

“Servicios Turísticos en Establecimientos de Alojamiento Rural”

NIVEL DE CUALIFICACIÓN: 2 (DOS)

COMPETENCIA GENERAL	Ejecutar las operaciones de alojamiento y restauración propias de los alojamientos rurales paraguayos, así como su comercialización, asegurando la información turística y la ejecución de actividades complementarias en el entorno del establecimiento rural, de modo que se cumplan los objetivos económicos, sociales, de calidad y de protección ambiental.
----------------------------	--

UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS FORMATIVOS	CARGA HORARIA
1. Gestionar y comercializar los servicios de establecimientos de turismo rural.	1. Gestión y comercialización en establecimientos de turismo rural.	120
2. Definir y ejecutar ofertas gastronómicas sencillas y platos típicos de la zona, y su servicio.	2. Ofertas gastronómicas sencillas y platos típicos locales y nacionales.	120
3. Aplicar los procedimientos de recepción en pequeños establecimientos de alojamiento.	3. Recepción en pequeños establecimientos de alojamiento.	100
4. Gestionar el mantenimiento general y las condiciones de uso de las instalaciones del establecimiento de alojamiento rural.	4. Gestión del mantenimiento general en establecimiento de alojamiento rural.	100
5. Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos.	5. Atención a los pasajeros/huéspedes.	80
Carga Horaria Total del Perfil Profesional		520

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)
Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)
Formato Estándar de Diseño Curricular de Módulos Formativos

Nombre del módulo	Gestión y comercialización en establecimientos de turismo rural.	Código	MF0091_2
Familia profesional	Hospitalidad		
Perfil profesional	Servicios Turísticos en establecimientos de alojamiento rural.		
Código del perfil profesional	HOSP0066_2		
Nivel de competencia (CNPP)	2(dos)		
Duración del módulo	120 horas	Modalidad	Presencial
Perfil de entrada del participante	Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación <ul style="list-style-type: none"> - Educación Escolar Básica. - Educación Básica Bilingüe. - Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación). - Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación. 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
	<ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor en la especialidad de la familia profesional o, - Título de Técnico Superior o, - Universitario con Titulación de Grado, equivalente o superior relacionada con el módulo formativo. 	Con titulación	Sin titulación
		1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral
Competencias pedagógicas <ul style="list-style-type: none"> -Título de profesor en cualquier especialidad o, habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable. -Título de profesor profesionalizante o, certificado o especialización en el área con formación metodológica o pedagógica 			
Perfil de salida del participante	Una vez concluido los “5” módulos, el participante tendrá el perfil de “Servicios Turísticos en Establecimientos de Alojamiento Rural” Otras ocupaciones y posibles puestos de trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Gerente de establecimientos rurales - Operador de turismo rural comunitario - Operador de camping rural - Informador de turismo rural - Asesor de turismo rural - Empleado de establecimientos rurales - Recepcionista y empleados de informaciones, - Recepcionista de hotel, recepcionista de sanatorios, otros - Recepcionista y empleados de informaciones no específicas. 		

Objetivo General	Gestionar y comercializar los servicios de establecimientos de turismo rural. Unidades Formativas del Módulo
Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *	
RA.1. Aplicar técnicas de comercialización y promoción de la oferta de servicios en establecimientos de turismo rural para estimular la demanda y posicionar el establecimiento.	
<p>CE1.1. Describir turismo rural y sus estándares de calidad en establecimientos de alojamiento según características y teniéndolo como un subproducto del turismo de interior.</p> <p>CE1.2. Describir el concepto de turismo sostenible y su importancia dentro del ámbito rural y natural, considerando el entorno y sus oportunidades.</p> <p>CE1.2. Identificar los recursos y las cualidades del servicio a fin de establecer ofertas para el mercado.</p> <p>CE1.3. Describir el patrimonio natural, cultural y agropecuario de la zona, teniendo en cuenta lo expuesto por la SENATUR y entidades gubernamentales locales.</p> <p>CE1.4. Identificar tipos de oferta y demanda del ámbito rural, según en relación con las oportunidades de su entorno en función de distintas localizaciones geográficas.</p> <p>CE1.5. Analizar los canales de comunicación directo e indirecto, promocionando cada uno de ellos desde la oferta establecida.</p> <p>CE1.6. Describir la importancia de participación en ferias y eventos profesionales del sector de turismo rural.</p> <p>CE1.7. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y diferentes técnicas de comercialización, promoción de productos y servicios, y a partir de los datos referidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Los análisis de las características del establecimiento. – La selección de un producto o servicio que resulte competitivo en la zona. – La acción de promoción del producto o servicio seleccionado. – La simulación de la venta del producto o servicio. <p>CE1.8. Analizar los resultados de las acciones de comercialización y promoción de supuestos establecimientos de turismo rural, realizando un seguimiento de estas.</p> <p>CE1.9. Demostrar capacidad organizativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad en la realización de las actividades de comercialización y promoción.</p>	
RA.2. Aplicar técnicas de aprovisionamiento de mercaderías para cubrir demandas detectadas.	
<p>CE2.1. Describir los productos que son necesario comprar para el funcionamiento del establecimiento de turismo rural.</p> <p>CE2.2. Identificar proveedores de cercanía, identificando los que resulten aptos por calidad, precio, plazos de entrega y condiciones de pago, entre otros.</p> <p>CE2.3. Aplicar técnicas de aprovisionamiento y control, según pedidos, calidad, cantidades, pesos y nivel de calidad requerida, teniendo en cuenta las normas de sanidad y seguridad alimentaria.</p> <p>CE2.4. Aplicar técnicas de almacenamiento, según tipos de productos, rotación, condiciones de almacenaje y control de consumo.</p> <p>CE2.5. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos al aprovisionamiento de mercaderías y a partir de esos datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – La identificación de las mercaderías demandadas. – La selección de proveedores según productos establecidos. – La aplicación de técnicas de aprovisionamiento para materias primas y productos alimenticios. – El almacenamiento: producto, rotación y consumo. <p>CE2.6. Mantener organizado en todo momento su lugar de trabajo, cumpliendo las normas establecidas.</p>	
RA.3. Caracterizar los sistemas de control de producción y de rentabilidad económica, así como de calidad de los servicios del establecimiento.	
<p>CE3.1. Describir los sistemas de información y control de la situación financiera y económica utilizada en establecimientos dentro del ámbito rural.</p> <p>CE3.2. Identificar los formatos y métodos de cumplimiento de la documentación relacionada con la gestión económica del establecimiento.</p> <p>CE3.3. Analizar facturas, albaranes/hoja de remisión, cheques, comanda, vales y recibos de uso habitual en los establecimientos de turismo rural, interpretando los datos que deben estar incluidos en cada tipo de documento.</p>	

CE3.4. Identificar las desviaciones más frecuentes encontradas en el control de la producción y rentabilidad económica del establecimiento.

CE3.5. Describir el sistema de gestión de calidad de servicios prestados por el establecimiento, logrando la sostenibilidad y asegurando la fidelización de los clientes.

CE3.6. Aplicar en un caso simulado de control de producción y rentabilidad económica de un tiempo determinado y a partir de los datos brindados:

- La descripción de los sistemas de información y control.
- La aplicación de técnicas de costes de los servicios y productos.
- El cálculo de precios de los productos y servicios ofertados.
- El cumplimentar la documentación relacionada con la gestión económica del establecimiento (facturas, albaranes/hoja de remisión, cheques, comanda, vales y recibos, entre otros).
- La realización del cobro, cierre diario de productos y liquidación de caja, control del estado de cuentas.

CE3.7. Argumentar la necesidad de intervenir en los procesos de facturación y cobro con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

Contenidos Formativos

Contenidos conceptuales

Comercialización y promoción de la oferta:

- Turismo Rural.
- Calidad.
- Sostenibilidad.
- Recursos.
- Patrimonio Cultural.
- Oferta y demanda.
- Canales de comunicación: directo e indirecto.
- Técnicas de ventas.
- Comercialización.
- Promoción: ámbito rural.
- Eventos: ferias, exposiciones y otros.

Aprovisionamiento de mercaderías:

- Materiales e insumos.
- Proveedores.
- Aprovisionamiento y almacenamiento.

Control de producción y rentabilidad económica:

- Estado financiero y económico.
- Documentación de gestión económica (fichas, facturas, planillas, vouchers, etc.).
- Sistema de gestión de la calidad de servicios.

Contenidos procedimentales

Comercialización y promoción de la oferta:

- Valoración de recursos y patrimonio cultural.
- Selección de oferta y demanda para el ámbito rural.
- Manejo de los canales de comunicación: directos e indirectos.
- Técnicas de ventas y comercialización de productos y servicios turísticos.
- Técnicas de promoción de productos y servicios turísticos.

Aprovisionamiento de mercaderías:

- Selección de materiales e insumos.
- Selección de proveedores.
- Técnicas de aprovisionamiento.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Técnicas de almacenamiento.

Control de producción y rentabilidad económica:

- Técnicas de costes de servicios y productos.
- Cálculo de precios de los productos y servicios ofertados.
- Técnicas de cobro, cierre diario de productos y liquidación de caja. Control del estado de cuentas.
- Utilización de los estados financiero y económico.
- Llenado de documentos de gestión económica (fichas, facturas, planillas, vouchers, etc.).
- Aplicación del sistema de Gestión de la calidad de servicios.

Contenidos actitudinales

- Flexibilidad para entender los cambios.
- Valorar la importancia de la cultura de la calidad en las actividades diarias en la prestación de servicios turísticos.
- Actuar con ética profesional y responsabilidad en las actividades realizadas.
- Actitud de trabajo en equipo en ejecución de las tareas.
- Capacidad organizativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad.
- Honestidad en la elaboración de la facturación.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y apoyo a la impartición de clases

Infraestructura:

- Aula polivalente hasta 40 estudiantes

Instalaciones:

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Sistema de aire acondicionado (aconsejable pero no excluyente).
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Apoyo:

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

Equipamientos, herramientas manuales y elementos auxiliares para el desarrollo de las clases

Local/Infraestructura:

Espacio	<i>Hasta 20 estudiantes</i>	<i>Hasta 40 estudiantes</i>
<i>Aula polivalente</i>	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante

Infraestructuras básicas

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Sistema de aire acondicionado (aconsejable pero no excluyente).
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

Aula polivalente

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Computadores suficientes en función del número de estudiantes, con conexión a Internet (pueden ubicarse en el laboratorio de informática o en el aula polivalente en el caso de disponer de carro portátil).
- Material de oficina diverso (carpetas, hojas blancas).
- Expositores de material informativo y promocional.
- Ediciones turísticas y, en su caso, material promocional y/o de venta. Impresos y documentos administrativos (fichas de reservas, memos, vouchers).
- Documentación informativa.
- Código del Trabajo. Ley 213/1993.
- Secretaria Nacional de Turismo. Resolución N° 956-2017 Modificación parcial de la 332-10 Categorías H y HX.
- Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020.
- NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)
Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)
Formato Estándar de Diseño Curricular de Módulos Formativos

Nombre del módulo	Ofertas gastronómicas sencillas y platos típicos locales y nacionales.	Código	MF0092_2
Familia profesional	Hospitalidad		
Perfil profesional	Servicios Turísticos en establecimientos de alojamiento rural.		
Código del perfil profesional	HOSP0066_2		
Nivel de competencia (CNPP)	2(dos)		
Duración del módulo	120 horas	Modalidad	Presencial
Perfil de entrada del participante	Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación <ul style="list-style-type: none"> - Educación Escolar Básica. - Educación Básica Bilingüe. - Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación). - Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación. 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
	<ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor en la especialidad de la familia profesional o, - Título de Técnico Superior o, - Universitario con Titulación de Grado, equivalente o superior relacionada con el módulo formativo. 	Con titulación	Sin titulación
		1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral
Competencias pedagógicas <ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor en cualquier especialidad o, - Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable. - Título de profesor profesionalizante o, - Certificado o especialización en el área con formación metodológica o pedagógica. 			
Perfil de salida del participante	Una vez concluido los "5" módulos, el participante tendrá el perfil de "Servicios Turísticos en Establecimientos de Alojamiento Rural" Otras ocupaciones y puestos de trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Gerente de establecimientos rurales - Operador de turismo rural comunitario - Operador de camping rural - Informador de turismo rural 		

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

	<ul style="list-style-type: none"> - Asesor de turismo rural - Empleado de establecimientos rurales - Recepcionista y empleados de informaciones, - Recepcionista de hotel, recepcionista de sanatorios, otros - Recepcionista y empleados de informaciones no específicas.
--	--

Objetivo General	Definir y ejecutar ofertas gastronómicas sencillas y platos típicos de la zona y su servicio.
-------------------------	---

Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *

RA.1. Elaborar ofertas gastronómicas sencillas y propias, valorizando el patrimonio gastronómico de la zona.

CE1.1. Explicar las ofertas gastronómicas sencillas en el ámbito rural o en la zona, destacando zona de influencia.

CE1.2. Seleccionar las ofertas gastronómicas sencillas teniendo en cuenta el patrimonio gastronómico y el abastecimiento de la zona.

CE1.3. Definir grupos de platos de los que se compone un menú nacional típico o de la zona, enumerando distintas variantes de cada uno de ellos, destacando su preparación y el patrimonio gastronómico.

CE1.4. Proponer menú y cartas, teniendo en cuenta:

- Estacionalidad de los productos.
- Equilibrio nutritivo de los platos.
- Normas de dietética y nutrición.
- Presentación y colores de los platos.
- Rotación o alternancia de los géneros.
- Costes de los platos.
- Precios aplicables.

CE1.5. Proponer presentaciones/diseños para la imagen de los menús, acordes a la imagen del establecimiento.

CE1.6. Identificar las preferencias de los clientes teniendo en cuenta, rotación de platos y eventos gastronómicos anuales.

CE1.7. Resolver, en supuestos prácticos de ofertas gastronómicas sencillas y propias y a partir de los datos brindados:

- La descripción de patrimonio gastronómico de la zona.
- La opción de ofertas gastronómicas sencillas para la zona.
- La creación y presentación de un menú temático para un establecimiento dado.
- La descripción de preferencias de clientes en el ámbito rural.

CE1.8. Explicar la importancia de la necesidad de que cada establecimiento disponga de su propio menú y carta.

CE1.9. Reconocer la importancia de introducir ingredientes autóctonos, resaltando el patrimonio gastronómico de la zona.

RA.2. Preparar desayunos y platos típicos para crear ofertas gastronómicas asociadas al entorno, aplicando las normas higiénicas sanitarias y de manipulación de alimentos.

CE2.1. Analizar opciones de desayuno y elaboraciones culinarias, teniendo en cuenta, opciones con productos típicos, regionales y artesanales expuestos en la guía extra hotelera (SENATUR, Sistema de calidad turística).

CE2.2. Proponer desayunos y ofertas gastronómicas típicas, teniendo en cuenta el aprovisionamiento, número de clientes y actividades/eventos anuales.

CE2.3. Aplicar técnicas de manipulación, conservación, envasado y etiquetado de alimentos, respetando las normas higiénicas sanitarias y normativas vigentes.

CE2.4. Preparar desayunos respetando las fichas y peticiones particulares de clientes, aplicando las técnicas culinarias, armonización en el emplatado y respetando las normas higiénicas sanitarias vigentes.

CE2.5. Preparar platos típicos asociados a las ofertas gastronómicas típicas, aplicando las técnicas culinarias, armonización en el emplatado y respetando las normas higiénicas sanitarias vigentes.

CE2.6. Crear ofertas gastronómicas para la venta, teniendo en cuenta el entorno, las características y disponibilidad del establecimiento, la estacionalidad y las materias primas disponibles.

CE2.7. Ofrecer a los clientes ofertas gastronómicas para la venta, de manera a tener en cuenta:

- Norma de conservación.
- Envasado.
- Diseño.

CE2.8. Aplicar sistemas de limpieza y mantenimiento de utensilios y equipos a través de normas de seguridad e higiene, teniendo en cuenta las fases de proceso de elaboración de alimentos y bebidas.

CE2.9. Mantener organizado en todo momento su lugar de trabajo, cumpliendo las normas establecidas y vigentes.

RA.3. Realizar el servicio de alimentos y bebidas en alojamientos rurales cumpliendo los parámetros de calidad establecidos.

CE3.1. Describir la desinfección y fajinado de los utensilios y cristalería, cuidando sus elementos y componentes para el logro del objetivo.

CE3.2. Explicar la mise en place, montaje de equipo y utensilios necesarios para el servicio, teniendo en cuenta las previsiones de ocupación.

CE3.3. Aplicar técnicas de protocolo, cortesía y costumbres en los servicios prestados en el ámbito rural.

CE3.4. Identificar los requerimientos más comunes de los clientes en los servicios de alimentos y bebidas en el ámbito rural.

CE3.5. Explicar el desarmado de equipos y materiales utilizados en el servicio, a fin de emplear el menos tiempo posible en la ejecución de este, evitando roturas, derrames o incidentes, y actuando con diligencia ante incidentes o contingentes de imprevistos.

CE3.6. Aplicar técnicas de limpieza y desinfección de: equipos, maquinarias y útiles utilizados durante el servicio de comidas y bebidas, teniendo en cuenta las instrucciones del fabricante, los procedimientos establecidos y dejando en óptimas condiciones operativas para su posterior uso.

CE3.7. Resolver, en supuestos prácticos de servicio de alimentos y bebidas en alojamientos rurales a partir de los datos brindados:

- Identificación de los tipos de servicios ofrecidos en el establecimiento.
- Identificación de materiales y utensilios acordes al servicio.
- Aplicación de sistemas de limpieza y desinfección (pre y post servicio).
- Aplicación de técnicas de protocolo, cortesía y costumbres en el ámbito rural.
- Prestación de servicios de alimentos y bebidas.
- Aplicación de normativas de salubridad e higiene.

Contenidos formativos

Contenidos conceptuales

Oferta y demanda en turismo rural:

- Patrimonio gastronómico.
- Gastronomía/restauración: conceptos y vocabularios.
- Concepto: oferta/demanda ámbito rural.
- Tipos de establecimientos rurales: clasificación.
- Menú/cartas: conceptos, conformación, tipos, elaboración y partes o segmentos.
- Comercio de productos en el ámbito rural. Costos y precios.
- Clientes: tipos y preferencias.
- Guía de implementación de las buenas prácticas de calidad en establecimientos gastronómicos (mantenimiento y limpieza).

Desayunos y ofertas gastronómicas típicas:

- Recetas típicas. Fichas de información (platos).
- Materias primas e insumos. Productos típicos/zona.
- Manipulación, conservación, envasado y etiquetado.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Tipos de servicios gastronómicos en el ámbito rural.
- Estacionalidad y disponibilidad de materias primas.
- Ofertas gastronómicas en los establecimientos de alojamiento rural.
- La venta en los establecimientos de alojamiento rural.
- Normas de seguridad: cocina, salón, utensilios y equipos.
- Sistema de limpieza y mantenimiento.
- Guía extra hotelera – SENATUR, Sistema de calidad turística.

Servicios de alimentos y bebidas:

- Conceptos: desinfección, fajinado, pulido y otros.
- Mise en place para el servicio de alimentos y bebidas.
- Montaje y desmontaje de equipos y maquinarias.
- Normas de protocolo, cortesía y costumbres.
- Tipos de servicios de alimentos y bebidas.
- Clientes. Necesidades. Peticiones habituales.

Contenidos procedimentales

Oferta y demanda en turismo rural:

- Descripción del patrimonio gastronómico.
- Utilización de vocabularios gastronómicos.
- Diferenciación de oferta/demanda ámbito rural.
- Descripción de tipos de establecimientos rurales.
- Creación de menús y cartas.
- Cálculo de costes y precios.
- Identificación de tipos de clientes. Expectativas de los clientes en el ámbito rural.
- Utilización de Guía de implementación de las buenas prácticas de calidad en establecimientos gastronómicos.

Elaboración de desayunos y ofertas gastronómicas típicas:

- Interpretación de fichas de información de las recetas. Análisis de la información nutricional.
- Valoración de las materias primas e insumos y de los productos típicos/zona.
- Aplicación de técnicas de manipulación, conservación, envasado y etiquetado.
- Identificación de tipos de servicios gastronómicos en el ámbito rural.
- Creación de productos para la venta.
- Aplicación de técnicas de venta.
- Preparación de desayunos respetando las fichas y peticiones particulares de clientes.
- Preparar platos típicos asociados a las ofertas gastronómicas de la zona.
- Aplicar técnicas culinarias y de armonización en el emplatado.
- Aplicación de normas de seguridad e higiene.
- Aplicación de sistema de limpieza y mantenimiento.
- Creación de propuestas de desayunos y ofertas gastronómicas típicas - Guía extra hotelera – SENATUR, Sistema de Calidad Turística.

Técnicas para el servicio de alimentos y bebidas:

- Explicación tipología de clientes (necesidades y peticiones habituales).
- Técnicas de desinfección y fajinado de utensilios y cristalería para el servicio.
- Ejecución de la mise en place para el servicio de alimentos y bebidas.
- Realización del montaje y desmontaje de equipos y maquinarias.
- Aplicación de normas de protocolo, cortesía y costumbres.
- Técnicas de limpieza final y retirada del servicio.

Contenidos actitudinales

- Cumplimiento de los procesos establecidos.
- Importancia de realizar las actividades con responsabilidad.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Importancia del cumplimiento de las normas de protocolo y cortesía.
- Respeto a compañeros y superiores jerárquicos.
- Respeto por las normas de seguridad e higiene sanitarias en todo el proceso de producción.
- Valoración de la necesidad de limpieza y orden en el ambiente de trabajo.
- Valorar la importancia de la cultura de la calidad en las actividades diarias en la prestación de servicios turísticos en el ámbito rural.
- Flexibilidad para entender los cambios.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y apoyo a la impartición de clases

Infraestructura:

- Aula polivalente hasta 40 estudiantes

Instalaciones:

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Apoyo:

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

Equipamientos, herramientas manuales y elementos auxiliares para el desarrollo de las clases

Local/Infraestructura:

Espacio	<i>Hasta 20 estudiantes</i>	<i>Hasta 40 estudiantes</i>
<i>Aula polivalente</i>	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante
<i>Taller para Gastronomía</i>	40 m ²	60 m ²

Infraestructuras básicas

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Sistema de aire acondicionado (aconsejable pero no excluyente).
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

Aula polivalente

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Impresos y documentos administrativos (fichas de reservas, memos, vouchers).
- Documentación informativa.
- NP 21 004 77. Seguridad Industrial. Clasificación de Fuegos por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).
- NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).
- NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones. por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN)
- Código del Trabajo. Ley 213/1993.
- Resolución N° 956-2017. Modificación parcial de la 332-10 Categorías H y HX.
- Manual de Buenas Prácticas para Establecimiento extra Hotelero.
- Guía de Implementación de las Buenas Prácticas de Calidad en Establecimiento Extra Hotelero.
- Guía de implementación de las Buenas Prácticas de calidad en establecimientos gastronómicos (Mantenimiento y limpieza).

Taller para Gastronomía

Equipos de uso personal:

- Delantal, cofia, guantes, calzados antideslizantes.
- Uniformes y lencería apropiados.

Infraestructura:

- Piso cerámico/baldosa antideslizante.
- Cocina totalmente azulejada o con porcelanato.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Ventanas e iluminación adecuada.
- Iluminación a adecuada según m2.
- Puerta pivotante con visor.
- Conexión eléctrica con tomas especiales para alto consumo de energía.
- Caja de llaves termo magnéticas independiente (solo cocina).
- Señalética Prohibido fumar.
- Señalética salida de emergencia.
- Estabilizadores para equipos eléctricos.
- Extintor o mata fuego mínimo 6 kilos.
- Bacha de acero inoxidable.
- Bachas dobles de acero inoxidable con mesada.
- Campana (Según medida de cocina y/o estufa).
- Pizarra informativa.

Mobiliario:

- Estante con puertas.
- Estante sin puerta.
- Mesada de Acero Inoxidable de tres metros.
- Mesa de acero inoxidable de 1,50 m. x 1,50 m.
- Basurero con tapa (orgánico e inorgánico).

Materiales y Elementos de cocina:

- Heladera 330 L.
- Cocina de 5 o 6 hornallas (1 de mayor capacidad).
- Cocina de 6 hornallas, industrial.
- Congeladora de 300 litros (vertical u horizontal).
- Horno eléctrico de 45 litros o más.
- Horno industrial 60 litros o más.
- Multiprocesadora de Alimentos.
- Licuadora de 5 velocidades, jarra de aluminio.
- Batidora de 5 velocidades.
- Ollas de 2, 3, 5 y 8 litros.
- Olla a presión de 5 litros o más.
- Sartenes antiadherentes de 14 a 20 cm.
- Sartén Asador para carnes.
- Balanza o báscula (kilos).
- Balanza o báscula (gramos).
- Freidora Eléctrica (3 litros o más).
- Juego de repasador para cocina (varios tamaños).
- Juego de repasador para piso.
- Escoba.
- Escurridor.
- Palita mango largo (recolectora de residuos).

Utensilios y vajillas:

- Juego de Copas para vino blanco, tinto, champán y agua.
- Juego de vasos para gaseosa.
- Juegos de platos llanos, hondos, para pan, postres y de base.
- Muestra de vasos y recipientes para diferentes tipos de bebidas: Tequila (Caballito), Coñac, Manija cervecera, Whisky.
- Medidor de whisky.
- Vertedor de bebidas (*pouere*).
- Juego de Cubiertos: tenedores, chuchillos, chucharas, cucharitas.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Juegos de cuchillos: para cortes, serrucho, para congelados, deshuesado, frutas y otros.
- Afilador para cuchillos – Chiara.
- Tenedor para postre, cucharita para café.
- Bandeja antideslizante.
- Juego de Tazas para servicio de Té y/o café.
- Tenedor, cuchara y cuchara sopera de mango largo.
- Espátula de silicona.
- Tablas de silicona para picar (diferentes colores). Puede ser de madera (marcada o etiquetada según uso). Ref.: según NOM-093-SSAI-1994.
- Bolt de acero inoxidable sin tapa (tamaños: pequeño, mediano y grande).
- Colador redondo de malla fina y malla gruesa.
- Cuchillo del Chef, de puntillas, para carnes, para pescados, para queso.
- Cafetera, para 15 tazas.
- Hervidora.
- Lechera con asas.
- Exprimidor eléctrico.
- Mobiliario para práctica.
- Mesa desmontable redonda – Mantel base – Cubre mantel.
- Mesa desmontable rectangular - Mantel base – Cubre mantel.
- Servilleta de tela.

Depósito de materiales

- Estanterías o gabinetes apropiados para el almacenamiento de los equipos y materiales.
- Cajas de plástico – contenedores con tapas.

Elaborado por: Equipo A y DF-CIMA

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)
Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)
Formato Estándar de Diseño Curricular de Módulos Formativos

Nombre del módulo	Recepción en pequeños establecimientos de alojamiento.	Código	MF0093_2
Familia profesional	Hospitalidad		
Perfil profesional	Servicios Turísticos en establecimientos de alojamiento rural.		
Código del perfil profesional	HOSP0066_2		
Nivel de competencia (CNPP)	2(dos)		
Duración del módulo	100 horas	Modalidad	Presencial
Perfil de entrada del participante	Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación <ul style="list-style-type: none"> - Educación Escolar Básica. - Educación Básica Bilingüe. - Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación). - Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación. 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
	<ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor en la especialidad de la familia profesional o, - Título de Técnico Superior o, - Universitario con Titulación de Grado, equivalente o superior relacionada con el módulo formativo. 	Con titulación	Sin titulación
		1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral
Competencias pedagógicas <ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor en cualquier especialidad o, - habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable. - Título de profesor profesionalizante o, - certificado o especialización en el área con formación metodológica o pedagógica. 			
Perfil de salida del participante	Una vez concluido los “5” módulos, el participante tendrá el perfil de “Servicios Turísticos en Establecimientos de Alojamiento Rural” Otras ocupaciones y puestos de trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Gerente de establecimientos rurales - Operador de turismo rural comunitario - Operador de camping rural 		

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

	<ul style="list-style-type: none"> - Informador de turismo rural - Asesor de turismo rural - Empleado de establecimientos rurales - Recepcionista y empleados de informaciones, - Recepcionista de hotel, recepcionista de sanatorios, otros - Recepcionista y empleados de informaciones no específicas.
--	---

Objetivo General	Aplicar los procedimientos de recepción en pequeños establecimientos de alojamiento.
Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *	
RA.1. Realizar los trabajos relacionados con la gestión de reservas de habitaciones teniendo en cuenta los procedimientos establecidos.	
<p>CE1.1. Describir los objetivos, servicios, funciones y tareas habituales durante la recepción/acogida del cliente en pequeños establecimientos de alojamientos.</p> <p>CE1.2. Reconocer las diferentes formas de organizar una recepción en función de las características propias del tipo de establecimiento y de los servicios ofrecidos.</p> <p>CE1.3. Describir los documentos propios del proceso de reserva (hoja de ocupación, lista de llegadas, formulario de reserva, formulario de reclamaciones y otros) identificando los datos que deben ser consignados en cada uno de ellos.</p> <p>CE1.4. Planificar, en casos prácticos planteados en el aula, el registro de las reservas en una base de datos en función de la disponibilidad y tarifas aplicables, detallando condiciones, localización, horarios de llegada y salida u otra información necesaria para la tramitación de la reserva.</p> <p>CE1.5. Explicar la organización de asignación de las habitaciones, plazas o camas reservadas por los clientes en función de las características demandadas, la accesibilidad y la optimización del espacio del alojamiento.</p> <p>CE1.6. Aplicar la normativa vigente en el sector, relacionada con la prestación de servicios.</p> <p>CE1.7. Resolver, en supuestos prácticos de desarrollo de procesos de organización de la actividad de reserva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El cargado al sistema informático de las reservas. - Asignación de habitaciones. - Previsiones de ocupación. - Modificaciones de reservas y anulaciones. - Datos de garantía solicitadas en el establecimiento del caso planteado. <p>CE1.8. Explicar la importancia de contar con los datos de clientes y de empresas, disponer de las garantías y de la verificación de la correspondencia y mensajes derivados de las reservas.</p> <p>CE1.9. Reconocer la importancia de introducir y registrar datos en aplicaciones informáticas específicas, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.</p>	
RA.2. Aplicar los procedimientos de ingreso (check in) teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y la normativa vigente.	
<ul style="list-style-type: none"> - CE2.1. Distinguir los procedimientos aplicables a las fases de entrada y estancia de un cliente en pequeños establecimientos de alojamiento. - CE2.2. 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. - CE2.3. Realizar la habilitación de la cuenta en el sistema operativo/informático del pasajero/huésped, cargando en ella todas sus consumiciones al momento o antes de cerrar el turno. - CE2.4. Detallar los servicios más característicos que se ofertan en los diferentes tipos de pequeños establecimientos de alojamiento, describiendo las condiciones de uso y disfrute por parte de los pasajeros/huéspedes. 	

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- **CE2.5.** Describir el procedimiento para la entrega de la llave o sistema de apertura de la habitación al pasajero/huésped.
- **CE2.6.** Realizar en supuestos prácticos de desarrollo de procesos de ingreso en pequeños establecimientos de alojamiento y a partir de las características propias y de la tipología de cliente:
 - La verificación de que cuenta con todos los materiales y equipamientos para realizar su labor profesional.
 - El desarrollo de las operaciones inherentes a las fases de acogida y atención continuada.
 - La aplicación de los procedimientos de gestión de la información en la acogida del cliente a través de aplicaciones informáticas.
 - La prestación de información de los servicios internos ofertados por el establecimiento, en diversos soportes.
 - La cumplimentación de la documentación necesaria (como parte de entrada de viajeros).

El archivo de los comprobantes firmados por el pasajero uno a uno en un folio/sobre etiquetado con el nombre del pasajero y el número de habitación.

RA.3. Aplicar los procedimientos de salida (*check out*) teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y la normativa vigente.

CE3.1 Explicar el procedimiento del *check out*, describiendo sus fases y actividades que debe realizar en cada una de ellas.

CE3.2. Aplicar, en supuestos prácticos planteados en el aula relacionados con el protocolo de salida del pasajero:

- La comunicación a todas las áreas del establecimiento con referencia al *check out*, brindando nombre del pasajero/huésped y número de habitación.
- La recolección de información sobre consumiciones y otros servicios adquiridos por el pasajero/huésped.

CE3.3. Aplicar en casos simulados relacionados con la gestión de cobros y facturación de servicios en un establecimiento de alojamiento:

- Verificación de todas las cuentas que deben estar consignadas en el extracto del pasajero.
- Presentación al pasajero/huésped del extracto en espera de su conformidad.
- Respuesta con comprobantes de consumición y otros servicios adquiridos, en caso de no conformidad.
- Consulta de los datos para la elaboración de la factura o comprobante de pago.
- Realización de las operaciones de facturación y cobro a partir de los datos de estancia y servicios prestados, utilizando diferentes sistemas de pago.
- Archivo de la información del pasajero/huésped.

CE3.4. Argumentar la necesidad de intervenir en los procesos de facturación y cobro con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

RA.4. Aplicar protocolos de seguridad y confidencialidad.

CE4.1. Explicar los protocolos de seguridad y confidencialidad que deben ser aplicados en los pequeños establecimientos de alojamiento.

CE4.2. Describir objetivos y funciones habituales del servicio de seguridad en establecimientos dedicados al alojamiento, para ser aplicados en los mismos con un alto valor de calidad.

CE4.3. Identificar las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad, tanto de las personas como de sus pertenencias, para precautelar la seguridad de estos.

CE4.4. Identificar los equipos e instalaciones de seguridad habitualmente utilizados, argumentando ventajas e inconvenientes que favorezcan la prevención de riesgos laborales.

CE4.5. Reconocer los procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad, para proceder en consecuencia según corresponda.

CE4.6. Explicar la normativa relacionada con la confidencialidad de los datos de los pasajeros/huéspedes, identificando los procedimientos a aplicar.

CE4.7. Integrar la aplicación de valores éticos en casos de siniestro o situación inesperada, explicando las acciones que se deben ejecutar para proteger y velar por la seguridad de los clientes

RA.5. Analizar la información general sobre los recursos naturales y culturales del entorno departamental y sobre la oferta de servicios turísticos complementarios.

CE5.1. Identificar los recursos naturales y culturales, materiales e inmateriales del departamento, explicando sus principales características.

CE5.2. Reconocer la normativa de medio ambiente y preservación de los espacios aplicable al ámbito del departamento, señalando los puntos claves.

CE5.3. Explicar los diferentes soportes informativos (web, redes sociales, folletos, guías, publicaciones turísticas, mapas, planos, revistas, entre otros), diferenciando las características de cada uno de ellos.

CE5.4. Reconocer las oficinas de turismo, organismos gubernamentales locales, detallando sus funciones y actividades relacionadas con el ámbito del turismo.

CE5.5. Describir los servicios turísticos complementarios más habituales en el departamento, diferenciando la peculiaridad de cada uno de ellos.

Contenidos formativos

Contenidos conceptuales

Reservas de habitaciones:

- Vocabulario técnico en hospitalidad.
- Abreviaturas y siglas.
- Objetivos, servicios, funciones y tareas habituales durante la recepción/acogida del cliente.
- Organización de la recepción. Tipos y criterios.
- Documentos propios del proceso de reserva: hoja de ocupación, lista de llegadas, formulario de reserva, formulario de reclamaciones, entre otros.
- Asignación de habitaciones. Características.
- Normativa vigente en el sector relacionada con la prestación de servicios.

Ingreso (*Check In*) en los pequeños establecimientos de alojamiento:

- Entrada (*Check In*) y estancia de clientes.
- Procesos de creación y prestación de servicios.
- Política de la empresa.
- Documentación. Habilitación de cuentas de clientes. Sistema operativo.
- Entrega de llaves.

Salida (*Check Out*) en los pequeños establecimientos de alojamiento:

- Procedimiento interno para la salida del pasajero.
- Documentación. Sistema informático y archivo de este.
- Cobros y facturación. Tipos de pagos.
- Conversión de moneda extranjera a nacional.
- Políticas de cobro de la empresa.

Seguridad y confidencialidad:

- Seguridad: conceptos, tipos.
- Objetivos y funciones del servicio de seguridad.
- Equipos e instalaciones de seguridad.
- Contingencias más habituales en establecimientos de alojamiento.
- Datos del pasajero: protección, uso y resguardo.
- Confidencialidad: normativa interna y normativa nacional vigente.
- Actuación en casos de emergencia.
- Normativa relacionada con la confidencialidad de los datos de los pasajeros/huéspedes.

Recursos naturales y culturales:

- Recursos naturales, culturales y humanos.
- Sostenibilidad.
- Protección ambiental.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Servicios turísticos complementarios.
- Oficinas de turismo, organismos gubernamentales locales. Funciones y actividades.
- Manejo de fuentes de información turística (mapas, web sites, aplicaciones, GPS).

Contenidos procedimentales

Gestión de reservas:

- Verificación del estado de los equipos y materiales a ser utilizados para la actividad profesional.
- Orden de tareas según estado del establecimiento (ocupado altamente, con servicios de A&B en las áreas del establecimiento).
- Registro de reservas en bases de datos.
- Previsión de ocupación.
- Organización de la asignación de habitaciones.
- Modificaciones de reservas y anulaciones.
- Elaboración de informes de gestión de reservas.
- Respuesta a consultas vía manual, oral y digital.

Procedimiento de ingreso (Check in):

- Orden de tareas en el proceso de ingreso.
- Desarrollo de las operaciones inherentes a las fases de acogida y atención continuada.
- Gestión de la información en la acogida del cliente a través de aplicaciones informáticas.
- Prestación de información de los servicios internos ofertados.
- Cumplimentación de la documentación de ingreso.
- Archivo de la documentación derivada del proceso de *Check in*.
- Resolución de requerimientos del huésped en relación con servicios ofrecidos por el establecimiento.

Procedimiento de salida (Check out):

- Procedimiento de protocolo de salida de pasajeros.
- Gestión de cobros y facturación:
 - verificación de cuentas,
 - comprobación de consumos,
 - preparación de extractos y conformidad,
 - elaboración de facturas o comprobantes de pago,
 - operaciones de cobro y archivo de la información del pasajero/huésped.

Protocolos de seguridad y confidencialidad:

- Identificación de los equipos e instalaciones de seguridad.
- Procedimientos para la actuación en casos de emergencia.
- Aplicación de los protocolos de confidencialidad de datos.

Recursos naturales y culturales de la zona:

- Descripción de los atractivos naturales y culturales de la zona.
- Búsqueda de informaciones de naturaleza y cultura de la zona. Manejo de web, redes sociales, folletos, guías, publicaciones turísticas, mapas, planos, revistas, entre otros.
- Planificación y orientación de visitas según tiempo y condición del pasajero.
- Manejo de fuentes de información (mapas, web sites, aplicaciones, GPS).

Contenidos actitudinales

- Actitud asertiva, empática y conciliadora.
- Flexibilidad para entender los cambios.
- Valorar la importancia de la cultura de la calidad en las actividades diarias en la prestación de servicios turísticos.
- Actuar con responsabilidad en las actividades diarias.
- Actuar con ética profesional en las actividades realizadas.
- Disciplina y rigurosidad en la aplicación de protocolos.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Actitud de trabajo en equipo en ejecución de las tareas.
- Capacidad organizativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y apoyo a la impartición de clases

Infraestructura:

- Aula polivalente hasta 40 estudiantes

Instalaciones:

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Apoyo:

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

Equipamientos, herramientas manuales y elementos auxiliares para el desarrollo de las clases

Local/Infraestructura:

Espacio	<i>Hasta 20 estudiantes</i>	<i>Hasta 40 estudiantes</i>
<i>Aula polivalente</i>	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante

Infraestructuras básicas

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Sistema de aire acondicionado (aconsejable pero no excluyente).
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

Aula polivalente

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Computadores suficientes en función del número de estudiantes, con conexión a Internet (pueden ubicarse en el laboratorio de informática o en el aula polivalente en el caso de disponer de carro portátil).
- Material de oficina diverso (carpetas, hojas blancas).
- Expositores de material informativo y promocional.
- Ediciones turísticas y, en su caso, material promocional y/o de venta.
- Impresos y documentos administrativos (fichas de reservas, memos, vouchers).
- Documentación informativa.
- Código del Trabajo. Ley 213/1993.
- Secretaria Nacional de Turismo. Resolución N° 956-2017. Modificación parcial de la 332-10, Categorías H y HX.
- Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020.
- NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)
Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)
Formato Estándar de Diseño Curricular de Módulos Formativos

Nombre del módulo	Gestión del mantenimiento general en establecimiento de alojamiento rural.	Código	MF0094_2
Familia profesional	Hospitalidad		
Perfil profesional	Servicios Turísticos en establecimientos de alojamiento rural.		
Código del perfil profesional	HOSP0066_2		
Nivel de competencia (CNPP)	2(dos)		
Duración del módulo	100 horas	Modalidad	Presencial
Perfil de entrada del participante	Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación <ul style="list-style-type: none"> - Educación Escolar Básica. - Educación Básica Bilingüe. - Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación). - Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación. 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
	<ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor en la especialidad de la familia profesional o, - Título de Técnico Superior o, - Universitario con Titulación de Grado, equivalente o superior relacionada con el módulo formativo. 	Con titulación	Sin titulación
		1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral
Competencias pedagógicas <ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor en cualquier especialidad o, habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable. - Título de profesor profesionalizante o, certificado o especialización en el área con formación metodológica o pedagógica. 			
Perfil de salida del participante	Una vez concluido los "5" módulos, el participante tendrá el perfil de "Servicios Turísticos en Establecimientos de Alojamiento Rural" Otras ocupaciones y puestos de trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Gerente de establecimientos rurales - Operador de turismo rural comunitario - Operador de camping rural - Informador de turismo rural - Asesor de turismo rural 		

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

	<ul style="list-style-type: none"> - Empleado de establecimientos rurales - Recepcionista y empleados de informaciones, - Recepcionista de hotel, recepcionista de sanatorios, otros - Recepcionista y empleados de informaciones no específicas.
--	---

Objetivo General	Gestionar el mantenimiento general y las condiciones de uso de las instalaciones del establecimiento de alojamiento rural
-------------------------	---

Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *

RA.1. Realizar las tareas de limpieza y arreglo de habitaciones en alojamientos rurales aplicando las normas de higiene y seguridad.

CE1.1. Identificar los tipos de habitaciones y sus conformaciones mobiliarias en establecimientos rurales de acuerdo con normativas vigentes.

CE1.2. Identificar el estado de las habitaciones ocupadas y no ocupadas y otras para definir proceso que se debe aplicar en función de los procedimientos establecidos y del manual de buenas prácticas.

CE1.3. Describir las tareas de limpieza de habitación hasta su puesta a punto, cumpliendo con los procedimientos establecidos por el establecimiento y/o rutina de limpieza recomendado en la guía de buenas prácticas para establecimientos extra hoteleros-SENATUR.

CE1.4. Identificar los materiales e insumos necesarios para realizar los procedimientos de limpieza, teniendo en cuenta: enseres, productos, blanquería – camas, blanquería – baño y otros elementos a ser cargados en el carro de limpieza o porta elementos y equipos, enumerando su utilidad e indicando las condiciones de uso de cada insumo.

CE1.5. Aplicar técnicas de limpieza, ventilación y desinfección, procediendo luego al cambiado de la ropa de cama y baño, cumpliendo con la planificación del día, los estándares de calidad y las normas de higiene y seguridad.

CE1.6. Elaborar una planilla de control de uso de insumos, según lo marcado en la ficha de trabajo, logrando el aprovisionamiento y manteniendo un stock funcional.

CE1.7. Resolver, en supuestos prácticos de tareas de limpieza y arreglo de habitaciones, según los datos brindados, tales como:

- La identificación de estados y ocupación de las habitaciones.
- La planificación de las operaciones de limpieza y puesta a punto.
- La explicación de una rutina de limpieza de habitación ocupada y de salida.
- La descripción del carro de limpieza con sus elementos, enseres y blanquería.
- La selección de los productos y materiales para realizar la limpieza y desinfección de las habitaciones.
- La aplicación de técnicas de limpieza y de ventilación de las habitaciones.
- El llenado de la ficha de trabajo y del control de materiales utilizados en la tarea.
- La aplicación de normas de higiene y seguridad en las actividades diarias.
- La comprobación del estado de limpieza y puesta a punto de la habitación para su entrega al cliente.

CE1.8. Realizar las actividades con responsabilidad y cuidando las pertenencias de los pasajeros.

CE1.9. Cumplir con los procedimientos establecidos para cada tarea.

RA.2. Realizar las tareas de limpieza, arreglo y ambientación de las áreas públicas en los establecimientos de alojamiento rural, aplicando las normas de higiene y seguridad.

CE2.1. Describir las áreas públicas y sus técnicas habituales de limpieza, arreglo y ambientación teniendo en cuenta: mobiliario, elementos decorativos, vidrios, ventanas, espejos y baños públicos, estableciendo su periodicidad y atendiendo a sus características.

CE2.2. Identificar las características del mobiliario y de los elementos decorativos para determinar la técnica, útiles y productos de limpieza a utilizar.

CE2.3. Explicar las técnicas de limpieza y mantenimiento de mobiliario, elementos decorativos, centros de mesa, veladores, vidrios, ventanas, espejos, baños públicos y otros elementos aplicando los procedimientos establecidos y las buenas prácticas para establecimientos extra hoteleros.

CE2.4. Explicar las técnicas de cuidado y mantenimiento de plantas de interior y exterior, cuidando la ambientación y la temática utilizada en los establecimientos rurales.

CE2.5. Describir los elementos que se deben incluir en los inventarios de mobiliario, enseres, objetos de decoración y lencería, aplicando los procedimientos de control.

CE2.6. Identificar la artesanía local, valorando las obras de arte decorativas presentadas a través de diversos medios y canales de información.

CE2.7. Realizar en supuestos prácticos de tareas de limpieza, arreglo y ambientación de las áreas públicas y a partir de las características propias y tipo de establecimiento:

- La selección de las técnicas de limpieza y arreglo de: mobiliario, elementos decorativos, vidrios, ventanas, espejos y baños públicos.
- La aplicación de las técnicas de limpieza y arreglo de: mobiliario, elementos decorativos, vidrios, ventanas, espejos y baños públicos.
- La realización de cuidados y mantenimiento de plantas ubicadas en espacios internos y externos.
- La elaboración de inventario de mobiliario, enseres, objetos de decoración y lencería, y sus procedimientos de control.
- La aplicación de normas de higiene y seguridad y buenas prácticas para establecimientos extra hoteleros.

CE2.8. Demostrar la importancia que tiene la aplicación de las técnicas de limpieza indicadas para cada superficie y material.

RA.3. Aplicar procedimientos de lavado, planchado y presentación de la blanquería propia del establecimiento de alojamiento rural y prendas de clientes, respetando las normas vigentes de higiene y seguridad.

CE3.1. Describir la blanquería utilizada en los establecimientos de alojamiento rural, señalando las condiciones de calidad que deben cumplir para ser apta en su uso.

CE3.2. Identificar las características de composición de la ropa y su etiquetado para obtener los criterios que influyen en el proceso de lavado y planchado.

CE3.3. Seleccionar técnicas de lavado y planchado para el acondicionamiento de la ropa en función del tipo y estado de cada prenda.

CE3.4. Preparar la maquinaria de lavado, programando y ajustando el tratamiento a aplicar, dosificando el producto adecuado para el lavado, según las instrucciones, para mejor aprovechamiento de recursos y optimización de los gastos.

CE3.5. Explicar las diferentes técnicas de planchado y presentación de blanquería y prendas de clientes, indicando sus aplicaciones en función del tipo de prenda.

CE3.6. Explicar el proceso de cargo en la cuenta del pasajero de los servicios de lavandería prestados, a través de la ficha de lavandería.

CE3.7. Elaborar el inventario de blanquería: sábanas, toallas, colchas, cortinas, ropa de cocina y restaurante como manteles, servilletas, faldones, fieltros, paños, etc., manteniendo el almacén funcional con la dotación según servicios prestados.

CE3.8. Resolver en casos simulados relacionados con procedimientos de lavado, planchado y presentación de la blanquería propia del establecimiento:

- La clasificación de blanquería según estado: sucio, dañado, manchado.
- La clasificación de las prendas del cliente.
- La aplicación de procesos de lavado: a máquina o a mano.
- La realización del secado.
- La aplicación de técnicas de planchado y presentación de ropas.
- La aplicación del proceso de cargo a la cuenta del cliente derivado de las operaciones de lavandería.
- La elaboración del inventario de blancos.
- La organización del almacén de blanquería.

CE3.9. Argumentar la importancia del mantenimiento, lavado y planchado en los establecimientos del ámbito rural.

RA.4. Caracterizar los procesos de gestión de las instalaciones elementales y auxiliares, de seguridad, de comunicaciones y equipamiento en los establecimientos de alojamiento, de acuerdo con el manual de procedimientos y buenas prácticas de los establecimientos extra hoteleros.

CE4.1. Describir las instalaciones elementales y auxiliares, de seguridad, de comunicaciones y equipamientos generales de los establecimientos de alojamiento rural, identificando sus utilidades y funcionamiento.

CE4.2. Reconocer las fallas o defectos más habituales que se presentan en los establecimientos de alojamiento rural a fin de evitar situaciones de riesgo.

CE4.3. Controlar el estado y funcionamiento de las instalaciones de iluminación, calefacción, agua, gas y demás fuentes de energía, asegurando que se encuentren en perfecto estado de uso para garantizar el bienestar y la seguridad de los clientes.

CE4.4. Verificar los sistemas de emergencia, seguridad y las instalaciones auxiliares del establecimiento, efectuando los procedimientos de mantenimiento necesarios, solucionando las posibles averías o disfunciones a la mayor brevedad posible.

CE4.5. Verificar el buen estado de los electrodomésticos, el mobiliario e instalaciones, indicando las medidas necesarias para su conservación, arreglo o reposición.

CE4.6. Reconocer los protocolos para el control de los accesos, sistemas de vigilancia y medios de señalización que se utilizan en los establecimientos de alojamiento rural.

CE4.7. Comprobar en casos simulados planteados por el docente, el protocolo de control de accesos, los sistemas de vigilancia y las señalizaciones existentes, cumplimentando la ficha CE4.1. Describir las instalaciones elementales y auxiliares, de seguridad, de comunicaciones y equipamientos generales de los establecimientos de alojamiento rural, identificando sus utilidades y funcionamiento.

CE4.2. Reconocer las fallas o defectos más habituales que se presentan en los establecimientos de alojamiento rural a fin de evitar situaciones de riesgo.

CE4.3. Controlar el estado y funcionamiento de las instalaciones de iluminación, calefacción, agua, gas y demás fuentes de energía, asegurando que se encuentren en perfecto estado de uso para garantizar el bienestar y la seguridad de los clientes.

CE4.4. Verificar los sistemas de emergencia, seguridad y las instalaciones auxiliares del establecimiento, efectuando los procedimientos de mantenimiento necesarios, solucionando las posibles averías o disfunciones a la mayor brevedad posible.

CE4.5. Verificar el buen estado de los electrodomésticos, el mobiliario e instalaciones, indicando las medidas necesarias para su conservación, arreglo o reposición.

CE4.6. Reconocer los protocolos para el control de los accesos, sistemas de vigilancia y medios de señalización que se utilizan en los establecimientos de alojamiento rural.

CE4.7. Comprobar en casos simulados planteados por el docente, el protocolo de control de accesos, los sistemas de vigilancia y las señalizaciones existentes, cumplimentando la ficha de control y seguridad correspondiente.

RA.5. Aplicar técnicas de recogida, clasificación y vertido de residuos respetando las normas vigentes de protección del medio ambiente, seguridad e higiene y criterios de sostenibilidad ambiental, para prevenir todo tipo de riesgos.

CE5.1. Reconocer los tipos de residuos que se generan en los establecimientos de alojamiento rural, para poder realizar su eliminación en función de las normas vigentes.

CE5.2. Separar según el tipo de residuos generados para su eliminación en el establecimiento rural, de acuerdo con las normativas vigentes y el cuidado ambiental.

CE5.3. Realizar las operaciones de recogida y vertido de diferentes tipos de residuos alimentarios, siguiendo los procedimientos establecidos para cada uno de ellos, aplicando criterios ambientales.

CE5.4. Explicar las condiciones que debe cumplir el agua para ser potable, así como los medios y procesos para su obtención, identificando la importancia de cumplir con la normativa existente.

CE5.5. Describir las instalaciones de agua y flujos con que se cuentan en los establecimientos de alojamiento rural, explicando su forma de uso para lograr un óptimo aprovechamiento.

CE5.6. Explicar las formas de reciclado de agua con que se cuenta en los establecimientos de alojamiento rural, describiendo sus aplicaciones.

Contenidos formativos

Contenidos conceptuales

Limpieza y arreglo de habitaciones:

- Tipos de habitaciones y sus conformaciones mobiliarias.
- Estado de las habitaciones. Habitaciones ocupadas y no ocupadas.
- Materiales e insumos necesarios para realizar los procedimientos de limpieza.
- El carro de limpieza. Tipos. Composición. Utilidad.
- Procesos de limpieza, desinfección y puesta a punto de habitaciones y baños.
- Procesos de ventilación de habitaciones.
- Control de insumos. Plantillas.
- Buenas prácticas para establecimientos Extra Hoteleros.
- Resolución 1076/2021 que reglamenta el “Programa de Posadas Turísticas del Paraguay”.

Limpieza, arreglo y ambientación de las áreas públicas:

- Áreas públicas. Dotación de las áreas públicas.
- Mobiliario. Características.
- Ambientación. Elementos decorativos.
- Procesos de limpieza, desinfección y puesta a punto de áreas públicas.
- Artesanía local.
- Plantas de interior y de exterior. Cuidados y mantenimiento.
- Inventario de las áreas públicas.

Lavado, planchado y presentación de ropa:

- La blanquería. Tipos. Usos.
- Características de composición de la ropa.
- Etiquetado de la ropa.
- Lavado, secado, planchado y presentación de la ropa.
- Factores que influyen en el lavado, secado, planchado y presentación de la ropa.
- Maquinaria para el lavado, secado y planchado.
- Proceso de cargo en cuenta del cliente de los servicios de lavandería.
- Inventario de blanquería: sábanas, toallas, colchas, cortinas, ropa de cocina y restaurante como manteles, servilletas, faldones, fieltros, paños, etc.
- Control de almacén.

Gestión de las instalaciones elementales y auxiliares:

- Recolección, clasificación y vertido de residuos.
- Instalaciones exéntales y auxiliares.
- Definición de: fallas, defectos y riesgo.
- Instalación: eléctrica, del sistema de distribución de agua, del sistema de seguridad y otros.
- Sistema de emergencia y seguridad.
- Electrodomésticos: tipos, uso y estado para su funcionamiento.
- Control de: accesos, sistema de vigilancia, señalización.

Residuos:

- Residuos: tipos, tratamiento, reducción, clasificación y eliminación.
- Recolección: tipo de residuos, contenedores, procedimientos.
- Agua: clasificación, usos, reciclado.
- Agua potable: requerimientos, entidades que se relacionan con el agua para uso humano.

Contenidos procedimentales

Técnicas de limpieza y arreglo de habitaciones:

- Identificación del estado de las habitaciones.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Planificación de las operaciones de limpieza y puesta a punto.
- Selección de materiales e insumos para la limpieza y desinfección de habitaciones y baños.
- Técnicas de limpieza, ventilación y desinfección de habitaciones y baños.
- Técnicas de puesta a punto de habitaciones.
- Llenado de planillas de control de insumos.
- Preparación del carro de limpieza.
- Aplicación de normas de higiene y seguridad y buenas prácticas.

Técnicas de limpieza y arreglo de áreas públicas:

- Selección de las técnicas de limpieza y arreglo de: mobiliario, elementos decorativos, vidrios, ventanas, espejos y baños públicos.
- Técnicas de limpieza y arreglo de áreas comunes.
- Técnicas de decoración y ambientación de áreas públicas.
- Valoración de las obras de arte locales decorativas.
- Técnicas de cuidado y mantenimiento de plantas de exterior e interior.
- Elaboración de inventario de mobiliario, enseres, objetos de decoración y lencería.
- Aplicación de procedimientos de control de inventario.
- Aplicación de normas de higiene y seguridad y buenas prácticas.

Aplicación de técnicas de lavado, planchado y presentación de ropa:

- Descripción de la blanquería utilizada en los establecimientos rurales.
- Identificación de las características de la composición de la ropa.
- Selección de técnica de lavado y planchado.
- Verificación de las máquinas para su uso.
- Llenado de documentos diarios de control y comanda de servicio del pasajero.
- Ejecución de inventario de la blanquería e insumos.
- Verificación del almacén y su dotación funcional.

Aplicación de técnicas de gestión de las instalaciones elementales y auxiliares:

- Identificación de las instalaciones elementales y auxiliares, de seguridad, de comunicaciones y equipamientos generales.
- Identificación de fallas o defectos.
- Verificación de estado y funcionamiento de las instalaciones de iluminación, calefacción, agua, gas y demás fuentes de energía.
- Verificación de los sistemas de emergencia, seguridad y las instalaciones auxiliares del establecimiento.
- Aplicación del protocolo de seguridad en los accesos, sistema de vigilancia y medios de señalización.

Aplicación de técnicas de recogida, clasificación y vertido de residuos:

- Identificación de residuos y su característica.
- Clasificación de los residuos.
- Recolección y vertido de diferentes tipos de residuos alimentarios.
- Descripción del agua potable.
- Descripción de las instalaciones de agua y flujos o caudal.

Contenidos actitudinales

- Actitud asertiva, empática y conciliadora.
- Valorar la importancia de la cultura de la calidad en las actividades diarias en la prestación de servicios turísticos.
- Actuar con responsabilidad en las actividades diarias.
- Actuar con ética profesional en las actividades realizadas.
- Disciplina y rigurosidad en la aplicación de protocolos.
- Actitud de trabajo en equipo en ejecución de las tareas.
- Capacidad organizativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y apoyo a la impartición de clases

Infraestructura:

- Aula polivalente hasta 40 estudiantes

Instalaciones:

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Apoyo:

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

Equipamientos, herramientas manuales y elementos auxiliares para el desarrollo de las clases

Local/Infraestructura:

Espacio	<i>Hasta 20 estudiantes</i>	<i>Hasta 40 estudiantes</i>
<i>Aula polivalente</i>	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante
<i>Taller de alojamiento</i>	40 m ²	60 m ²

Infraestructuras básicas

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Sistema de aire acondicionado (aconsejable pero no excluyente).
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

Aula polivalente

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Computadores suficientes en función del número de estudiantes, con conexión a Internet (pueden ubicarse en el laboratorio de informática o en el aula polivalente en el caso de disponer de carro portátil).
- Material de oficina diverso (carpetas, hojas blancas).
- Expositores de material informativo y promocional.
- Ediciones turísticas y, en su caso, material promocional y/o de venta.
- Impresos y documentos administrativos (fichas de reservas, memos, vouchers).
- Documentación informativa

Normativas:

- Código del Trabajo. Ley 213/1993.
- Secretaria Nacional de Turismo. Resolución N° 956-2017. Modificación parcial de la 332-10 Categorías H y HX.
- Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020.
- NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).
- NP 21 004 77. Seguridad Industrial. Clasificación de Fuegos por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).
- NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).
- NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).
- NP 24 001 80. Agua potable. Requisitos generales.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Código del Trabajo. Ley 213/1993.
- Resolución N° 956-2017. Modificación parcial de la 332-10 Categorías H y HX.
- Manual de Buenas Prácticas para Establecimiento Hotelero.
- Guía de Implementación de las Buenas Prácticas de Calidad en Establecimiento Extra Hotelero.

Taller de alojamiento

- Materiales de limpieza.
- Insumos: productos de aseo y limpieza, blanquería, entre otros.
- Equipos de limpieza y tratamiento de superficies.
- Almacenes.
- Útiles y herramientas de limpieza: carros de servicio, cubos, básculas, marcadores de ropa sucia. Estanterías. Lavadora.
- Secadora. Planchadora. Productos para el lavado, higienización y apresto de tejidos, como detergentes, suavizantes, almidones, quitamanchas, blanqueadores y neutralizantes industriales.
- Mobiliario de habitaciones.
- Enseres, como camas supletorias, cunas, escalera de mano. Botiquín.

Elaborado por: Equipo A y DF-CIMA

**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)
Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)
Formato Estándar de Diseño Curricular de Módulos Formativos**

Nombre del módulo	Atención a los pasajeros/huéspedes.	Código	MF0095_2
Familia profesional	Hospital		
Perfil profesional	Servicios Turísticos en establecimientos de alojamiento rural.		
Código del perfil profesional	HOSP0066_2		
Nivel de competencia (CNPP)	2(dos)		
Duración del módulo	80 horas	Modalidad	Presencial
Perfil de entrada del participante	Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación <ul style="list-style-type: none"> - Educación Escolar Básica. - Educación Básica Bilingüe. - Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación). - Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación. 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
	<ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor en la especialidad de la familia profesional o, - Título de Técnico Superior o, - Universitario con Titulación de Grado, equivalente o superior relacionada con el módulo formativo. 	Con titulación	Sin titulación
		1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral
Competencias pedagógicas <ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor en cualquier especialidad o, - Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable o, - Título de profesor profesionalizante o, - Certificado o especialización en el área con formación metodológica o pedagógica. 			
Perfil de salida del participante	Una vez concluido los “5” módulos, el participante tendrá el perfil de “Servicios Turísticos en Establecimientos de Alojamiento Rural” Otras ocupaciones y puestos de trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Gerente de establecimientos rurales - Operador de turismo rural comunitario - Operador de camping rural 		

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

	<ul style="list-style-type: none"> - Informador de turismo rural - Asesor de turismo rural - Empleado de establecimientos rurales - Recepcionista y empleados de informaciones, - Recepcionista de hotel, recepcionista de sanatorios, otros - Recepcionista y empleados de informaciones no específicas.
--	---

Objetivo General	Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos.
Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *	
RA.1. Analizar la cultura de calidad aplicable en los establecimientos turísticos, describiendo los criterios, las herramientas y las buenas prácticas del sistema de calidad turística.	
<p>CE1.1. Explicar la cultura y el sistema de calidad utilizada en los establecimientos turísticos, detallando la normativa aplicable y las incidencias más habituales en las prestaciones de los servicios.</p> <p>CE1.2. Describir los métodos utilizados habitualmente para evaluar la calidad del servicio prestado por una empresa/organización turística.</p> <p>CE1.3. Identificar condiciones determinadas de la prestación del servicio de la empresa/organización turística.</p> <p>CE1.4. Identificar procedimientos de calidad para la transmisión de información dentro de la empresa/organización turística.</p> <p>CE1.5. Fomentar las buenas prácticas en las actividades desarrolladas cada día, cumpliendo los estándares establecidos.</p> <p>CE1.6. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos a la cultura de calidad en el proceso de atención en diferentes situaciones turísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis y síntesis de la información suministrada. - Detección de fallos - Confección de informes donde se recojan de manera estructurada y clara la situación detectada, conclusiones y alternativas que puedan suponer una mejora utilizando las herramientas de gestión e informáticas disponibles <p>CE1.7. Valorar la importancia de la cultura de calidad en la realización de las actividades diarias de los establecimientos turísticos.</p> <p>CE1.8. Demostrar capacidad organizativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad en la realización de las actividades.</p>	
RA.2. Aplicar técnicas y habilidades de comunicación en situaciones de atención/asesoramiento al pasajero/huésped a fin de satisfacer sus expectativas.	
<p>CE2.1 Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en establecimientos de alojamiento o atención a huéspedes en diferentes situaciones turísticas.</p> <p>CE2.2 Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de atención al turista/cliente, diferenciando las barreras, puntos fuertes y débiles en el proceso de comunicación y los elementos necesarios para una comunicación efectiva.</p> <p>CE2.3. Describir las fases que componen el proceso de atención al pasajero/huésped a través de diferentes canales de comunicación: presencial, telefónico o telemático.</p> <p>CE2.4. Explicar los errores más habituales que se cometen en la comunicación no verbal y su impacto sobre el mensaje verbal que se pretende transmitir.</p> <p>CE2.5. Describir los fundamentos de la escucha activa, especificando los componentes actitudinales, los errores y las consecuencias de una comunicación no efectiva.</p> <p>CE2.6. Identificar los tipos de clientes o usuarios en los diversos supuestos planteados en el aula, asociándolos al perfil y segmento idóneo.</p>	

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

CE2.7. Atender a supuestos pasajeros/huéspedes mediante conversaciones telefónicas o de respuestas a consultas realizadas por correo electrónico, realizando las siguientes acciones:

- Identificación al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo y cortesía.
- Adaptación a la conversación como a la situación de la que se parte.
- Obtención, en su caso, de la información histórica del cliente acudiendo a la herramienta de gestión de la relación con el cliente.
- Empleo de las técnicas y actitudes idóneas para el desarrollo de la comunicación.
- Registro de la información relativa a la consulta en la herramienta de gestión seleccionada a este efecto.

CE2.8. Aplicar en casos simulados en el aula de comunicación con pasajeros/huésped seleccionado, la técnica más ajustada al tipo de cliente o usuario y a las características del servicio ofertado y manteniendo actitud de escucha activa, empatía y comunicación asertiva para:

- La interpretación de necesidades.
- Respuestas a peticiones.
- Aplicación de normas de seguridad.
- Entrega de información general y turística.

CE2.9. Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes o usuarios con asertividad, cortesía, amabilidad, discreción y confidencialidad, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información.

RA.3. Mantener actitudes de predisposición en la atención al cliente, analizando la importancia de superar sus expectativas con relación al trato recibido.

CE3.1. Analizar las expectativas e intereses de diferentes tipos de clientes que utilizan los servicios turísticos.

CE3.2. Asociar la capacidad de empatía con las necesidades de los diferentes tipos de clientes, compañeros y/o colaboradores, que se relacionen en la prestación de servicios turísticos.

CE3.3. Valorar la importancia de mantener una actitud amable y cercana en el trato con el cliente que usufrutua el servicio turístico.

CE3.4. Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, compañeros y/o colaboradores.

CE3.5. Valorar la importancia de la imagen corporativa cumpliendo los estándares estipulados.

CE3.6. Argumentar la importancia de la recogida de información sobre la satisfacción del usuario y los métodos básicos a aplicar para su valoración y cambios en caso de ser necesario.

CE3.7. Resolver los casos prácticos planteados en el aula, referidos a las actitudes de predisposición en la atención al cliente analizando la importancia de superar sus expectativas con relación al trato recibido, como:

- Respeto por la idiosincrasia de cada cultura.
- Reconocimiento de la existencia de diferentes modos de pensar y actuar en las diferentes culturas.
- Intervención al individuo y su entorno, reconociendo las diversas expresiones culturales de los sujetos individuales y colectivos, protegiendo las características propias del ser humano, el secreto profesional, el consentimiento informado y la autonomía de cada turista o cliente.
- Creación de una relación empática y respetuosa con el pasajero/huésped o cliente, acorde con la situación de la persona.

Reconocimiento de las responsabilidades legales relacionadas con la autonomía y libertad del turista o cliente, así como la ley de protección de datos.

RA.4. Aplicar técnicas de primeros auxilios, determinando la más adecuada en función de la situación y de acuerdo con los protocolos establecidos

CE4.1. Explicar los tipos de accidentes y situaciones de emergencia sanitaria más habituales en actividades turísticas.

CE4.2. Identificar los protocolos de primeros auxilios, según tipo de contingencia y normativa vigente.

CE4.3. Identificar la existencia de una urgencia vital y los mecanismos de actuación previstos en diferentes casos de emergencias.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

CE4.4. Explicar la técnica de reanimación cardio pulmonar (RCP) y los pasos para su secuencia de aplicación de acuerdo con los estándares internacionales aceptados.

CE4.5. Relacionar materiales/equipos y utilización de estos en diferentes situaciones de urgencias.

CE4.6. Aplicar las técnicas necesarias de primeros auxilios en diferentes supuestos planteados en el aula, referidos a la existencia de:

- Fracturas.
- Cortaduras.
- Quemaduras.
- Descargas eléctricas.
- Intoxicaciones.
- Hemorragias.
- Luxaciones.
- Maniobras de reanimación cardio pulmonar (RCP).

CE4.7. Describir los equipos de extinción de incendio, explicando su utilidad en función del tipo de fuegos y origen.

CE4.8. Explicar el manejo de los extintores, detallando los cuidados que deben ser aplicados para mantenerlos en óptimas condiciones de uso.

CE4.9. Demostrar una actitud de responsabilidad en el cuidado de su salud y la de los demás aplicando las normas básicas.

RA.5. Atender las peticiones, quejas y reclamos planteados por los pasajeros/huéspedes, aplicando los procesos necesarios para su tramitación.

CE5.1. Enumerar las principales instituciones y organismos públicos y privados de protección al consumidor y explicar su competencia.

CE5.2. Describir las consultas, quejas y reclamaciones más habituales que presenta un pasajero/huésped.

CE5.3. Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de mediación de reclamaciones en función del canal (oral, escrito o medios electrónicos).

CE5.4. Describir el procedimiento administrativo legal de quejas y reclamaciones, según ámbito determinado.

CE5.5. Realizar en casos simulados de quejas o reclamos de clientes:

- La identificación de los elementos de la queja/reclamación.
- El argumento de las posibles vías de solución, según el tipo de situación y cliente turístico, y creando un clima de confianza con él.
- La utilización de la escucha activa y las técnicas de asertividad.
- La orientación sobre los mecanismos extrajudiciales posibles.
- La identificación, de acuerdo con las reclamaciones, con qué área/s de la empresa y/u organismos se realizarían las gestiones, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- El registro de las quejas o reclamos en diversos formatos previamente establecidos.
- La redacción de los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos.
- La presentación de la solución final que demuestre la satisfacción del pasajero/huésped.

CE5.6. Aplicar en supuestos prácticos planteados en el aula técnica de fidelización de clientes y usuarios de servicios turísticos, seleccionando las idóneas para cada caso.

CE5.7. Aplicar en supuestos prácticos planteados en el aula las técnicas de mediación para la solución de posibles anomalías o errores en los servicios turísticos, con la finalidad de satisfacer a los clientes y usuarios.

Contenidos formativos

Contenidos conceptuales

La calidad en los servicios turísticos:

- Concepto y origen de la calidad.
- La gestión de la calidad en las empresas de servicios turísticos.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Cultura de calidad.
- Sistema de Calidad.
- Herramientas de Calidad.
- El control y el aseguramiento de la calidad.
- Incidencias habituales en la prestación de los servicios turísticos.
- La satisfacción del cliente. Control y medición.
- La excelencia en el servicio al cliente.
- Objetivos de la empresa.
- Manual de Buenas Prácticas del Sistema de Calidad Turística.
- La satisfacción de los clientes de servicios turísticos. Factores y percepción.
- La calidad y seguimiento de la atención al cliente. Documentación de seguimiento
- Normativa de calidad vigente para los servicios turísticos. (Senatur- Atención Ciudadana).
- Las normas ISO 9000. Funcionamiento de la certificación.

La comunicación y la atención a clientes de servicios turísticos:

- Protocolo de servicios.
- El proceso de atención al cliente/usuario de servicios turísticos.
- Pautas de comportamiento. Disposición previa. Respeto y amabilidad. Implicación en la respuesta.
- Tipología de clientes.
- Política de la empresa.
- Procesos de información y de comunicación.
- Comunicación verbal y no verbal.
- La imagen personal.
- Barreras en la comunicación con el cliente.
- Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.
- Elementos de un proceso de comunicación efectiva.
- Estrategias y pautas para una comunicación efectiva.
- La escucha activa:
 - Concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva.
 - Signos y señales de escucha.
 - Componentes actitudinales de la escucha efectiva.
 - Errores en la escucha efectiva.
 - Consecuencias de la comunicación no efectiva.
- Protocolo y cortesía.

Primeros auxilios y combate a incendios en establecimientos turísticos:

- Protocolo de la empresa ante emergencias
- Primeros auxilios, ante:
 - Fracturas.
 - Cortaduras.
 - Quemaduras.
 - Descargas eléctricas.
 - Intoxicaciones.
 - Hemorragias.
 - Luxaciones.
- Reanimación cardiopulmonar (RCP).
- Prevención de incendios.

Peticiones, quejas y reclamos en establecimientos turísticos:

- El proceso de atención de peticiones, quejas y reclamos.
- Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones.
- El proceso de mediación.
- Documentación de la resolución de quejas y reclamos. Información que debe contener.
- Resolución de conflictos y mediación.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Fidelización de clientes/usuarios de servicios turísticos.
- Normativa vigente sobre el manejo de quejas y reclamos en la prestación de servicios turísticos (SENATUR – Atención Ciudadana).
- Resolución 1464/2009 (Manual Operativo de la Unidad de quejas y reclamos).
- Resolución 74/2018 y su ampliación Resolución 340/2016 (canalización de las denuncias).
- Ley 1334/98. Establece la Ley de Defensa del consumidor y usuario.
- Ley Nº 1160/CÓDIGO PENAL – Art. 117 - Omisión de auxilio existe cuando una persona pudiendo hacerlo sin riesgo personal, no salva a otra la vida de la muerte o de una lesión considerable.
- Ley 5578/16. De uso obligatorio de desfibrilador externo automático (DEA), en lugares públicos y privados de concurrencia masiva.

Contenidos procedimentales

Aplicación del sistema de calidad en los servicios turísticos:

- Uso de herramientas del sistema de calidad en el proceso de atención.
- Cumplimiento de la Cultura de la Calidad.
- Fomento de las buenas prácticas.
- Resolución de casos prácticos de cultura de calidad en servicios turísticos.

Técnicas de comunicación y atención a clientes de servicios turísticos:

- Aplicación de técnicas de comunicación.
- Interpretación en la comunicación no verbal.
- Aplicación de habilidades técnicas en la escucha efectiva.
- Técnicas de asertividad.
- Resolución de requerimientos del huésped en relación con servicios ofrecidos por el establecimiento.
- Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica:
 - solicitud de información de localización.
 - solicitud de información de localización de producto.
 - solicitud de información de precio.
- Técnicas de protocolo y cortesía.
- Técnicas de fidelización de clientes/usuarios de servicios turísticos

Técnicas de primeros auxilios:

- Identificación de la emergencia sanitaria y selección del protocolo de actuación en función de la emergencia existente.
- Técnicas de primeros auxilios según contingencia:
 - Fracturas.
 - Cortaduras.
 - Quemaduras.
 - Descargas eléctricas.
 - Intoxicaciones.
 - Hemorragias.
 - Luxaciones.
- Técnicas de reanimación cardiopulmonar (RCP).
- Utilización de los equipos portátiles de extinción de incendio de acuerdo con el tipo de fuego, causa y origen del incendio

Manejo de quejas y reclamos:

- Actitud de mediación y conciliación.
- Técnicas atención a quejas y reclamos.
- Registro de documentación en el manejo de quejas y reclamos.
- Técnicas de fidelización de clientes.
- Técnicas de mediación.

Contenidos actitudinales

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Valorar la importancia de la cultura de la calidad en las actividades diarias en la prestación de servicios turísticos.
- Actuar con responsabilidad en las actividades diarias.
- Actuar con ética profesional en las actividades realizadas.
- Disciplina y rigurosidad en la aplicación de protocolos.
- Actitud de trabajo en equipo en ejecución de las tareas.
- Capacidad organizativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y apoyo a la impartición de clases

Infraestructura:

- Aula polivalente hasta 40 estudiantes

Instalaciones:

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Apoyo:

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

Equipamientos, herramientas manuales y elementos auxiliares para el desarrollo de las clases

Local/Infraestructura:

Espacio	<i>Hasta 20 estudiantes</i>	<i>Hasta 40 estudiantes</i>
<i>Aula polivalente</i>	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante

Infraestructuras básicas

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Sistema de aire acondicionado (aconsejable pero no excluyente).
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

Aula Polivalente

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Computadores suficientes en función del número de estudiantes, con conexión a Internet (pueden ubicarse en el laboratorio de informática o en el aula polivalente en el caso de disponer de carro portátil).
- Material de oficina diverso.
- Expositores de material informativo y promocional.
- Ediciones turísticas y, en su caso, material promocional y/o de venta.
- Impresos y documentos administrativos.
- Documentación informativa.
- Código del Trabajo. Ley 213/1993.
- Norma Paraguaya-. PNA 50 018 18. Clasificación Hotelera.
- Guía de Interpretación de la Norma de Categorización.
- Secretaria Nacional de Turismo. Resolución N° 956-2017.
- Modificación parcial de la 332-10 Categorías H y HX.
- Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020.
- NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).
- NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).