 Explicar los protocolos de actuación de la normativa vigente en caso de las emergencias que pueden producirse en el interior de un túnel.

CE3.6 Explicar los tipos, las características y utilización del equipamiento específico para el desalojo de trenes, tales como pasarelas, escalerillas, rampas de evacuación y salidas de emergencia o ventanas de socorro.

CE3.7 En un caso práctico de evacuación de pasajeros de un tren de una determinada serie:

- Emitir los mensajes referidos a la incidencia producida y la necesidad de evacuar el tren de forma comprensible.
- Emitir de forma comprensible los mensajes de aviso del peligro de ser arrollados por otro tren si se apean por el lado de la vía contigua.
- Emitir de forma comprensible las instrucciones a seguir en caso de humo, tales como caminar agachados y respirar a través de un pañuelo.
- Emitir de forma comprensible instrucciones referidas a la dirección a tomar en el interior de un túnel en función de las distancias a las salidas de emergencia y de la dirección del humo en caso de existir.
- Aplicar el procedimiento para desbloquear las puertas.
- Prestar la ayuda prevista a los viajeros, en especial a las personas con movilidad reducida -PMR-.
- Comprobar el total desalojo del tren de modo sistemático y efectivo.
- En caso de incendio colaborar con el maquinista, aislar una composición, siguiendo sus instrucciones.
- En el interior de un túnel dirigir con la linterna de mano a los viajeros hacia la salida prevista.

CE3.8 Describir las condiciones que debe reunir una zona para ser declarada como área segura hacia donde puede conducir al pasaje en caso de evacuación, explicando las medidas de control que deben aplicarse.

CE3.9 Explicar las tareas de control posteriores al desalojo del tren en su área de responsabilidad.

CE3.10 Explicar el proceso de realojo en los medios de transporte alternativos y relacionarlo con las circunstancias que deben ser objeto de especial atención, tales como personas de movilidad reducida, menores no acompañados, heridos y otros.

C4: Aplicar el procedimiento de actuación en caso de detección de humo o incendio a bordo, según las normas y los planes de diferentes compañías.

CE4.1 Enumerar las normas de actuación establecidas por las compañías en caso de detección de humo o incendio a bordo.

CE4.2 Relacionar los distintos tipos de incendio que pueden producirse a bordo de un tren de pasajeros con los métodos de extinción apropiados.

CE4.3 Describir los procedimientos de comunicación de la existencia de fuego o humo a bordo y los miembros de la tripulación a quien debe dirigirse.

CE4.4 En un caso práctico, hacer una demostración del uso de los distintos métodos de extinción sobre fuego real y la utilización de sistemas de anti incendio.

- Extinción de fuegos eléctricos y químicos entre otros.
- Utilización de extintores: desprecintado, comprobación de la presión y direccionamiento del chorro de extinción.
- Utilización de mangueras de extinción: conexión a la red, apertura de boca de presión, mecanismo de liberación del chorro y direccionamiento del chorro a la base de las llamas.

CE4.5 Identificar las situaciones que conducen al desalojo de un tren de pasajeros o al aislamiento localizado, según los planes de actuación de diferentes compañías.

C5: Aplicar las técnicas básicas para el control de situaciones de pánico producidas durante la evacuación de un tren de pasajeros.

CE5.1 Identificar las técnicas básicas de control aplicables en una situación de pánico producida durante el abandono de un tren, en evitación de situaciones de aplastamiento, obstrucciones de salidas de emergencia o situaciones que comprometan la seguridad del pasaje y de la tripulación.

CE5.2 Identificar los mensajes de calma que se transmiten al pasaje destinados a evitar las situaciones de pánico.

CE5.3 Explicar las técnicas de liderazgo aplicables en situaciones de pánico que aseguren la autoridad y eviten el descontrol del pasaje.

CE5.4 Describir las principales reacciones psicológicas, en caso de evacuación del pasaje.

CE5.5 Explicar las necesidades de control del pasaje dependiendo de sus reacciones psicopatológicas prototípicas.

CE5.6 Durante un simulacro de desalojo de un tren de pasajeros, enfrentarse a una situación de pánico en la que haya que aplicar técnicas de control de masas y de aseguramiento del liderazgo.

- Aplicar habilidades básicas para controlar emociones no deseadas.

- Desarrollar diferentes estrategias de control emocional.

- Controlar una situación de ansiedad, angustia o agresividad en un colectivo de pasajeros.

C6: Identificar y aplicar las medidas de prevención y actuación de riesgos laborales en situaciones de emergencias ferroviarias que debe adoptar la tripulación auxiliar de trenes de pasaje.

CE6.1 En un caso práctico, establecer las consecuencias para la salud personal derivadas de la utilización incorrecta del material y equipos de emergencia habituales en trenes de pasaje.

CE6.2 Describir los peligros para la propia salud que entraña la actuación en cada una de las diferentes situaciones de emergencia que pueden darse en trenes de pasaje, tales como humo, incendio, descarrilamiento y evacuación, entre otros.

CE6.3 En una simulación de evacuación a zonas seguras a la espera de rescate, describir los riesgos para la salud derivados de los agentes externos y aplicar las medidas preventivas.

CE6.4 Explicar los riesgos personales derivados de la actuación con pasajeros conflictivos o que perturben el orden y las medidas a adoptar para su prevención, según la normativa vigente.

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

C1 respecto a CE1.4 y CE1.5 ; C2 respecto a CE2.4, CE2.5, CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.7; C4 respecto a CE4.4; C5 respecto a CE5.6; C6 respecto a CE6.1 y CE6.3

Otras capacidades

Disposición para trabajar en equipo y poseer espíritu solidario en situaciones extremas.

Utilización respetuosa y responsable de instalaciones, equipos y materiales en la lucha contra-incendios, de acuerdo a las instrucciones y criterios de eficacia /seguridad.

Valoración y reacción rápida ante situaciones adversas que pongan en peligro la integridad física del equipo de trabajadores y/o tripulantes del tren de pasajeros.

Rechazo hacia actitudes irresponsables y peligrosas en el ejercicio habitual de las operaciones en el tren de pasajeros.

Organización y método en las operaciones de lucha contra-incendios en el tren con el fin de evitar daños personales y/o materiales.

Identificación rápida de un fuego y reconocimiento preciso de su naturaleza e importancia.

Valoración de la salud y la seguridad como elementos esenciales de la calidad de vida laboral.

Sensibilidad por el orden y limpieza del lugar de trabajo y del material utilizado.

Utilización respetuosa y responsable de instalaciones, equipos y materiales de acuerdo a las instrucciones y criterios de economía, eficacia y seguridad establecidos.
Valoración de la calidad ambiental y aspectos ergonómicos como elementos del ámbito de la seguridad e higiene.

Contenidos:

1. Prevención de emergencias a bordo de trenes de pasajeros

Tipos de peligros y emergencias que pueden producirse a bordo; planes de contingencias, medidas a adoptar para su prevención. La seguridad según las distintas series de trenes: Prescripciones internacionales y nacionales sobre seguridad en los trenes, planos de distribución de la composición; planos de situación de elementos, prestaciones básicas de los trenes, distribución del pasaje, ubicación de plazas de PMR personas con movilidad reducida-, situación de las vías de evacuación, elementos de intercomunicación, elementos de desbloqueo de puertas. Procedimientos y protocolos de actuación.

2. Lucha contra incendios y otras emergencias a bordo de trenes de pasajeros

Lucha contra incendios: Organización de la lucha contra incendios, localización de los dispositivos de lucha contra incendios y las vías de evacuación.

El fuego: Elementos del fuego y de la explosión, triangulo del fuego; tipos y fuentes de ignición; materiales inflamables, riesgos que conllevan e implicación en la propagación de un incendio; clasificación de los incendios y de los agentes extintores a utilizar. Detección de foco del fuego y el humo, técnicas básicas de aproximación para su extinción. Procedimientos de actuación.

Otras emergencias: procedimiento en caso de bloqueo de puertas y descarrilamiento del tren.

3. Control de multitudes en situaciones de emergencia en trenes de pasajeros

La conducta colectiva: definición, características, tipos de multitudes, análisis de la conducta colectiva en situaciones de emergencia; situaciones grupales, situaciones de aglomeraciones.

El pánico: definición, situaciones para que se produzca, el proceso del pánico, medidas preventivas contra el pánico.

El fenómeno del contagio mental.

Tipologías de los comportamientos en las emergencias: fases sucesivas de conducta; fase de estado previo, fase de alerta, fase de choque, fase de reacción y fase de resolución.

Técnicas y criterios preventivos y de actuación sobre la conducta ante situaciones de emergencia: la información; planes de información, requisitos de la información que logren la mayor eficacia; credibilidad, claridad, continuidad, coherencia, adecuación y viabilidad. Características de la formulación y emisión de mensajes en situaciones de emergencia.

4. Procedimientos de evacuación del pasaje a bordo de trenes de pasajeros

Marco normativo: Normativas nacionales e internacionales sobre evacuación de infraestructuras singulares. Señalización: señales de preparación para la evacuación. Señalización internacional de las salidas de emergencia, vías de evacuación y puntos de reunión. Coordinación con el resto de la tripulación: asignación de funciones en la evacuación; comunicación de zonas desalojadas, anomalías y recepción de instrucciones. Evacuación del tren: gestión de vías seguras en función de las condiciones orográficas del entorno, procedimientos para dirigir y reunir en un punto seguro a los pasajeros y la tripulación Zonas a desalojar: asignación de zonas; compartimentos, zonas comunes y pasillos.

Comprobación de zonas desalojadas. Procedimientos de conducción del pasaje a los puntos de reunión: asistencia a personas con movilidad reducida y pasajeros especiales. Procedimientos en los puntos de reunión: utilización de las listas de pasajeros para el recuento de los mismos.

5. Prevención de riesgos laborales en emergencias ferroviarias

Principales riesgos laborales ante situaciones de emergencia ferroviaria. Normativa específica y protocolo de seguridad ante emergencias a bordo de transporte ferroviario según el peligro y tipo de emergencia: incendio, fallo de cierre de puertas, descarrilamiento; factores organizativos dirigidos a la eficacia de la prevención laboral y la seguridad personal. Instrucciones de seguridad en el uso de equipos y material de lucha contra-incendios y otras emergencias. Riesgos laborales en el control de multitudes y en la evacuación del pasaje.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Unidades móviles homologadas y/o trenes de prácticas. Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la prevención y asistencia a pasajeros en emergencias ferroviarias, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

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

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

Módulo formativo 4: primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros.

Nivel: 2.

Código: MF2003_2.

Asociado a la UC: Prestar primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros.

Duración: 90 horas.

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Describir la organización de los recursos humanos y materiales en caso de primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros.

CE1.1 Enumerar los diferentes elementos que conforman el botiquín de primeros auxilios a bordo.

CE1.2 Definir las características específicas de los elementos de intervención de primeros auxilios.

CE1.3 Identificar el equipamiento y material necesario para cada intervención.

CE1.4 Describir la organización del personal para operar a bordo según el tipo de intervención y el medio en el que se opera.

CE1.5 Identificar los medios de protección habituales para la seguridad personal.

C2: Identificar y aplicar los procedimientos de preparación de asistencia con primeros auxilios en las diferentes situaciones y medios de transporte de pasajeros.

CE2.1 Identificar los materiales necesarios y relacionarlos con diferentes tipos de intervención en la atención de accidentes a bordo.

CE2.2 Identificar las funciones de cada uno de los intervinientes para optimizar y garantizar la situación vital del accidentado.

CE2.3 En un supuesto práctico de primeros auxilios en medios de transporte:

- Organizar la atención a bordo aplicando las normas y guías de triaje.
- Valorar los daños en los pasajeros para determinar el tipo de intervención.
- Reconocer el entorno y seleccionar el adecuado para la intervención.

C3: Describir y aplicar las técnicas de primeros auxilios en situaciones propias del transporte de pasajeros de modo que la intervención se efectúe con la mayor seguridad para los accidentados.

CE3.1 Describir las principales características de las técnicas de intervención que se utilizan en las diferentes situaciones de emergencia.

CE3.2 Argumentar la necesidad de actuar con profesionalidad, rapidez y seguridad en situaciones que requieran la aplicación de primeros auxilios.

CE3.3 En situaciones simuladas que requieran primeros auxilios:

- Seleccionar y aplicar las técnicas de intervención adecuadas.
- Organizar los medios materiales y humanos para efectuar la intervención.

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

C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.3.

Otras capacidades:

Reconocer las técnicas de primeros auxilios.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a primeros auxilios.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas de la compañía aérea en materia de primeros auxilios.

Responsabilizarse del trabajo asignado en la aplicación de primeros auxilios.

Demostrar un buen hacer profesional en caso de primeros auxilios.

Participar y colaborar activamente en el equipo de tripulación de cabina de pasajeros.

Comunicarse eficazmente, en caso de primeros auxilios, con la tripulación de cabina de pasajeros, con la tripulación técnica y con los pasajeros.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento en situaciones de primeros auxilios.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en las situaciones de primeros auxilios que puedan producirse a bordo.

Contenidos:

1. Principios generales para la prestación de los primeros auxilios en un transporte de pasajeros.

Principios básicos de anatomía y fisiología. Principios de actuación en primeros auxilios. Terminología clínica. Legislación de primeros auxilios.

2. El medio de transporte y las reacciones del organismo

Características físicas y químicas de la atmósfera y del medio marino y submarino. Efectos de la altitud: hipoxia. Efectos sobre las cavidades del organismo. Efectos ligados al ozono; radiaciones; disbarismos; efecto de las variaciones rápidas o explosivas de presión. Efecto de la temperatura y sequedad del aire. Efecto de las turbulencias, ruidos, vibraciones y deceleraciones.

Efectos debidos al desplazamiento, duración del viaje, viaje nocturno, decalaje horario, choque climático. Incidentes y accidentes típicos a bordo.

Efectos debidos a la inmovilidad en trayectos de larga duración.

3. Actuaciones de socorrismo a bordo de medios de transporte de pasajeros

Material disponible y posibilidades de utilización, material improvisado. Composición de los botiquines médicos de emergencia. Oxígeno para primeros auxilios. Enlace con los servicios médicos de urgencia. Redacción de informes.

4. Exploración básica y valoración inicial de enfermos a bordo de medios de transporte de pasajeros

Normas de triaje.

Valoración primaria y secundaria.

5. Prevención y asistencia de trastornos menores a bordo de medios de transporte de pasajeros

Cinetosis. Lipotimia, mareo y desmayo. Hiperventilación y tetania. Molestias gastrointestinales. Barotitis media. Barosinusitis. Pequeñas hemorragias nasales y dentales. Quemaduras y heridas de poca extensión. Picaduras y mordeduras. Cuerpos extraños en ojos, oídos y fosas nasales.

6. Asistencia en casos especiales a bordo de los medios de transporte de pasajeros

Ahogados. Obstrucción de la vía aérea: maniobra de Heimlich. Trastornos cardiovasculares: infarto, angina. Parada cardiorrespiratoria. Ataques de ansiedad y de epilepsia. Hemorragias y shock hipovolémico. Traumatismos: esguinces y torceduras, luxación o dislocación, fracturas. Parto a bordo: actitud práctica y cuidados a madre e hijo. Riesgo de aborto. Complicación aguda de la diabetes. Reacción anafiláctica. Trastornos abdominales. Intoxicaciones: alimentarias, por agentes biológicos, químicos y medicamentosos, por inhalación de gases (bioterrorismo). Electrocutión. Trastornos neurológicos: ictus, cefaleas, coma. Trastornos por efecto del alcohol y las drogas. Trastornos por descompresión explosiva. Trastornos por extremos de temperatura: calambres, agotamiento, insolación o golpe de calor, deshidratación, hipotermia. Medidas preventivas. Desórdenes psicológicos y del comportamiento. Fallecimiento a bordo de un medio de transporte: conducta a seguir. Aspectos reglamentarios.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Simulador de procedimientos de cabina de pasajeros.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la prestación de primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

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

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

Módulo formativo 5: inglés profesional para turismo.

Nivel: 2.

Código: MF1057_2.

Asociado a la UC: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

Duración: 90 horas.

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito de la actividad turística.

CE1.1 Interpretar los aspectos generales de mensajes orales emitidos en inglés y reconocer con precisión el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CE1.2 Interpretar de forma general mensajes orales emitidos en inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
- Comunicación formal o informal.
- Aspectos no verbales.
- Número y características de los interlocutores.
- Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
- Claridad de la pronunciación.
- Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

C2: Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de cierta complejidad escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad turística, extrayendo la información relevante.

CE2.1 Interpretar de forma general los mensajes, instrucciones y documentos, recibidos o utilizados en inglés y reconocer su propósito con precisión, en situaciones profesionales, tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad turística.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
- Información sobre destinos, servicios y precios.

CE2.2 Interpretar de forma general mensajes escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

C3: Producir con fluidez mensajes orales en inglés medianamente complejos, referidos al contexto profesional del turismo.

CE3.1 Expresar oralmente en inglés, pronunciando con fluidez, claridad y corrección, fórmulas de cortesía aprendidas, y frases complejas que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.

CE3.2 Producir mensajes orales con claridad y coherencia, adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Ruido ambiental o interferencias.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

C4: Producir en inglés documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario amplio, propio del ámbito profesional del turismo.

CE4.1 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

- Avisos para clientes de un evento.
- Documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes.
- Reservas y venta de servicios y productos turísticos.
- Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
- Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Formalización de documentos de control, contratos y bonos.
- Elaboración de informes.
- Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.

- Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

CE4.2 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.

CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CE5.2 Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

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

C5 respecto a todos los criterios de evaluación.

Otras capacidades:

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

Tratar al cliente y proveedor con cortesía, respeto y discreción.

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

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

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

Contenidos:

1. Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos

Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros. Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos. Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico. Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero. Complimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

2. Prestación de información turística en inglés

Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística. Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes. Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio. Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre. Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan. Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados. Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

3. Atención al cliente de servicios turísticos en inglés

Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes. Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales. Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad. Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de idiomas de 60 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

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

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