

## “Servicios Turísticos en Establecimientos de Alojamiento Rural”

### NIVEL DE CUALIFICACIÓN: 2 (DOS)

<b>COMPETENCIA GENERAL</b>	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
<b>Carga Horaria Total del Perfil Profesional</b>		<b>520</b>

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

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

<b>Objetivo General</b>	Gestionar y comercializar los servicios de establecimientos de turismo rural. Unidades Formativas del Módulo
<b>Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *</b>	
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><b>CE1.1.</b> 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><b>CE1.2.</b> Describir el concepto de turismo sostenible y su importancia dentro del ámbito rural y natural, considerando el entorno y sus oportunidades.</p> <p><b>CE1.2.</b> Identificar los recursos y las cualidades del servicio a fin de establecer ofertas para el mercado.</p> <p><b>CE1.3.</b> Describir el patrimonio natural, cultural y agropecuario de la zona, teniendo en cuenta lo expuesto por la SENATUR y entidades gubernamentales locales.</p> <p><b>CE1.4.</b> 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><b>CE1.5.</b> Analizar los canales de comunicación directo e indirecto, promocionando cada uno de ellos desde la oferta establecida.</p> <p><b>CE1.6.</b> Describir la importancia de participación en ferias y eventos profesionales del sector de turismo rural.</p> <p><b>CE1.7.</b> 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"> <li>– Los análisis de las características del establecimiento.</li> <li>– La selección de un producto o servicio que resulte competitivo en la zona.</li> <li>– La acción de promoción del producto o servicio seleccionado.</li> <li>– La simulación de la venta del producto o servicio.</li> </ul> <p><b>CE1.8.</b> Analizar los resultados de las acciones de comercialización y promoción de supuestos establecimientos de turismo rural, realizando un seguimiento de estas.</p> <p><b>CE1.9.</b> Demostrar capacidad organizativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad en la realización de las actividades de comercialización y promoción.</p>	
<b>RA.2. Aplicar técnicas de aprovisionamiento de mercaderías para cubrir demandas detectadas.</b>	
<p><b>CE2.1.</b> Describir los productos que son necesario comprar para el funcionamiento del establecimiento de turismo rural.</p> <p><b>CE2.2.</b> Identificar proveedores de cercanía, identificando los que resulten aptos por calidad, precio, plazos de entrega y condiciones de pago, entre otros.</p> <p><b>CE2.3.</b> 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><b>CE2.4.</b> Aplicar técnicas de almacenamiento, según tipos de productos, rotación, condiciones de almacenaje y control de consumo.</p> <p><b>CE2.5.</b> 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"> <li>– La identificación de las mercaderías demandadas.</li> <li>– La selección de proveedores según productos establecidos.</li> <li>– La aplicación de técnicas de aprovisionamiento para materias primas y productos alimenticios.</li> <li>– El almacenamiento: producto, rotación y consumo.</li> </ul> <p><b>CE2.6.</b> Mantener organizado en todo momento su lugar de trabajo, cumpliendo las normas establecidas.</p>	
<b>RA.3. Caracterizar los sistemas de control de producción y de rentabilidad económica, así como de calidad de los servicios del establecimiento.</b>	
<p><b>CE3.1.</b> Describir los sistemas de información y control de la situación financiera y económica utilizada en establecimientos dentro del ámbito rural.</p> <p><b>CE3.2.</b> Identificar los formatos y métodos de cumplimiento de la documentación relacionada con la gestión económica del establecimiento.</p> <p><b>CE3.3.</b> 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:

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

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

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"> <li>- Asesor de turismo rural</li> <li>- Empleado de establecimientos rurales</li> <li>- Recepcionista y empleados de informaciones,</li> <li>- Recepcionista de hotel, recepcionista de sanatorios, otros</li> <li>- Recepcionista y empleados de informaciones no específicas.</li> </ul>
--	--

<b>Objetivo General</b>	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:

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

### 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

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.

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

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

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"> <li>- Informador de turismo rural</li> <li>- Asesor de turismo rural</li> <li>- Empleado de establecimientos rurales</li> <li>- Recepcionista y empleados de informaciones,</li> <li>- Recepcionista de hotel, recepcionista de sanatorios, otros</li> <li>- Recepcionista y empleados de informaciones no específicas.</li> </ul>
--	---

<b>Objetivo General</b>	Aplicar los procedimientos de recepción en pequeños establecimientos de alojamiento.
<b>Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *</b>	
<b>RA.1. Realizar los trabajos relacionados con la gestión de reservas de habitaciones teniendo en cuenta los procedimientos establecidos.</b>	
<p><b>CE1.1.</b> Describir los objetivos, servicios, funciones y tareas habituales durante la recepción/acogida del cliente en pequeños establecimientos de alojamientos.</p> <p><b>CE1.2.</b> 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><b>CE1.3.</b> 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><b>CE1.4.</b> 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><b>CE1.5.</b> 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><b>CE1.6.</b> Aplicar la normativa vigente en el sector, relacionada con la prestación de servicios.</p> <p><b>CE1.7.</b> Resolver, en supuestos prácticos de desarrollo de procesos de organización de la actividad de reserva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El cargado al sistema informático de las reservas.</li> <li>- Asignación de habitaciones.</li> <li>- Previsiones de ocupación.</li> <li>- Modificaciones de reservas y anulaciones.</li> <li>- Datos de garantía solicitadas en el establecimiento del caso planteado.</li> </ul> <p><b>CE1.8.</b> 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><b>CE1.9.</b> Reconocer la importancia de introducir y registrar datos en aplicaciones informáticas específicas, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.</p>	
<b>RA.2. Aplicar los procedimientos de ingreso (check in) teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y la normativa vigente.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>CE2.1.</b> Distinguir los procedimientos aplicables a las fases de entrada y estancia de un cliente en pequeños establecimientos de alojamiento.</li> <li>- <b>CE2.2.</b> 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.</li> <li>- <b>CE2.3.</b> 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.</li> <li>- <b>CE2.4.</b> 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.</li> </ul>	

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

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

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"> <li>- Empleado de establecimientos rurales</li> <li>- Recepcionista y empleados de informaciones,</li> <li>- Recepcionista de hotel, recepcionista de sanatorios, otros</li> <li>- Recepcionista y empleados de informaciones no específicas.</li> </ul>
--	---

<b>Objetivo General</b>	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:

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

### 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**

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

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"> <li>- Informador de turismo rural</li> <li>- Asesor de turismo rural</li> <li>- Empleado de establecimientos rurales</li> <li>- Recepcionista y empleados de informaciones,</li> <li>- Recepcionista de hotel, recepcionista de sanatorios, otros</li> <li>- Recepcionista y empleados de informaciones no específicas.</li> </ul>
--	---

<b>Objetivo General</b>	Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos.
<b>Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *</b>	
<b>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.</b>	
<p><b>CE1.1.</b> 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><b>CE1.2.</b> Describir los métodos utilizados habitualmente para evaluar la calidad del servicio prestado por una empresa/organización turística.</p> <p><b>CE1.3.</b> Identificar condiciones determinadas de la prestación del servicio de la empresa/organización turística.</p> <p><b>CE1.4.</b> Identificar procedimientos de calidad para la transmisión de información dentro de la empresa/organización turística.</p> <p><b>CE1.5.</b> Fomentar las buenas prácticas en las actividades desarrolladas cada día, cumpliendo los estándares establecidos.</p> <p><b>CE1.6.</b> 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"> <li>- Análisis y síntesis de la información suministrada.</li> <li>- Detección de fallos</li> <li>- 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</li> </ul> <p><b>CE1.7.</b> Valorar la importancia de la cultura de calidad en la realización de las actividades diarias de los establecimientos turísticos.</p> <p><b>CE1.8.</b> Demostrar capacidad organizativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad en la realización de las actividades.</p>	
<b>RA.2. Aplicar técnicas y habilidades de comunicación en situaciones de atención/asesoramiento al pasajero/huésped a fin de satisfacer sus expectativas.</b>	
<p><b>CE2.1</b> 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><b>CE2.2</b> 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><b>CE2.3.</b> 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><b>CE2.4.</b> 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><b>CE2.5.</b> Describir los fundamentos de la escucha activa, especificando los componentes actitudinales, los errores y las consecuencias de una comunicación no efectiva.</p> <p><b>CE2.6.</b> Identificar los tipos de clientes o usuarios en los diversos supuestos planteados en el aula, asociándolos al perfil y segmento idóneo.</p>	

**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.

**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	Hasta 20 estudiantes	Hasta 40 estudiantes
Aula polivalente	1,5 m <sup>2</sup> por estudiante	1,5 m <sup>2</sup> 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).