

TÉCNICO BÁSICO EN SERVICIOS AUXILIARES DE HOSTELERÍA

1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO

Denominación: Servicios Auxiliares de Hostelería

Familia Profesional: Turismo y Hostelería

Nivel: 2_Técnico Básico

Código: TUH005_2

2. PERFIL PROFESIONAL

Competencia General

Realizar el servicio de limpieza y la puesta a punto de habitaciones, así como de oficinas y áreas comunes del alojamiento, especialmente turístico; realizar las labores propias de lencería y lavandería y preparar elaboraciones culinarias sencillas, mediante los procedimientos y las técnicas propias del establecimiento hostelero, bajo la supervisión de la ama de llaves y cumpliendo con las normas de servicio y atención al cliente.

Unidades de competencia

UC_045_2: Realizar el servicio de puesta a punto de habitaciones, oficinas y áreas comunes, cuidando el buen estado de las instalaciones y el mobiliario.

UC_046_2: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, preelaboración y conservación de alimentos.

UC_047_2: Asistir en la elaboración culinaria, realizar y presentar preparaciones sencillas.

UC_048_2: Realizar las actividades de lavado de ropa en la organización de alojamiento, cumpliendo con las normas de higiene y seguridad.

UC_049_2: Realizar las actividades de planchado de ropa en la organización de alojamiento, bajo las normas de seguridad e higiene.

UC_050_2: Realizar las actividades de costura básica en la organización de alojamiento.

UC_051_2: Interactuar de manera adecuada y hospitalaria con el cliente, el huésped y los demás departamentos de la organización de alojamiento.

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el Departamento de pisos y/o de cocina de los establecimientos dedicados a la hostelería, bajo supervisión. Puede actuar en todo tipo de hoteles y en otros alojamientos turísticos, tales como balnearios, cruceros, apartamentos turísticos, ciudades de vacaciones o establecimientos de turismo rural. También, puede desarrollar su actividad en alojamientos no turísticos como son: centros sanitarios, residencias de estudiantes, residencias, hogar de ancianos y oficinas, entre otros.

Sectores Productivos

Ejerce su actividad, fundamentalmente, en el sector de la hostelería y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico, aunque también puede ubicarse en sectores, tales como el educativo, el sanitario o el de servicios sociales, el industrial, en cuyo marco se engloban determinados tipos de alojamientos no turísticos.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

- Referente internacional (Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO 2008)):
 - 9112 Limpiadores y asistentes de oficinas, hoteles y otros establecimientos.
 - 9121 Lavaderos y planchadores manuales.
 - 9411 Cocineros de comidas rápidas
 - 9412 Ayudantes de cocina.
- Otras ocupaciones:
 - Auxiliar de pisos y limpieza.
 - Ayudante o auxiliar de cocina.
 - Auxiliar en lavandería y lencería.
 - Camarera de pisos.
 - Cosedor a mano o a máquina en general.

3. FORMACIÓN ASOCIADA AL TÍTULO

PLAN DE ESTUDIOS

Las asignaturas y módulos que conforman el Plan de Estudio del Técnico Básico en Servicios Auxiliares de Hostelería se especifican a continuación:

MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA

MF_045_2: Limpieza de habitaciones, oficinas y áreas comunes.

MF_046_2: Aprovisionamiento, preelaboración y conservación culinarios.

MF_047_2: Cocina.

MF_048_2: Lavandería.

MF_049_2: Planchado de ropa.

MF_050_2: Costura.

MF_051_2: Orientación de servicio al cliente.

MF_052_2: Formación en centros de trabajo.

MÓDULOS COMUNES

MF_001_2: Ofimática Básica

MF_003_2: Aprender a Emprender

MF_005_2: Orientación Laboral

ASIGNATURAS

Lengua Española

Matemática

Ciencias Sociales

Ciencias de la Naturaleza

Formación Integral Humana y Religiosa

Educación Física

Educación Artística

Lenguas Extranjeras (Inglés)

Lenguas Extranjeras (Francés)

Inglés Técnico Básico

4. PERFIL PROFESIONAL DEL (DE LA) DOCENTE DE LOS MÓDULOS FORMATIVOS

5. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

6. CRÉDITOS

COMISIÓN TÉCNICA COORDINADORA GENERAL

GRUPO DE TRABAJO DE LA FAMILIA PROFESIONAL TURISMO Y HOSTELERÍA

ORGANIZACIONES QUE HAN PARTICIPADO EN LA VALIDACIÓN EXTERNA DE LOS TÍTULOS DE LA FAMILIA PROFESIONAL TURISMO Y HOSTELERÍA

UNIDADES DE COMPETENCIA

Unidad de Competencia 1: Realizar el servicio de puesta a punto de habitaciones, oficinas y áreas comunes, cuidando el buen estado de las instalaciones y el mobiliario.			
Código	UC_045_2	Nivel: 2	Familia Profesional: Turismo y Hostelería
Elementos de Competencia (EC)		Criterios de Realización (CR)	
EC1.1: Efectuar el aprovisionamiento interno necesario para la limpieza, preparación y disposición de habitaciones, oficinas y áreas comunes, en función de las necesidades del servicio.		CR1.1.1 Cumple con el plan de trabajo establecido, de acuerdo con las instrucciones recibidas. CR1.1.2 Cumplimenta las documentaciones necesarias para el aprovisionamiento interno, siguiendo instrucciones previas. CR1.1.3 Coloca los productos para la limpieza en el carro, teniendo en cuenta: - Características de los productos. - Factores de riesgo. - Secuencia de las tareas. - Criterios de racionalización que facilitan su aprovisionamiento y distribución. CR1.1.4 Informa con prontitud al responsable sobre las disfunciones o anomalías observadas, notificando las bajas por mal estado o rotura. CR1.1.5 Controla la calidad de los resultados obtenidos conforme a los criterios establecidos. CR1.1.6 Aplica las normas de higiene y presentación personal y recibe la asignación para el trabajo del día.	
EC1.2: Realizar la limpieza de las habitaciones, los baños y las áreas comunes, cumpliendo con los estándares establecidos por la organización.		CR1.2.1 Recoge la ropa que el cliente o usuario ha dispuesto para su limpieza, de acuerdo con el procedimiento establecido y aplicando las normas de higiene correspondientes. CR1.2.2 Recoge los objetos olvidados por el cliente o usuario y entrega al personal o departamento responsable, para su custodia y devolución. CR1.2.3 Limpia las habitaciones meticulosamente, usando las técnicas, los productos químicos y los utensilios de limpieza. CR1.2.4 Arregla las camas y limpia las superficies especiales propias de las habitaciones. CR1.2.5 Limpia los baños reduciendo la proliferación de gérmenes y bacterias usando las técnicas, los productos químicos y los utensilios adecuados. CR1.2.6 Realiza el cambio de la ropa de cama, baños, siguiendo los criterios y las normas establecidos, y cuidando la presentación, el sentido estético y el buen gusto. CR1.2.7 Realiza la reposición en las habitaciones de los productos de acogida y documentos, según las normas establecidas. CR1.2.8 Realiza decoraciones de camas y baños utilizando toallas, flores, papel higiénico, entre otros. CR1.2.9 Coloca los elementos decorativos según las normas y los criterios estéticos establecidos, respetando, en su caso, los gustos de los clientes o usuarios.	

EC1.3: Realizar la limpieza en oficinas y áreas comunes, cumpliendo con los estándares establecidos por la organización.	CR1.3.1 Realiza las operaciones de limpieza de las oficinas y áreas públicas, utilizando los equipos, las herramientas y los productos adecuados, cumpliendo con las normas de higiene y prevención de riesgos, reflejando la imagen de limpieza general de la propiedad. CR1.3.2 Utiliza los equipos de limpieza (maquinaria, aspiradoras, cubos, pulidoras), cumpliendo las instrucciones de uso, aplicando criterios de racionalidad, normativa de seguridad y medioambiental, y respetando el descanso de los clientes, pacientes o usuarios en general. CR1.3.3 Realiza la limpieza, la desinfección y el embellecimiento de superficies, utilizando los productos adecuados, según la naturaleza, las características y el acabado de las mismas, reduciendo la posibilidad de contaminación medioambiental. CR1.3.4 Mantiene en buen estado las plantas de interior, los floreros, los motivos decorativos o centros de mesa, con el cuidado requerido en cada caso y aplicando criterios estéticos. CR1.3.5 Controla la calidad de los resultados obtenidos conforme a su nivel de responsabilidad y de acuerdo a los criterios establecidos.
EC1.4: Realizar la limpieza y el mantenimiento del mobiliario y de los elementos decorativos, utilizando los productos y útiles adecuados.	CR1.4.1 Identifica los tipos de mobiliario característicos de habitaciones, salones, áreas públicas y jardines más utilizados en establecimientos de alojamiento. CR1.4.2 Identifica los elementos decorativos de uso habitual en establecimientos de alojamiento. CR1.4.3 Aplica técnicas de limpieza, mantenimiento y conservación de elementos decorativos y mobiliario, seleccionando los materiales y productos utilizables y la técnica más adecuada en cada caso. CR1.4.4 Realiza el mantenimiento y la conservación de plantas de interior, así como composiciones florales y frutales sencillas, teniendo en cuenta criterios estéticos, de estacionalidad y las diferentes festividades. CR1.4.5 Participa en la mejora de calidad durante todo el proceso.
EC1.5: Cerrar el turno de limpieza de manera sistemática, verificando el trabajo realizado, de acuerdo a los estándares del establecimiento.	CR1.5.1 Realiza las operaciones de fin de servicio, despejando el área de todo material de limpieza. CR1.5.2 Recoge y limpia el carro de limpieza, guardando los artículos de limpieza, según las normas establecidas por la organización. CR1.5.3 Organiza el <i>office</i> y realiza, bajo supervisión, inventarios de existencias y registros de pérdidas en el área de pisos, siguiendo las instrucciones o los procedimientos establecidos. CR1.5.4 Informa al superior inmediato cualquier incidente referido, así como la entrega de llaves al finalizar su jornada de trabajo. CR1.5.5 Corrige cualquier anomalía detectada que sea de su responsabilidad, informando al responsable correspondiente por la vía establecida.
Contexto profesional	
<u>Medios de producción:</u> Equipos Y productos de limpieza y tratamiento de superficies. Dotación de lencería y otra ropa. Productos y atenciones para clientes o usuarios. Maquinaria y equipos (carros, aspiradoras, enceradoras, básculas, entre otros). Instalaciones de <i>office</i> con estanterías. Mobiliario de habitaciones.	

Otros enseres como camas supletorias, cunas, tablas de cama, escaleras de mano o botiquín.

Productos y resultados:

Habitaciones, baños y dependencias comunes adecuadamente limpias y arregladas y acondicionadas. Equipajes realizados. Aprovisionamiento interno y carro dispuesto para su uso. *Office* organizado, con la dotación establecida de enseres, ropas y materiales. Inventarios de existencias y registros de pérdidas propios del área de pisos, realizados bajo supervisión. Impresos y partes cumplimentados. Elementos decorativos limpios. Plantas y flores conservadas y cuidadas. Ornamentación floral sencilla.

Información utilizada o generada:

Información o manuales sobre el uso y la conservación de equipos, mobiliario, utensilios y materiales. Manuales de técnicas de limpieza. Normas de uso y aplicación de los productos de limpieza. Material documental (órdenes de trabajo, hojas de pedido de material, control de consumos, partes de averías). Información interna referente a procesos, procedimientos, métodos y planes de calidad de la organización. Impresos y documentación específicos. Órdenes de trabajo. Normativas higiénico-sanitarias y de seguridad referidas a locales, instalaciones y utillaje.

Unidad de Competencia 2: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, preelaboración y conservación de alimentos.

Código	UC_046_2	Nivel: 2	Familia Profesional: Turismo y Hostelería
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)		
EC2.1: Asistir en la recepción, la distribución y el almacenamiento de las mercancías, para su uso posterior, de acuerdo con criterios de calidad e instrucciones prefijadas.	CR2.1.1 Realiza la limpieza de superficies, equipos y herramientas, usando los productos adecuados, utilizando la ropa de trabajo establecida y aplicando las normas de seguridad e higiene. CR2.1.2 Cumple con las instrucciones de seguridad, uso y manipulación de productos utilizados en la limpieza y puesta a punto, teniendo en cuenta su posible toxicidad y posibilidad de contaminación medioambiental. CR445.1.3 Al recibir y almacenar las materias primas solicitadas se comprueba que cumplen con: - La calidad del producto. - La fecha de caducidad. - El embalaje adecuado. - Los registros sanitarios. - Temperatura y grado de humedad de conservación. - Normas básicas de almacenamiento. - Indicaciones del producto. - Factores de riesgo. - Criterios de racionalización que facilitan su aprovisionamiento y distribución. CR2.1.4 Formaliza los registros de almacén, cumpliendo con los procedimientos establecidos. CR2.1.5 Informa con prontitud a la persona adecuada las anomalías observadas, notificando las bajas por mal estado. CR445.1.6 Aplica la normativa de manipulación de alimentos, participando en la mejora de la calidad durante todo el proceso.		
EC2.2: Manipular y preelaborar materias	CR2.2.1 Realiza las tareas siguiendo la orden de trabajo o procedimiento teniendo en cuenta:		

primas en crudo según necesidades, normativa higiénico-sanitaria de manipulación e instrucciones recibidas, para su posterior utilización culinaria o comercialización.	- La puesta a punto de la maquinaria. - La preparación y disposición de los útiles y las herramientas necesarias. - El aprovisionamiento y la disposición de las materias primas. CR2.2.2 Realiza la preparación de los vegetales, aplicando las técnicas básicas de manipulación y tratamiento en crudo y las técnicas de cocción establecidas, con respecto a aquellos vegetales que lo necesiten. CR2.2.3 Realiza la preparación de pescados, mariscos, aves, caza y piezas de carne, siguiendo las instrucciones y teniendo en cuenta: - La aplicación de técnicas básicas de limpieza, descamado, eviscerado o manipulación. - La aplicación de técnicas de preelaboración de piezas de carne, tales como limpieza, cortado, picado, fraccionado y despiezado. CR2.2.4 Mantiene la temperatura requerida durante el proceso, actuando sobre los reguladores de los equipos de calor y de frío utilizados. CR2.2.5 Aplica la normativa de manipulación de alimentos durante todo el proceso, evitando fuentes de contaminación. CR2.2.6 Participa en la mejora de la calidad durante todo el proceso.
EC2.3: Aplicar métodos sencillos de conservación, envasado y regeneración de géneros y elaboraciones culinarios que resulten aptos para su posterior consumo o distribución, siguiendo las instrucciones o normas establecidas.	CR2.3.1 Realiza para su distribución la conservación, el envasado y la reposición de las mercancías y elaboraciones culinarios, siguiendo las instrucciones recibidas y presentando el producto de acuerdo con las normas definidas, teniendo en cuenta: - Las características de elaboración de cocina en cuestión. - Los procedimientos establecidos. - Los recipientes, envases y equipos asignados. - Las temperaturas adecuadas. - Técnicas preestablecidas de envasado tradicional o al vacío. CR2.3.2 Realiza la regeneración o reproducción de las preparaciones culinarias, utilizando métodos sencillos preestablecidos. CR2.3.3 Verifica que las zonas de trabajo de su responsabilidad permanezcan en condiciones de limpieza, orden y seguridad. CR2.3.4 Utiliza los equipos y medios energéticos establecidos para la realización de los procesos de forma racional, evitando consumos, costos y desgastes innecesarios. CR2.3.5 Aplica la normativa de manipulación de alimentos durante todo el proceso.
Contexto profesional	
<u>Medios de producción:</u> Equipos e instrumentos de medida. Almacenes. Equipos de refrigeración. Mobiliario específico de cuarto frío. Equipos de frío. Equipos generadores de ozono. Maquinaria propia de un cuarto frío, abatidores de temperatura, máquinas de vacío. Equipos de cocción. Pilas estáticas y móviles para lavar verduras y pescados, escurridores de verduras. Utensilios y herramientas de distintos tipos, propios de la preelaboración. Materias primas crudas y coadyuvantes. Elaboraciones culinarias sencillas de todo tipo. Material de acondicionamiento. Productos de limpieza. Combustibles. Uniformes y lencería apropiados. Extintores y sistemas de seguridad. <u>Productos y resultados:</u>	

Registro de datos correspondientes a recepción, almacenamiento y distribución en los soportes establecidos cumplimentados. Géneros y elaboraciones culinarias sencillas preparadas para el almacenamiento, la conservación, el envasado, la elaboración de platos o distribución comercial.

Información utilizada o generada:

Documentos normalizados (inventarios, vales de pedidos y transferencias, facturas, fichas de especificación técnica, consumos, etc.). Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Fichas técnicas sobre manipulación de alimentos en crudo. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico sanitarias y de manipulación de alimentos.

Unidad de Competencia 3: Asistir en la elaboración culinaria, realizar y presentar preparaciones sencillas.

Código	UC_047_2	Nivel: 2	Familia Profesional: Turismo Y Hostelería
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)		
EC3.1: Preparar y presentar, de acuerdo con la definición del producto y las técnicas sencillas de elaboración, preparaciones culinarias elementales y de múltiples aplicaciones.	CR3.1.1 Realiza el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de útiles y equipos a partir de la ficha técnica de fabricación, o el procedimiento que la sustituya. CR3.1.2 Elabora la preparación culinaria elemental o de múltiples aplicaciones que resulte apta para su posterior utilización, aplicando las técnicas básicas de manipulación y el tratamiento de alimentos en crudo, utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas. CR3.1.3 Realiza el acabado y la presentación de la preparación culinaria elemental, una vez finalizado el proceso de elaboración, de acuerdo con las normas definidas. CR3.1.4 Realiza el almacenamiento de la preparación culinaria elemental o de múltiples aplicaciones, teniendo en cuenta las características de la elaboración y siguiendo los procedimientos establecidos en: - Los recipientes, envases y equipos asignados. - Las temperaturas adecuadas. CR3.1.5 Limpia los utensilios y equipos utilizados en el proceso con la frecuencia necesaria, usando los productos y métodos establecidos. CR3.1.6 Aplica la normativa de manipulación de alimentos, participando en la mejora de la calidad durante todo el proceso y evitando la contaminación.		
EC3.2: Preparar y presentar platos combinados y aperitivos sencillos, de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración.	CR3.2.1 Ejecuta la elaboración de platos combinados y aperitivos sencillos: Aplicando las técnicas básicas de manipulación y tratamiento de alimentos en crudo. Utilizando, en su caso, las técnicas de cocción establecidas. CR3.2.2 Realiza el acabado y la presentación de los platos combinados y aperitivos sencillos, una vez finalizado el proceso de elaboración, de acuerdo con las normas definidas. CR3.2.3 Realiza el almacenamiento de aperitivos y platos combinados tomando en cuenta: - Las características del aperitivo. - Los procedimientos establecidos.		

	- Los recipientes, envases y equipos asignados. - Las temperaturas adecuadas. CR3.2.4 Aplica los productos y métodos establecidos en la limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso. CR3.2.5 Aplica la normativa de manipulación de alimentos durante todo el proceso, evitando fuentes de contaminación. CR3.2.6 Participa en la mejora de la calidad durante todo el proceso.
EC3.3: Asistir en la elaboración de todo tipo de productos culinarios, prestando colaboración y cumpliendo con las instrucciones recibidas.	CR3.3.1 Realiza el aprovisionamiento de materias primas y la preparación y puesta a punto de útiles y equipos a partir de la ficha técnica de fabricación, o el procedimiento que la sustituya. CR3.3.2 Asiste en la preparación y presentación de todo tipo de elaboraciones culinarias, realizando operaciones concretas y siguiendo instrucciones precisas. CR3.3.3 Limpia con frecuencia las mesas de trabajo, los utensilios y equipos utilizados en el proceso, usando los productos adecuados y métodos establecidos. CR3.3.4 Utiliza los equipos y medios energéticos establecidos para la realización de los procesos de forma racional, evitando consumos, costos y desgastes innecesarios. CR3.3.5 Aplica la normativa de manipulación de alimentos durante todo el proceso. CR3.3.6 Participa en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

Contexto profesional

Medios de producción:

Mobiliario específico de cocina tradicional o *catering*. Equipos de cocción. Equipos de frío. Equipos generadores de ozono. Máquinas auxiliares, utensilios y menaje de cocina. Extintores y sistemas de seguridad. Materias primas crudas o preparadas para la elaboración de elaboraciones básicas y platos sencillos. Material de acondicionamiento. Productos de limpieza. Combustibles. Uniformes y lencería apropiados.

Productos y resultados:

Preparación y presentación de fondos y salsas básicas sencillas. Preparación y presentación de platos elementales y sencillos. Prestación de asistencia culinaria a sus superiores jerárquicos.

Información utilizada o generada:

Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Fichas técnicas de elaboración. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

Unidad de Competencia 4: Realizar las actividades de lavado de ropa en la organización de alojamiento, cumpliendo con las normas de higiene y seguridad.			
Código	UC_048_2	Nivel: 2	Familia Profesional: Turismo y Hostelería
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)		
EC4.1: Efectuar el aprovisionamiento necesario para las operaciones de lavado	CR4.1.1 Realiza el aprovisionamiento interno de productos y utensilios para el lavado de ropa, siguiendo el plan de trabajo establecido o las instrucciones recibidas. CR4.1.2 Recibe la lencería del hotel y la ropa de clientes, pesa, cuenta o		

de ropa, en función de las necesidades del servicio.	etiqueta de acuerdo a los requerimientos. CR4.1.3 Revisa la ropa, retirando en su caso objetos olvidados y separando la que necesite un tratamiento especial. CR4.1.4 Clasifica las ropas por lotes, bajo supervisión, atendiendo las características y recomendaciones descritas. CR4.1.5 Maneja correctamente los productos químicos conforme a lo indicado en su etiqueta.
EC4.2: Emplear correctamente las técnicas necesarias para el lavado en general, en función de las necesidades del servicio.	CR4.2.1 Manipula correctamente la ropa sucia que se considera potencialmente infectada, utilizando los equipos de protección individual establecidos. CR4.2.2 Identifica el tipo de ropa, respetando en todo momento las recomendaciones del fabricante para posibilitar, así, la reclamación al cliente en caso de deterioro. CR4.2.3 Respeta las instrucciones de lavado de ropas delicadas en caso de ser lavadas a mano, siguiendo las instrucciones técnicas del fabricante y de sus superiores. CR4.2.4 Prepara y programa las máquinas que se utilicen en las operaciones de lavado y escurrido de las ropas, atendiendo a sus características y siguiendo instrucciones. CR4.2.5 Ejecuta las distintas fases de lavado garantizando la limpieza, esterilización y aroma, según lo requiera cada caso. CR4.2.6 Actúa de manera responsable ante rupturas y anomalías generadas durante el proceso, en el marco de su responsabilidad, en el mínimo plazo de tiempo, informando de ello a sus superiores. CR4.2.7 Seca y examina las ropas, siguiendo las instrucciones y los criterios de calidad, según las normativas del establecimiento.
EC4.3: Participar en el control y mantenimiento efectivo del almacén de productos y del almacén de ropas de lencería, favoreciendo su uso, atendiendo a los criterios de antigüedad y caducidad de los mismos.	CR4.3.1 Dispone de ropas de lencería en función de las instrucciones recibidas y siguiendo criterios propios de mejora del trabajo en cuanto a: - Optimización de tiempos. - Evitación de obstáculos. - Colocación lógica de lo almacenado en función de su grado de rotación. CR4.3.2 Efectúa de forma periódica la actualización y el mantenimiento del almacén de ropas de lencería, aplicando criterios de utilización de las ropas por su duración, antigüedad o estado actual de las mismas. CR4.3.3 Realiza la protección de las ropas almacenadas para facilitar su perfecto estado de uso. CR4.3.4 Efectúa el almacenamiento de productos, materiales, útiles y herramientas de acuerdo con las normas, los criterios o los procedimientos establecidos. CR4.3.5 Corrige las disfunciones o anomalías detectadas en aquellas situaciones de su responsabilidad, informando, en cualquier caso, con prontitud y mediante la vía establecida, al responsable correspondiente. CR4.3.6 Controla la calidad de los resultados obtenidos conforme a su nivel de responsabilidad.
EC4.4: Actuar según las	CR4.4.1 Aplica las normas vigentes y el plan de seguridad e higiene del que

normas de seguridad e higiene, respetando y aplicando las medidas establecidas por la organización.	disponga el establecimiento, realizando acciones preventivas, según las medidas establecidas. CR4.4.2 Identifica los equipos de protección individual y los medios de seguridad para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta. CR4.4.3 Verifica que las zonas de trabajo de su responsabilidad permanezcan en condiciones de limpieza, orden y seguridad. CR4.4.4 Maneja los productos químicos con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección medioambiental, conforme a lo indicado en su etiqueta. CR4.4.5 Mantiene el control del almacén, atendiendo a los criterios de caducidad de los productos, para el buen funcionamiento y los medios de seguridad.
---	---

Contexto profesional

Medios de producción:

Maquinaria y equipos específicos para el lavado, secado de ropas como lavadoras, centrifugadoras y secadoras. Útiles y herramientas: carros, cubos, básculas, marcadores de ropa sucia y ficheros, entre otros. Almacenes. Productos para el lavado, la limpieza y el apresto de tejidos como detergentes, suavizantes, quitamanchas, blanqueadores y neutralizantes industriales. Almacenes. Máquinas de coser y accesorios. Elementos para costura: hilos y fornituras. Dotación de ropa propia de distintos tipos de alojamiento.

Productos y resultados:

Aprovisionamiento interno. Instalaciones, maquinaria, equipos y productos dispuestos para su uso. Impresos y partes de incidencias cumplimentados. Ropa lavada y secada. Aplicación de sistemas de organización óptimos. Uso de la maquinaria bajo criterios de control de consumos.

Información utilizada o generada:

Manuales o instrucciones de funcionamiento, limpieza y conservación de la maquinaria. Manuales de técnicas de limpieza. Normas de uso, aplicación y toxicidad de los productos químicos utilizados en el lavado, blanqueado y secado de la ropa. Normativa higiénico-sanitaria. Planes de mantenimiento de maquinaria e instalaciones. Planes de emergencia. Información interna relativa a procesos, procedimientos, métodos y planes de calidad en la organización. Documentación específica e impresos adecuados a las características de los establecimientos, como órdenes de trabajo, hojas de pedido de material y de control de consumos.

Unidad de Competencia 5: Realizar las actividades de planchado de ropa en la organización de alojamiento, bajo las normas de seguridad e higiene.

Código	UC_049_2	Nivel: 2	Familia Profesional: Turismo y Hostelería
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)		
EC5.1: Efectuar el aprovisionamiento de productos y utensilios para las operaciones de planchado y reparación de ropa, en función de las necesidades del	CR5.1.1 Realiza el aprovisionamiento interno de productos y utensilios para el planchado y la reparación de ropa, siguiendo el plan de trabajo establecido o las instrucciones recibidas. CR5.1.2 Recibe la lencería del hotel y la ropa de clientes, pesa, cuenta o etiquetas, de acuerdo a los requerimientos. CR5.1.3 Revisa la ropa, retirando en su caso objetos olvidados y separando la que necesite un tratamiento especial.		

servicio.	CR5.1.4 Clasifica las ropas por lotes, bajo supervisión, atendiendo las características y recomendaciones descritas. CR5.1.5 Respeta las normas vigentes y el plan de seguridad e higiene del que disponga establecimiento realizando acciones preventivas, correctoras y de emergencia y aplicando las medidas establecidas.
EC5.2: Aplicar correctamente las técnicas necesarias para el planchado de ropa, en función de las necesidades del servicio y los requerimientos de la organización de alojamiento.	CR5.2.1 Dispone de ropas para su planchado, clasificándolas por lotes, conforme a las instrucciones recibidas. CR5.2.2 Revisa las ropas de manera rigurosa y eficaz, siguiendo los criterios de calidad y en función de la normativa del establecimiento. CR5.2.3 Plancha y presenta ropas en función de sus características y aplicando las normas de seguridad en el uso de la maquinaria y la prenda, así como: - El ajuste y regulación de la presión, - La regulación de la aspiración, - El ajuste de la temperatura, - La regulación del tiempo, - La regulación y dosificado del vapor, entre otras. CR5.2.4 Comprueba sistemáticamente, durante todo el proceso de planchado de ropa, que: - El posicionamiento de la ropa en la máquina de planchar se realiza conforme a la estructura del tejido, medida y forma. - Los acabados finales confieren a las ropas, las propiedades y el aspecto (ausencia de brillos y eliminación de arrugas), según la calidad requerida. - La utilización de las máquinas se realiza con precisión, eficacia y seguridad. - La revisión de las ropas procesadas se realiza de manera rigurosa y eficaz, siguiendo los criterios de calidad y normas establecidos, rechazando y marcando para su reprocesado las que no superen el control. CR5.2.5 Dispone de la entrega de ropa de clientes o usuarios, efectuando los cargos correspondientes, mediante los documentos establecidos. CR5.2.6 Cumple con las normas establecidas conforme a su nivel de responsabilidad.
EC5.3: Actuar según las normas de seguridad e higiene, respetando y aplicando las medidas establecidas por la organización.	CR5.3.1 Aplica las normas vigentes y el plan de seguridad e higiene del que disponga el establecimiento, realizando acciones preventivas, según las medidas establecidas. CR5.3.2 Identifica los equipos de protección individual y los medios de seguridad para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta. CR5.3.3 Verifica que las zonas de trabajo de su responsabilidad permanezcan en condiciones de limpieza, orden y seguridad. CR5.3.4 Maneja los productos químicos con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección medioambiental, conforme lo indicado en su etiqueta. CR5.3.5 Mantiene el control del almacén, atendiendo a los criterios de

	caducidad de los productos, para el buen funcionamiento de los mismos.
Contexto profesional	
<u>Medios de producción:</u> Maquinaria y equipos específicos para el planchado de ropas. Maquinaria y equipos específicos para el planchado y empaquetado-sellado de ropa como: planchas, máquinas de prensado, máquinas de rodillo o calandrias.	
<u>Productos y resultados:</u> Aprovisionamiento interno. Instalaciones, maquinaria, equipos y productos dispuestos para su uso. Impresos y partes de incidencias cumplimentados. Ropa planchada. Aplicación de sistemas de organización óptimos. Uso de la maquinaria bajo criterios de control de consumos.	
<u>Información utilizada o generada:</u> Manuales o instrucciones de funcionamiento y conservación de la maquinaria. Normativa higiénico-sanitaria. Planes de mantenimiento de maquinaria e instalaciones. Planes de emergencia. Información interna relativa a procesos, procedimientos, métodos y planes de calidad en la organización. Documentación específica e impresos adecuados a las características de los establecimientos, como órdenes de trabajo, hojas de pedido de material y de control de consumos.	

Unidad de Competencia 6: Realizar las actividades de costura básica en la organización de alojamiento.			
Código	UC_050_2	Nivel: 2	Familia Profesional: Turismo y Hostelería
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)		
EC6.1: Atender al cliente e informarle de los servicios de arreglos y las adaptaciones de ropa que se ofrecen, a fin de cumplir con los criterios e instrucciones establecidas.	CR6.1.1 Informa al cliente sobre el servicio que se ofrece en un lenguaje claro y conciso, manteniendo una actitud educada y moderada. CR6.1.2 Atiende las necesidades del cliente de forma adecuada en la solicitud del servicio, de acuerdo con las características del mismo y los criterios establecidos. CR6.1.3 Promueve la imagen personal con el cliente y la forma correcta de expresarse, manteniendo una buena relación comercial.		
EC6.2: Efectuar arreglos simples de ropas, a mano, así como costuras, adaptación de botones, broches, cremalleras, zurcidos sencillos, entre otros.	CR6.2.1 Informa al cliente de las operaciones que requiere el servicio solicitado. CR6.2.2 Identifica el tipo de artículo, sus componentes y materiales a usar. CR6.2.3 Visualiza y restaura cualquier deterioro que muestra el artículo, solicitando las aclaraciones necesarias para hacer las reparaciones de lugar. CR6.2.4 Cumplimenta documentos con la información que requiere el servicio. CR6.2.5 Realiza ojales, ruedos, pega botones y <i>zipper</i> a mano, tomando en cuenta el tipo de prenda de vestir. CR6.2.6 Realiza puntadas de hilván para la terminación de la prenda. CR6.2.7 Comprueba el buen acabado de la prenda de vestir aplicando las técnicas específicas y actuando bajo supervisión y criterios de seguridad. CR6.2.8 Comprueba el estado de higiene y la limpieza de la prenda o del artículo. CR6.2.9 Almacena la prenda o el artículo en la forma correcta y según el servicio requerido.		

EC6.3: Efectuar técnicas de cosido a máquina, empleando los medios y materiales adecuados.	CR6.3.1 Realiza los servicios de arreglos y las adaptaciones de ropa a máquina, bajo supervisión y criterios de seguridad. CR6.3.2 Elige los materiales, así como: hilos, agujas, máquinas, entre otros, necesarios para los arreglos y las adaptaciones de la prenda, produciendo un acabado perfecto. CR6.3.3 Selecciona la textura y el color del hilo, de acuerdo al tipo de tejido de la prenda. CR6.3.4 Dispone de máquinas y equipos complementarios de corte y costura, que intervienen en el proceso de arreglo, según el tipo de prenda y la seguridad de la misma. CR6.3.5 Pone a punto la máquina para realizar las costuras y/o puntadas. CR6.3.6 Visualiza cualquier deterioro que muestra el artículo, solicitando las aclaraciones necesarias para hacer las reparaciones de lugar. CR6.3.7 Realiza costuras rectas, curvas, pespuntos a partir de las especificaciones del manual de costuras, aplicando las normas de higiene y seguridad y de acuerdo a las necesidades del producto. CR6.3.8 Dobla y enfunda de acuerdo a los criterios establecidos.
EC6.4: Actuar según las normas de seguridad e higiene, respetando y aplicando las medidas establecidas por la organización.	CR6.4.1 Aplica las normas vigentes y el plan de seguridad e higiene del que disponga el establecimiento, realizando acciones preventivas, según las medidas establecidas. CR6.4.2 Identifica los equipos de protección individual y los medios de seguridad para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta. CR6.4.3 Verifica que las zonas de trabajo de su responsabilidad permanezcan en condiciones de limpieza, orden y seguridad.

Contexto profesional

Medios de producción:

Máquinas de coser y accesorios. Elementos para costura: hilos y fornituras. Herramientas y perchas. Dotación de ropa propia de vestir y propias del alojamiento. Instrucciones de arreglos y adaptaciones de ropa.

Productos y resultados:

Ropa arreglada. Instalaciones, maquinarias, equipos y productos dispuestos para su uso. Aplicación de sistemas de organización óptimos. Uso de la maquinaria bajo criterios de control de consumos.

Información utilizada o generada:

Plan de trabajo. Demanda del cliente, instrucciones de arreglos y transformaciones de artículos. Normativa higiénico-sanitaria. Planes de emergencia. Información interna relativa a procesos, procedimientos, métodos y planes de calidad en la organización. Documentación específica e impresos adecuados a las características de los establecimientos, como órdenes de trabajo, hojas de pedido de material y de control de consumos.

Unidad de Competencia 7: Interactuar de manera adecuada y hospitalaria con el cliente, el huésped y los demás departamentos de la organización de alojamiento.

Código	UC_051_2	Nivel: 2	Familia Profesional: Turismo y Hostelería
Elementos de competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)		
CE7.1: Utilizar los	CR7.1.1 Mantiene la comunicación con los clientes y departamentos de la		

medios de comunicación adecuados para satisfacer y cumplir con las expectativas del cliente, asegurando la fluidez en el traspaso de información interdepartamental.	organización de manera clara y correcta. CR7.1.2 Utiliza de forma responsable los medios técnicos de comunicación disponibles (internet, intranet, telefonía, entre otros), seleccionando el más adecuado en función de la situación requerida. CR7.1.3 Recibe y ejecuta órdenes acerca de cambios en el equipo de trabajo de forma correcta, para asegurar el seguimiento adecuado de los servicios prestados a los clientes. CR7.1.4 Reconoce la cadena de mando y demás departamentos para realizar un servicio eficiente. CR7.1.5 Brinda atención directa al cliente ante sus peticiones, sugerencias y quejas, adoptando una actitud acorde con la política marcada por la organización y cumpliendo la legislación vigente.
CE7.2: Cumplir con las normas en materia de seguridad de las personas y de los objetos, aplicando las normas establecidas.	CR7.2.1 Vigila la entrada de personas ajenas al alojamiento, aplicando las normas de actuación establecidas para estos casos. CR7.2.2 Protege la privacidad e identidad de los clientes. CR7.2.3 Opera con responsabilidad respecto al tratamiento y la devolución de los objetos olvidados por los clientes, cumpliendo con la normativa del establecimiento. CR7.2.4 Registra y mantiene la custodia de los objetos olvidados hasta el momento de su entrega al propietario.
CE7.3: Atender las peticiones, los conflictos y las quejas planteadas por los clientes, para facilitarles el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad, cumpliendo con las normas de protocolo establecidas.	CR7.3.1 Presta atención a los deseos del cliente relacionados con el servicio, respetando las normas internas del establecimiento. CR7.3.2 Atiende las quejas o reclamaciones de los clientes con amabilidad, eficacia y discreción, tomando las medidas oportunas para su resolución y cumplimiento. CR7.3.3 Aplica las normas de protocolo, amabilidad y cortesía, dependiendo del tipo de evento o acto en funcionamiento. CR7.3.4 Informa con prontitud al personal responsable sobre cualquier inquietud o sugerencia, o sobre cualquier peligro u observación.
Contexto profesional	
<u>Medios de producción:</u> Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Equipos audiovisuales. Internet e Intranet. Página web del establecimiento. Equipos y material de oficina. Instrumentos de telecomunicaciones. Equipos informáticos. Equipos e instrumentos de seguridad y vigilancia. Materiales de ayuda para discapacitados. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento. <u>Productos y resultados:</u> Facilitación del servicio de alojamiento requerido por el cliente. Atención a los clientes. Atención y gestión de las comunicaciones internas y externas. Control de seguridad de las personas y de las cosas en el alojamiento. Atención y resolución, en el marco de su responsabilidad, de peticiones, conflictos y quejas planteadas por los clientes. Aplicación de normas de protocolo. Información de gestión para la dirección del establecimiento. Información de la gestión para la dirección del establecimiento. <u>Información utilizada o generada:</u> Información interna referente a las políticas y los programas de la organización y a los procesos, procedimientos y métodos de operación. Soportes: instrucciones, órdenes, memorandos, circulares,	

memorias, informes, guías, manuales de operación. Libro de objetos olvidados. Normas de protocolo. Información a clientes sobre el funcionamiento y los servicios del establecimiento. Manuales de técnicas de acogida y atención al cliente. Manual de control y mantenimiento de los equipos de seguridad.

PLAN DE ESTUDIOS TÉCNICO BÁSICO EN SERVICIOS AUXILIARES DE HOSTELERÍA

PRIMERO			SEGUNDO			
Asignaturas/Módulos	horas/ semana	horas/ año	Asignaturas/Módulos	horas/ semana	horas/ año	Duración total
Lengua Española	2	90	Lengua Española	2	90	180
Lenguas Extranjeras Inglés	1	45	Lenguas Extranjeras Inglés	1	45	90
Lenguas Extranjeras Francés	1	45	Lenguas Extranjeras Francés	1	45	90
Matemática	2	90	Matemática	2	90	180
Ciencias Sociales	1	45	Ciencias Sociales	1	45	90
Ciencias de la Naturaleza	2	90	Ciencias de la Naturaleza	2	90	180
Formación Integral, Humana y Religiosa	1	45	Formación Integral, Humana y Religiosa	1	45	90
Educación Física	1	45	Educación Física	1	45	90
Educación Artística	1	45	Educación Artística	1	45	90
MF_001_2: Ofimática Básica	3	135	MF_003_2: Aprender a Emprender	2	90	225
MF_045_2: Limpieza de habitaciones, oficinas y áreas comunes	3	135	MF_005_2: Orientación Laboral	2	90	225
MF_046_2: Aprovisionamiento, preelaboración y conservación culinarios	4	180	MF_047_2: Cocina	4	180	360
MF_048_2: Lavandería	3	135	MF_049_2: Planchado de ropa	2	90	405
MF_050_2: Costura	5	225	MF_051_2: Orientación de servicio al cliente	2	90	315
			MF_052_2: Formación en centros de trabajo	6	270	495
Total de Horas	30	1350	Total de Horas	30	1350	2700

MOÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA

MÓDULO 1: LIMPIEZA DE HABITACIONES, OFICINAS Y ÁREAS COMUNES

Nivel: 2

Código: MF_045_2

Duración: 135 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_045_2 Preparar y poner a punto habitaciones, oficinas y áreas comunes, cuidando el buen estado de las instalaciones y el mobiliario.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1.1: Describir el aprovisionamiento interno necesario para la limpieza en habitaciones, oficinas y áreas comunes, realizando las operaciones previas y aplicando las normas de seguridad e higiene.	CE1.1.1 Describir las técnicas de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución de los materiales a usar, incluyendo los requisitos formales de los documentos generados. CE1.1.2 Describir los procesos completos de limpieza y puesta a punto de habitaciones, oficinas y áreas comunes en diferentes tipos de establecimientos de alojamiento, según el nivel de calidad establecido. CE1.1.3 En casos prácticos de limpieza, debidamente caracterizados, se requiere: - Interpretar y cumplimentar la documentación utilizada en el aprovisionamiento y en los procesos de ejecución en su área de trabajo. - Aprovisionar y organizar el carro de limpieza o equipo de trabajo de acuerdo a la asignación del día. - Verificar el estado de la habitación o del área antes de proceder a su limpieza. - Establecer un circuito de limpieza de la habitación, calculando tiempos de trabajo y conociendo y examinando los puntos estratégicos en la limpieza. - Recoger y entregar al personal correspondiente los objetos olvidados por los clientes o usuarios para su custodia y posterior devolución. CE1.1.4 Actuar con responsabilidad y honradez en la participación de procesos de recepción, almacenaje y distribución de mercancías.
RA1.2: Aplicar las operaciones de limpieza y puesta a punto de las habitaciones, los baños y las áreas comunes, aplicando las normas medioambientales de seguridad e higiene, según las normas establecidas.	CE1.2.1 Identificar los productos de limpieza, mantenimiento y conservación de superficies, desinfectantes, insecticidas y ambientadores, señalando sus principales componentes, la forma correcta de uso y las aplicaciones más habituales. CE1.2.2 Explicar los tipos, el manejo y los riesgos de los equipos, las maquinarias, las herramientas y los utensilios de uso común en el área de pisos. CE1.2.3 Describir las aplicaciones, la limpieza y el mantenimiento de uso de equipos, maquinaria, herramientas y utensilios habituales en el área de pisos. CE1.2.4 Reconocer la lencería y los productos de uso habitual para la limpieza y puesta a punto de habitaciones, baños y áreas comunes. CE1.2.5 Identificar toda clase de pavimentos, elementos textiles, materiales y

	revestimientos utilizados en los diferentes establecimientos de alojamiento, describiendo las características más importantes de cada uno de ellos. CE1.2.6 En casos prácticos, debidamente caracterizados de limpieza y puesta a punto de habitaciones y baños, se requiere: - Aplicar el protocolo de ingreso a las habitaciones para la limpieza, cumpliendo con las normas establecidas. - Realizar el cambio de ropa de cama, baños, cuidando la presentación, el sentido estético y el buen gusto. - Ventilar las habitaciones en forma natural o artificial, dejándola libre de humo y de malos olores. - Higienizar baños, paredes, pisos, repisas, grifería y espejos, conforme a las normas de higiene establecidas. - Colocar toallas, amenidades, accesorios y otros, según lo establecido por la empresa. - Realizar el reporte de funcionamiento de equipos de comunicación, calefacción, aparatos electrónicos y/ o eléctricos, de acuerdo a lo establecido. - Ejecutar la limpieza con estricto orden, siguiendo las normas de higienización. - Realizar el proceso de decoraciones para camas y baños, utilizando toallas, flores, papel higiénico, entre otros. - Identificar los elementos decorativos según las normas y los criterios estéticos establecidos, respetando, en su caso, los gustos de los clientes o usuarios. CE1.2.7 Explicar el mantenimiento y la conservación de plantas de interior, así como composiciones florales y frutales sencillas, teniendo en cuenta criterios estéticos, para diferentes festividades. CE1.2.8 Explicar las protecciones necesarias en el manejo de equipos, máquinas y utensilios, según la normativa de seguridad e higiene sobre manipulación de productos y maquinarias.
RA1.3: Practicar las operaciones de limpieza de oficinas y áreas comunes, aplicando las normas medioambientales de seguridad e higiene, según las normas establecidas.	CE1.3.1 Realizar la limpieza, la desinfección y el embellecimiento de las oficinas y áreas comunes, utilizando los productos adecuados, según la naturaleza, las características y el acabado de las mismas, reduciendo la posibilidad de contaminación medioambiental. CE1.3.2 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado: - Realizar la ventilación de las áreas públicas o privadas, de forma natural o artificial, libres de humo y malos olores. - Limpiar los pisos, los pasillos y otras áreas públicas, incluyendo plafones, bombillos, pantallas y bases de lámparas, jarrones, floreros, ceniceros y otros accesorios de decoración, conforme a lo establecido. - Colocar las cortinas, las persianas, los biombos, espejos y demás accesorios, conforme a lo establecido. - Colocar papeles sanitarios, toallas, paños u otros en sus dispensadores, colgadores o sitios asignados, y otros accesorios y artículos de acuerdo con indicaciones. CE1.3.3 Identificar los tipos de mobiliarios característicos de oficinas, salones,

	áreas públicas más utilizados del área. CE1.3.4 Identificar los elementos decorativos de uso habitual. CE1.3.5 Utilizar correctamente las protecciones necesarias en el manejo de equipos, máquinas y utensilios, según la normativa de seguridad e higiene sobre manipulación de productos y maquinaria.
RA1.4: Aplicar técnicas de limpieza y mantenimiento del mobiliario y de los elementos decorativos, utilizando los productos y útiles adecuados.	CE1.4.1 Identificar los tipos de mobiliario característicos de habitaciones, salones, áreas públicas y jardines, más utilizados en establecimientos de alojamiento. CE1.4.2 Identificar los elementos decorativos de uso habitual en establecimientos de alojamiento. CE1.4.3 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, aplicar técnicas de limpieza, mantenimiento y conservación de elementos decorativos y mobiliario, seleccionando los materiales y productos utilizables y la técnica más adecuada en cada caso. CE1.4.4 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, realizar el mantenimiento y la conservación de plantas de interior, así como composiciones florales y frutales sencillas, teniendo en cuenta criterios estéticos, de estacionalidad y las diferentes festividades. CE1.4.5 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.
RA1.5 Cerrar el turno de limpieza de manera sistemática, verificando el trabajo realizado, de acuerdo a los estándares del establecimiento.	CE1.5.1 Especificar la forma de procesar los objetos olvidados por los clientes o usuarios. CE1.5.2 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios. CE1.5.3 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, aplicar los criterios establecidos de cierre del proceso de limpieza: - Describir el proceso de cierre de las operaciones de fin de servicio, despejando el área de todo material de limpieza. - Recoger y limpiar el carro de limpieza, guardando los artículos de limpieza, según las normas establecidas por la organización. - Organizar el <i>office</i>, siguiendo las instrucciones o los procedimientos establecidos. - Identificar y corregir cualquier anomalía detectada que sea de su responsabilidad, informando al responsable correspondiente por la vía establecida. - Informar el inicio y el término de la limpieza de las habitaciones.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Limpieza y puesta a punto de la zona de pisos y las áreas públicas. Equipos, maquinaria, útiles y herramientas: características. Normas de seguridad en su utilización.	Aprovisionamiento, almacenamiento, y distribución de los materiales a usar, incluyendo los requisitos formales de los documentos generados. Proceso completo de limpieza en	Responsabilidad del trabajo que desarrolla. Respeto a las normas vigentes en materia de seguridad, higiene y salud,

Productos de limpieza: Tipos Características	alojamientos. Aplicación de distintas técnicas en la manipulación de los productos químicos. Preparación y puesta a punto de las habitaciones. Utilización de manuales de prevención y protección en el uso de distintos productos.	en particular las que afectan a la preparación y puesta a punto de habitaciones, oficinas y áreas comunes. Respeto a los procedimientos de trabajo.
Mobiliario y decoración en empresas de actividades de alojamiento: Mobiliario Clasificación Descripción y medidas básicas según características, funciones, aplicaciones, tipo y categoría de alojamiento Ubicación y distribución Revestimientos, alfombras y cortinas: Tipo Categoría y fórmula de alojamiento Otros elementos de decoración	Limpieza y mantenimiento de mobiliario y elementos decorativos. Productos utilizados. Aplicaciones. Técnicas. Iluminación y temperatura en las habitaciones. Decoración floral. Técnicas. Aplicaciones sencillas.	
Normativa específica de preparación y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes. Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos para la preparación y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes. Salud e higiene personal: Factores Medidas Materiales y aplicaciones. Heridas y su protección Equipamiento personal de seguridad Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa	Aplicación de la normativa de seguridad, higiene y salud en los procesos de preparación y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes. Medidas de prevención y protección: En instalaciones propias del área de pisos. En utilización de máquinas, equipos y utensilios de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.	
Alojamientos no turísticos	Identificación de los diferentes	

Tipos Características Departamentos	tipos de alojamientos no turísticos.	
Decorado Tipos Características	Arreglo, decoración de habitaciones y áreas públicas. Elección de los elementos decorativos según las normas y criterios establecidos. Procedimientos y técnicas de decoración.	

Estrategias Metodológicas:

- Detección y diagnóstico de los saberes previos relacionados con el proceso de limpieza.
- Exposición de los temas por parte del (de la) docente sobre la puesta a punto de las habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.
- Utilización de material audiovisual didáctico sobre las actividades de limpieza y decoración.
- Realización de prácticas en el taller sobre técnicas de limpieza y mantenimiento del mobiliario y de los elementos decorativos.
- Motivación hacia la responsabilidad en el uso y manejo de las materias primas y los equipos disponibles en el centro de formación.
- Retroalimentación continua en cada sesión de clases.
- Visitas técnicas guiadas a empresas de alojamiento, para que los/as alumnos/as tengan la posibilidad de identificar el tipo de servicio que ofrece, las instalaciones, las áreas, los equipos, el mobiliario y los métodos y procedimientos de seguridad e higiene implementados.

MÓDULO 2: APROVISIONAMIENTO, PREELABORACIÓN Y CONSERVACIÓN CULINARIOS

Nivel: 2

Código: MF_046_2

Duración: 180 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_046_2 Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, preelaboración y conservación de alimentos.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA2.1: Efectuar la recepción de alimentos y bebidas, para su posterior almacenaje y distribución.	CE2.1.1 Interpretar etiquetas y documentación habitual que acompaña a los alimentos y las bebidas suministrados. CE2.1.2 Manipular correctamente y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, tanto los equipos de control como los propios géneros destinados al almacén o a consumo inmediato. CE2.1.3 Ejecutar operaciones básicas de almacenamiento de alimentos y bebidas, ordenándolos de acuerdo con el lugar, las dimensiones, el equipamiento y el sistema establecido, aplicando rigurosamente la normativa higiénico-sanitaria. CE2.2.4 Detectar posibles deterioros o pérdidas de géneros durante el período de almacenamiento, efectuando las operaciones de retirada e indicando los posibles departamentos a los que se debería informar, en los

	distintos tipos de establecimientos. CE2.2.5 Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de mercancías.
RA2.2: Utilizar los equipos, las máquinas, los útiles y las herramientas que conforman la dotación básica de los departamentos de cocina, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.	CE2.2.1 Identificar útiles y herramientas, así como los elementos que conforman los equipos y la maquinaria de los departamentos de cocina, describiendo: - Funciones. - Normas de utilización. - Resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen. - Riesgos asociados a su manipulación. - Mantenimiento de uso necesario. CE2.2.2 Seleccionar los útiles, las herramientas, los equipos y la maquinaria idóneos en función del tipo de género, las instrucciones recibidas y el volumen de producción. CE2.2.3 Efectuar el mantenimiento de uso, de acuerdo con las instrucciones recibidas, verificando su puesta a punto mediante pruebas sencillas. CE2.2.4 Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas y útiles de cocina, siguiendo los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados. CE2.2.5 Asumir el compromiso de mantener y cuidar los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
RA2.3: Realizar operaciones previas de manipulación, identificando y aplicando los procedimientos básicos de limpieza y cortes elementales, de acuerdo a las normas establecidas e instrucciones recibidas.	CE2.3.1 Identificar las necesidades de limpieza y preparaciones previas de las materias primas. CE2.3.2 Relacionar las técnicas elementales con las especificidades de las materias primas, sus posibles aplicaciones posteriores y los equipos, útiles y/o herramientas necesarios. CE2.3.3 Realizar las tareas de preparación y limpieza previas al corte, utilizando correctamente equipos, útiles y/o herramientas, siguiendo los procedimientos establecidos. CE2.3.4 Observar las medidas de seguridad en el manejo de útiles y herramientas. CE2.3.5 Realizar los cortes básicos e identificar sus aplicaciones a las diversas materias primas. CE2.3.6 Ejecutar las técnicas de cortes básicos, siguiendo los procedimientos establecidos. CE2.3.7 Desarrollar los procedimientos intermedios de conservación, teniendo en cuenta las necesidades de las diversas materias primas y su uso posterior. CE2.3.8 Realizar todas las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria.
RA2.4: Aplicar métodos sencillos y operar correctamente equipos	CE2.4.1 Identificar lugares apropiados para necesidades de conservación y regeneración de alimentos. CE2.4.2 Diferenciar y describir los métodos y equipos de regeneración,

para la regeneración, la conservación y el envasado de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones culinarias terminadas de uso común, que se adapten a las necesidades específicas de conservación y envasado de dichas materias y productos.	conservación y envasado de uso más común. CE2.4.3 Ejecutar las operaciones auxiliares previas que necesitan los productos en crudo, semielaborados y las elaboraciones culinarias, en función del método o equipo elegido, las instrucciones recibidas y el destino o consumo asignados. CE2.4.4 Efectuar las operaciones necesarias para los procesos de regeneración, conservación y envasado de todo tipo de géneros. CE2.4.5 Asumir el compromiso de sacar el máximo provecho a las materias y los productos utilizados en el proceso, evitando costos y desgastes innecesarios. CE2.4.6 Reconocer los graves efectos que se derivan de las toxiinfecciones alimentarias producidas como consecuencia del incumplimiento de las normas higiénico-sanitarias en los procesos de aprovisionamiento, preelaboración, conservación, regeneración y envasado de géneros y elaboraciones culinarios.
---	---

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Departamento de cocina Estructuras Características Maquinarias, equipos y herramientas Funciones Control y mantenimiento	Características del departamento de cocina. Competencias básicas que intervienen en el departamento de cocina. Funciones y aplicaciones más comunes. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, control y mantenimiento característicos. Normas de utilización de equipos, máquinas y útiles de cocina.	Responsabilidad del trabajo que desarrolla. Higiene en el manejo y la manipulación de los alimentos. Orden en el trabajo que desarrolla. Honradez en el uso de los recursos.
Higiene alimentaria y manipulación de alimentos Métodos de manipulación Higiene Aplicaciones Métodos de almacenamiento Limpieza y desinfección Calidad higiénico-sanitaria	Operaciones básicas de almacenamiento de alimentos y bebidas. Normativa higiénico-sanitaria de los equipos destinados al almacén o al consumo inmediato. Identificación y aplicación de las normas específicas de seguridad. Uniformidad y seguridad personal en la manipulación de los alimentos.	Seguridad en el uso y manejo de los equipos de cocina.
Alimentos Tipos Preelaboración de géneros culinarios de uso común	Realización de operaciones necesarias para la obtención de preelaboración culinaria más común, aplicando las técnicas y los	

Cortes y piezas Fases, técnicas y métodos de conservación	métodos adecuados. Prevención y control de insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos. Interpretación de ofertas gastronómicas. Conservación y presentación de géneros culinarios más usuales. Métodos y equipos de regeneración, conservación y envasado de uso más común.	
--	--	--

Estrategias Metodológicas:

- Exposición de los temas por parte del (de la) docente sobre los procesos de aprovisionamiento, preelaboración y conservación de culinarios.
- Detección y diagnóstico de los saberes previos del arte culinario.
- Responsabilidad en el uso y manejo de las materias primas, las maquinarias y los utensilios de cocina.
- Realización de prácticas sobre aprovisionamiento, almacenaje de mercaderías y preelaboración culinaria, identificar por etiquetado los materiales, el almacenaje de alimentos y bebidas, aplicando las técnicas y los métodos adecuados.
- Utilización de material audiovisual didáctico referente a la elaboración de arte culinario.
- Visitas técnicas guiadas a empresas de servicios de alimentos y bebidas, para que los/as alumnos/as tengan la posibilidad de identificar el tipo de servicio que ofrece, las instalaciones, las áreas, los equipos, el mobiliario y los métodos y procedimientos de seguridad e higiene implementados; observar los métodos de manipulación, limpieza e higiene de los alimentos, así como los sistemas de controles de la calidad.

MÓDULO 3: COCINA

Nivel: 2

Código: MF_047_2

Duración: 180 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_047_2 Asistir en la elaboración culinaria, realizar y presentar preparaciones sencillas.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA3.1: Realizar elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones y preparar y presentar elaboraciones culinarias simples, aplicando técnicas sencillas, previamente definidas.	CE3.1.1 Realizar las operaciones de aprovisionamiento interno de géneros, interpretando fichas técnicas o procedimientos alternativos y formalizando los documentos predeterminados. CE3.1.2 Identificar y disponer correctamente los géneros, los útiles y las herramientas necesarios para la realización de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones y elaboraciones culinarias sencillas. CE3.1.3 Aplicar técnicas sencillas para la preparación de elaboraciones culinarias básicas y elementales, a partir de la información suministrada, siguiendo los procedimientos adecuados y cumpliendo las normas de

	manipulación de alimentos. CE3.1.4 Realizar presentaciones poco complejas de elaboraciones culinarias elementales, mostrando sensibilidad y gusto artísticos al efectuar las respectivas operaciones de acabado. CE3.1.5 Identificar los métodos de conservación y lugares de almacenamiento adecuados para las elaboraciones y aplicarlos, atendiendo a la naturaleza de sus componentes y a las normas de manipulación. CE3.1.6 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costos y usos innecesarios.
RA3.2: Realizar y presentar platos combinados y aperitivos sencillos de acuerdo con la definición del producto, aplicando las normas de elaboración básicas.	CE3.2.1 Realizar las operaciones de aprovisionamiento interno de géneros, interpretando fichas técnicas o procedimientos. CE3.2.2 Identificar y disponer correctamente los géneros, los útiles y las herramientas necesarios para la realización de platos combinados y aperitivos sencillos. CE3.2.3 Aplicar técnicas sencillas de elaboración y presentación de platos combinados y aperitivos sencillos, a partir de la información suministrada, siguiendo los procedimientos adecuados, mostrando sensibilidad y gusto artísticos al efectuar las operaciones de acabado y cumpliendo las normas de manipulación de alimentos. CE3.2.4 Identificar los métodos de conservación y los lugares de almacenamiento adecuados para las elaboraciones y aplicarlos, atendiendo a la naturaleza de sus componentes y a las normas de manipulación. CE3.2.5 Asumir el compromiso de mantener y cuidar los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costos y usos innecesarios.
RA3.3: Realizar las operaciones necesarias para la prestación de asistencia en procesos de preparación y presentación de todo tipo de elaboraciones culinarias, mostrando receptividad y espíritu de cooperación.	CE3.3.1 Realizar las operaciones de aprovisionamiento interno de géneros, interpretando fichas técnicas o procedimientos alternativos y formalizando los documentos necesarios. CE3.3.2 Identificar y disponer correctamente los géneros, los útiles y las herramientas necesarios para la ejecución de operaciones sencillas en procesos de preparación y presentación de todo tipo de elaboraciones culinarias, siguiendo indicaciones precisas. CE3.3.3 Realizar operaciones concretas y sencillas para prestar asistencia en los procesos de elaboración culinaria, en el tiempo establecido, aplicando técnicas sencillas y adecuadas, cumpliendo con las normas e instrucciones recibidas y manteniendo un espíritu de colaboración. CE3.3.4 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios. CE3.3.5 Aplicar las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a las unidades de producción o al servicio de alimentos y bebidas, para evitar riesgos de intoxicaciones alimentarias y contaminación ambiental.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales

Elaboraciones culinarias básicas Tipos Características Fases Recetas Guarniciones sencillas Conservación y almacenaje	Interpretación de fichas técnicas para las operaciones de aprovisionamiento interno de géneros. Aplicación de las técnicas y los procedimientos sencillos de ejecución para su elaboración. Normas de manipulación de alimentos. Técnicas de aplicación de: fondo de cocina, caldos, <i>Mirex-poix</i> (fondo de verduras). Métodos de conservación y almacenamiento, según la naturaleza de sus componentes. Aplicación de las técnicas y habilidades para la elaboración de: fondos de cocina, fondo de verduras, caldos, guarniciones sencillas, entre otros.	Responsabilidad del trabajo que desarrolla. Limpieza e higiene en la aplicación de las técnicas. Creatividad en los procesos. Interés por el proceso de elaboraciones culinarias. Seguridad en el uso y manejo de los equipos de cocina. Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos.
Elaboraciones elementales de cocina Tipos Recetas Ingredientes Regeneración y conservación	Aplicación de técnicas sencillas de elaboración y presentación de platos combinados y aperitivos sencillos. Ingredientes, esquemas y fases de elaboración, riesgos en la ejecución. Aplicación de técnicas de regeneración y conservación.	
Platos combinados y aperitivos sencillos Tipos Características Recetas Decoraciones Presentaciones Regeneración y conservación	Aplicación de técnicas sencillas de elaboración y presentación. Aplicación de técnicas de regeneración y conservación. Presentación de todo tipo de elaboraciones culinarias sencillas. Aplicación de las técnicas y los elementos decorativos.	
Instalaciones y equipos Productos de limpieza Tipos	Utilización de los productos y materiales de limpieza. Aplicación de las técnicas y los productos de limpieza.	
Higiene alimentaria y manipulación de alimentos Concepto Salud e higiene personal	Requisitos de los manipuladores de alimentos. Sistema de prevención de enfermedades de transmisión	

Manejo de residuos y desperdicios Limpieza y desinfección Etiquetado de los alimentos. Calidad higiénico-Sanitaria Aplicaciones	alimentaria. Detención de las fuentes de contaminación de los alimentos. Factores que contribuyen al crecimiento bacteriano. Interpretación de etiquetas de información alimentaria.	
Uniformidad y seguridad Tipos Normativa	Uniformidad y equipamiento personal de seguridad. Adecuación y normativas de protección.	
Aseguramiento de la calidad	Prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos.	

Estrategias Metodológicas:

- Motivación hacia los temas por parte del (de la) docente de forma continua en cada sesión de clases.
- Detección y diagnóstico de los saberes previos y motivación al aprendizaje relacionada a la elaboración culinaria básica.
- Exposición teórica y expositiva, por parte del formador o de la formadora, de las elaboraciones culinarias: interpretando fichas técnicas, de aprovisionamiento, método de conservación, elaboración culinaria de fondos de cocina, de verdura, caldos, guarniciones sencillas, según se requiera.
- Realización de prácticas llevadas a cabo de forma individual o en grupo, para elaborar y presentar platos combinados y aperitivos sencillos.
- Transmisión de conocimientos a través de la participación espontánea de los estudiantes, la socialización, los debates y las actividades relacionados al arte culinario.
- Retroalimentación continua en cada sesión de clases.
- Visitas técnicas guiadas a empresas de alojamientos.
- Visitas técnicas guiadas a empresas de servicios de alimentos y bebidas, para que los/as alumnos/as tengan la posibilidad de identificar el tipo de servicio que ofrece, las instalaciones, las áreas, los equipos, el mobiliario y los métodos y procedimientos de seguridad e higiene implementados. Además de observar los métodos de manipulación, limpieza e higiene de los alimentos, así como también los sistemas de controles de la calidad.

MÓDULO 4: LAVANDERÍA

Nivel: 2

Código: MF_048_2

Duración: 135 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_048_2 Realizar las actividades de lavado de ropa en la organización de alojamiento, cumpliendo con las normas de higiene y seguridad.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA4.1: Efectuar el	CE4.1.1 Explicar los procedimientos relativos a la recepción, el

aprovisionamiento y habilitar el área de trabajo para el proceso de lavado de ropa y su clasificación, en función de las necesidades del servicio.	almacenamiento, la distribución de la lencería propias del área de alojamiento, en función de los requisitos formales de los documentos requeridos. CE4.1.2 Clasificar las ropas por lotes, bajo supervisión, atendiendo las características y recomendaciones descritas. CE4.1.3 Explicar sobre el uso correcto de los productos químicos conforme a lo indicado en su etiqueta. CE4.1.4 A partir de un supuesto práctico de clasificación de ropa para su lavado, debidamente caracterizado, se requiere: - Clasificar y marcar la ropa para su lavado. - Distinguir e identificar los distintos tipos de ropa. - Clasificar la ropa en función del tipo de tela, tipo de suciedad, y de los requerimientos de lavado, según el etiquetado. - Revisar y eliminar los posibles objetos extraños. - Separar las prendas según el etiquetado, proporcionando un tratamiento especial en caso que lo amerite. - Separar la ropa con carencia de etiquetado a la espera de instrucciones.
RA4.2: Aplicar las técnicas para el lavado y secado de ropa, usando el procedimiento más adecuado, en función de las necesidades del servicio.	CE4.2.1 Identificar los productos químicos que se utilizan en el lavado de ropa y sus funciones. CE4.2.2 Describir los diferentes programas de lavado y sus características. CE4.2.3 Identificar el tipo de ropa, respetando las recomendaciones del fabricante, así como la reclamación al cliente en caso de deterioro. CE4.2.4 Interpretar las instrucciones de lavado de ropas delicadas, en caso de ser lavadas a mano, siguiendo las instrucciones de sus superiores. CE4.2.5 Preparar y programar las máquinas que se utilicen en las operaciones de lavado y secado de las ropas, atendiendo a sus características y siguiendo instrucciones. CE4.2.6 En casos prácticos, debidamente caracterizados, relacionados con el lavado y secado de ropa, se requiere: - Realizar el lavado y la preparación a máquina de ropa, utilizando los productos, la dosificación y el programa preestablecidos y participando en el control del proceso. - Realizar el secado de la ropa, utilizando el programa más adecuado. - Proceder al lavado a mano de aquellas prendas delicadas, de acuerdo con las instrucciones recibidas o las especificaciones técnicas del fabricante. - Comprobar el buen estado de limpieza, desinfección y secado de las ropas lavadas y retirar aquellas que presenten anomalías producidas por manchas resistentes u otras razones. - Colocar la ropa terminada en los contenedores correspondientes. CE4.2.7 Interpretar y cumplimentar la documentación utilizada para el aprovisionamiento interno de productos, utensilios y lencería.
RA4.3: Aplicar técnicas de almacenaje y control de los productos, así	CE4.3.1 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, realizar el aprovisionamiento, el mantenimiento y la reposición de productos, utensilios y lencería, cumpliendo con las normas establecidas.

como actuar bajo las normas de seguridad e higiene, respetando y aplicando las medidas establecidas por la organización.	CE4.3.2 Aplicar las normas vigentes y el plan de seguridad e higiene del que disponga el establecimiento, realizando acciones preventivas, según las medidas establecidas. CE4.3.3 Identificar los equipos de protección individual y los medios de seguridad para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta. CE4.3.4 Identificar y confirmar que las zonas de trabajo de su responsabilidad permanezcan en condiciones de limpieza, orden y seguridad. CE4.3.5 Identificar los daños y riesgos que se derivan de una incorrecta utilización de la maquinaria, los útiles y las herramientas. CE4.3.6 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, aplicar los criterios de seguridad y medioambientales en la manipulación de los productos químicos.
--	--

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Lavandería Características Normas Documentos y/o formularios Etiquetado	Procedimientos internos de comunicación en el departamento de lavandería. Interpretación de las normas de ejecución del trabajo. Procedimientos de recepción de lencería en la organización. Aplicación de las técnicas correspondientes para el marcado de la ropa.	Responsabilidad en el uso y manejo de materiales y equipos de lavandería. Orden en la secuenciación de los procesos en la lavandería. Atención al manejo correcto de los productos químicos y a las normas de seguridad y control.
Productos textiles Tipos de fibras Productos químicos Centrifugado y secado Etiquetado Tipos	Actuación según el tipo de fibras, productos químicos, escurrido, centrifugado y secado en los diferentes procesos. Técnicas de selección y marcado de la ropa, atendiendo a las características de la misma. Observación e interpretación de los tipos de etiquetas para el lavado de las ropas.	Cuidado en el uso del equipamiento personal de seguridad y de las prendas de protección.
Lavado, limpieza y secado de ropa Tipos de lavado Maquinaria: Características Funcionamiento Precauciones Lavado Tipos Manchas y su tratamiento	Procedimientos y técnicas de lavado. Factores que intervienen en su eficacia: temperaturas, productos y dureza del agua. Programas de lavado y secado de ropa y especificaciones de utilidad. Técnicas básicas de ahorro de energía en el proceso.	

	Lavado de ropa según el tipo de tela. Lavado de ropa delicada y las que presenten anomalías por manchas u otras razones, siguiendo las instrucciones establecidas. Procesos y factores que intervienen en el lavado.	
Almacenamiento y distribución del producto Almacenaje Tipos	Proceso organizativo del almacenamiento de productos y utensilios para el lavado. Almacenaje y distribución interna de los productos. Clasificación de los productos y aplicación de la normativa en el embalaje y etiquetado.	
Normativa de prevención y seguridad Características Requisitos	Medidas de prevención y seguridad en las instalaciones y el equipo para el lavado en la empresa de alojamiento. Requisitos higiénicos generales de instalaciones y los equipos para el lavado.	

Estrategias Metodológicas:

- Transmisión de conocimientos a través de exposiciones de trabajos de investigación individual y en equipo, relacionados a la lavandería.
- Motivación hacia la responsabilidad en el uso y manejo de los materiales y equipos disponibles en el centro de formación.
- Demostración práctica en el taller, por el (la) docente, haciendo especial referencia a posibles riesgos y precauciones que hay que tomar, fomentando la participación activa de todos los(as) alumnos(as).
- Visualización de videos didácticos sobre diferentes operaciones del proceso y su relación con cada una de las máquinas y los productos requeridos.
- Visitas técnicas guiadas a empresas de lavandería, para que los/as alumnos/as tengan la posibilidad de identificar el tipo de servicio que ofrece, las instalaciones, las áreas, los equipos, el mobiliario y los métodos y procedimientos de seguridad e higiene implementados.

MÓDULO 5: PLANCHADO DE ROPA

Nivel: 2

Código: MF_049_2

Duración: 90 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_049_2 Realizar las actividades de planchado de ropa en la organización de alojamiento, bajo las normas de seguridad e higiene.

Resultados de	Criterios de Evaluación
---------------	-------------------------

Aprendizaje	
RA5.1: Analizar las actividades de aprovisionamiento para el planchado de ropa, interpretando la información oral y escrita de las instrucciones, las indicaciones y el etiquetado, en función de las necesidades del servicio y las normas establecidas.	CE5.1.1 Explicar los procedimientos relativos al aprovisionamiento interno de productos y utensilios para el planchado y la reparación de ropa, siguiendo el plan de trabajo establecido o las instrucciones recibidas. CE5.1.2 Describir el proceso de recepción de lencería y la ropa de clientes, pesar, contar o etiquetar de acuerdo a los requerimientos. CE5.1.3 Interpretar el etiquetado de los productos utilizados habitualmente en los procedimientos de planchado y arreglo de ropa. CE5.1.4 Identificar y cumplimentar documentos de uso habitual en las actividades de planchado para el control adecuado de la lencería. CE5.1.5 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, de clasificación de ropa para su planchado, se requiere: - Clasificar la ropa por lotes en función de su tipo y de los requerimientos de conservación del etiquetado y las recomendaciones descritas. - Agrupar la ropa que debe recibir el mismo tipo de planchado. - Separar las ropas que deban tener un tratamiento especial. - Agrupar la ropa que tenga el mismo acabado. - Separar la ropa con carencia de etiquetado a la espera de instrucciones. - Retirar los objetos olvidados para su posterior devolución. - Colocar la ropa clasificada en los contenedores correspondientes. CE5.1.6 Reconocer e interpretar las normas vigentes y el plan de seguridad e higiene del que disponga el establecimiento, realizando acciones preventivas, correctoras y de emergencia y aplicando las medidas establecidas.
RA5.2: Describir y ejecutar correctamente las técnicas de planchado y presentación de ropa, aplicando el procedimiento y la maquinaria adecuada, en función de las normas establecidas por la organización.	CE5.2.1 Describir los productos químicos utilizados para el planchado, indicando sus aplicaciones, precauciones y riesgos en su uso. CE5.2.2 Describir los procesos de planchado de ropa en función del tipo de prenda, tejido y fibra, y de la maquinaria utilizable. CE5.2.3 Describir los aditivos y demás productos utilizados para el planchado, indicando sus aplicaciones y precauciones en su uso. CE5.2.4 En casos prácticos, debidamente caracterizados, de planchado, doblado y presentación de ropa, según las instrucciones: - Disponer de ropas para su planchado, clasificándolas por lotes, conforme a las instrucciones recibidas. - Disponer y programar la maquinaria para efectuar las operaciones de planchado. - Revisar las ropas de manera rigurosa y eficaz, siguiendo criterios de calidad y en función de la normativa. - Efectuar el planchado y la presentación de ropas en función de sus características y aplicando las normas de seguridad en el uso de la maquinaria y la prenda, así como el ajuste y la regulación de la presión, la temperatura y el vapor, entre otras. CE5.2.5 Comprobar que todo el proceso de planchado de la ropa se realice conforme a la estructura del tejido, la medida y la forma, tomando en

	cuenta: - Los acabados finales concernientes a la ausencia de brillos y eliminación de arrugas, según la calidad requerida. - Procesos de doblado y empaçado, según las normas establecidas. CE5.2.6 Explicar las normas para la entrega de ropas de clientes o usuarios, efectuando los cargos correspondientes mediante los documentos establecidos. CE5.7 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, participar en la mejora de calidad durante todo el proceso.
RA5.3: Reconocer y aplicar las normas de seguridad e higiene, de los procesos de planchado propios del establecimiento de alojamiento.	CE5.3.1 Identificar e interpretar las normas vigentes y el plan de seguridad e higiene del que disponga el establecimiento, realizando acciones preventivas, según las medidas establecidas. CE5.3.2 Identificar los equipos de protección individual y los medios de seguridad para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta. CE5.3.3 Verificar que las zonas de trabajo de su responsabilidad permanezcan en condiciones de limpieza, orden y seguridad. CE5.3.4 Identificar los daños y riesgos que se derivan de una incorrecta utilización de la maquinaria, los útiles y las herramientas. CE5.3.5 Interpretar y cumplimentar la documentación utilizada para el aprovisionamiento interno de productos, utensilios y lencería. CE5.3.6 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, aplicar los criterios de seguridad y medioambientales en la manipulación de los productos químicos.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Planchado Características Normas Documentos y/o formularios Simbología del etiquetado	Proceso de aprovisionamiento y recepción de lencería, de acuerdo a los requerimientos establecidos. Simbología del etiquetado de productos para el planchado. Aplicación de las técnicas de planchado a mano o a máquina.	Responsabilidad en el uso y manejo de materiales y equipos. Orden en la secuenciación de los procesos de planchado.
Tipos de fibras Características Productos para el planchado Funcionamiento	Comportamiento de los distintos tipos de fibras al planchado. Interpretación de etiquetas. Técnicas de clasificación de la ropa para el planchado: Identificación, descripción y aplicación. Identificación de los productos químicos, su proceso, precauciones y riesgos en su uso.	Atención al manejo correcto de los productos químicos y a las normas de seguridad y control. Cuidado en el uso del equipamiento personal de seguridad y de las prendas de protección.
Planchado Tipos	Documentos de uso habitual en las actividades de planchado para el	Responsabilidad.

Maquinarias específicas Procesos, técnicas y métodos Empaquetado	control adecuado de la lencería. Aplicación de las técnicas de planchado a máquina y su funcionamiento. Procesos que intervienen en el planchado y plegado de ropa. Proceso de empaquetado y de entrega del producto.	Disciplina respecto al tipo de planchado y al uso del tiempo de entrega. Atención al manejo correcto de los equipos, de acuerdo a las normas de seguridad y control.
Normas de seguridad. Salud e higiene personal: factores, medidas, materiales y aplicaciones	Equipos de protección individual y los medios de seguridad para cada actuación. Aplicación de los criterios de seguridad en la manipulación de los productos químicos. Aplicación de las normas de higiene y estética establecidas.	

Estrategias Metodológicas:

- Motivación y ponencias de los temas por parte del (de la) docente de forma continua en cada clase.
- Detección y diagnóstico de los saberes previos de las actividades de planchado de ropa en la organización de alojamiento.
- Visualización de videos didácticos sobre las técnicas de planchado y su presentación.
- Demostración de prácticas en el taller, por parte del (de la) docente, sobre la técnica de planchado a máquina y su funcionamiento.
- Demostración práctica en el taller, por el(la) docente, haciendo especial referencia a posibles riesgos y precauciones que hay que tomar en el planchado, fomentando la participación activa de todos los(as) alumnos(as).
- Realización de prácticas, llevadas a cabo de forma individual, donde el/la alumno/a tendrá que realizar actividades de planchado, doblado y presentación, así como el proceso del posicionamiento de la ropa en la máquina de planchar conforme a la estructura del tejido.
- Visitas técnicas guiadas a empresas de lavandería, para que los/as alumnos/as tengan la posibilidad de identificar el tipo de servicio que ofrece, las instalaciones, las áreas, los equipos, el mobiliario y los métodos y procedimientos de seguridad e higiene implementados; observar los métodos de manipulación de los equipos, así como los sistemas de controles de la calidad.

MÓDULO 6: COSTURA

Nivel: 2

Código: MF_050_2

Duración: 225 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_050_2 Realizar las actividades de costura básica en la organización de alojamiento.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA6.1: Describir e	CE6.1.1 Describir al cliente el servicio que se ofrece en un lenguaje claro y

informar al cliente sobre los servicios de arreglos y adaptaciones de ropa que se ofrecen, cumpliendo con los criterios e instrucciones establecidas.	conciso, manteniendo una actitud educada y moderada. CE6.1.2 Reconocer la importancia de la imagen personal con el cliente y la forma correcta de expresarse con cortesía y discreción. CE6.1.3 A partir de un caso práctico, debidamente caracterizado, sobre información del servicio de arreglos ropa, se requiere: - Identificar los materiales necesarios. - Aplicar las técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente. - Apreciar la posibilidad del arreglo o de la adaptación. - Describir el tipo de arreglo o adaptación requerida. - Indicar el plazo de entrega, en caso necesario. CE6.1.4 Interpretar y cumplimentar los documentos de presupuestos de los arreglos y las adaptaciones de artículos.
RA6.2: Describir y aplicar técnicas de cosido a mano, empleando los medios y materiales adecuados.	CE6.2.1 Desarrollar el proceso de aprovisionamiento interno de productos, de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo. CE6.2.2 Identificar los materiales a usar, así como: hilos, agujas, entre otros, necesarios para los arreglos y las adaptaciones de la prenda. CE6.2.4 A partir de un supuesto práctico, debidamente caracterizado, de arreglo o adaptación de ropa a mano, se requiere: - Identificar el tipo de artículo, sus componentes y materiales. - Reconocer el tipo de arreglo o adaptación. - Realizar puntadas de hilván para la terminación de la prenda. - Realizar ojales, ruedos, pegar botones y zipper a mano, tomando en cuenta el tipo de prenda de vestir. - Abrir y hacer ojales. - Determinar el tamaño del botón antes de abrir el ojal. - Informar al cliente de las operaciones que requiere el servicio solicitado. - Comprobar el estado de higiene y limpieza de la prenda o del artículo. - Identificar y almacenar la prenda o el artículo en la forma correcta y según el servicio requerido. - Cumplimentar documentos con la información que requiere el servicio. CE6.2.5 Identificar y restaurar cualquier deterioro que muestre el artículo, notificando las aclaraciones necesarias para hacer las reparaciones de lugar.
RA6.3: Describir y aplicar técnicas de cosido a máquina, empleando los medios y materiales adecuados.	CE6.3.1 Explicar los tipos, el manejo, la limpieza y el mantenimiento de uso de las máquinas, los útiles y las herramientas utilizados habitualmente para el cosido de ropa. CE6.3.2 Acomodar máquinas y equipos complementarios de corte y costura que intervienen en el proceso de arreglo, según el tipo de prenda y la seguridad de la misma. CE6.3.3 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, de arreglo o adaptación de ropa a máquina, se requiere: - Poner a punto la máquina para realizar las costuras y/o puntadas. - Seleccionar la textura y el color del hilo, de acuerdo al tipo de tejido de la prenda. - Realizar costuras rectas, pespuntos y curvas a partir de las

	especificaciones del manual de costuras, aplicando las normas de higiene y seguridad. - Rematar los hilos por el revés. - Planchar cuidadosamente la prenda. - Doblar y enfundar de acuerdo a los criterios establecidos. CR6.3.4 Describir diferentes tipos de puntadas, zurcidos, entre otros.
RA6.4: Aplicar los procedimientos necesarios para la entrega de artículos arreglados o adaptados, a partir de las diferentes demandas de clientes, así como las técnicas de actuación ante conflictos.	CR6.4.1 Explicar el proceso de entrega al cliente de los artículos arreglados o adaptados y comprobar que el cliente esté satisfecho. CR6.4.2 Identificar la naturaleza de los conflictos y las reclamaciones, así como las técnicas para afrontarlos. CR6.4.3 Realizar las entregas en la fecha señalada. CE6.4.4 Identificar los mecanismos de gestión de reclamaciones, en caso de que sobrepase la responsabilidad asignada. CE6.4.5 Comprobar que las zonas de trabajo de su responsabilidad permanezcan en condiciones de limpieza, orden y seguridad. CE6.4.6 Reconocer que la pieza o prenda, en todo su conjunto, esté correcta.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Costura Atención personalizada al cliente Necesidades Gustos del cliente Criterios Objeciones Documentación básica Características de los artículos	Aplicación de las técnicas de comunicación para facilitar la empatía con el cliente. Interpretación y aplicación de los tipos de arreglos y adaptaciones de ropa. Mecanismos de gestión y reclamación para la resolución de problemas. Comprobación de que el trabajo realizado se ajusta a los requisitos solicitados. Documentación requerida para el servicio de arreglo de ropa.	Responsabilidad en el uso y manejo de materiales y equipos. Orden en la secuenciación de los procesos. Atención al manejo correcto de los materiales, según las normas de seguridad y control. Cuidado en el uso de maquinarias y seguridad de las prendas.
Materiales de costura Maquinaria: Tipos Función	Demostración de los materiales y las maquinarias a utilizar. Funcionamiento y regulación.	Disciplina respecto al tipo de servicio y el uso del tiempo de entrega.
Costuras a máquina: Tipos Características Funcionamiento	Aplicación de técnicas básicas de costura a máquina. Normas de higiene y seguridad en el procedimiento de costuras a manos y a máquina.	Atención al manejo correcto de los equipos, según las normas de seguridad y control. Responsabilidad del

		trabajo que desarrolla.
--	--	-------------------------

Estrategias Metodológicas:

- Detección y diagnóstico de los saberes previos relacionados con el desarrollo de costura básica.
- Motivación hacia los temas por parte del (de la) docente con retroalimentación continua en cada sesión de clases.
- Demostración práctica en el taller de costura, por el (la) docente sobre las técnicas del cosido a mano y a máquina, empleando los medios y materiales adecuados.
- Resolución de supuestos prácticos planteados a los/as alumnos/as de manera individual, sobre el arreglo o la adaptación de ropa a mano y a máquina, empleando los medios y las maquinarias adecuadas.
- Visitas técnicas guiadas a empresas de alojamientos.
- Retroalimentación continua en cada sesión de clases.
- Aprendizaje mediante evaluación donde se pone de manifiesto lo aprendido en el transcurso del módulo de costura básica.

MÓDULO 7: ORIENTACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Nivel: 2

Código: MF_051_2

Duración: 90 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_051_2 Interactuar de manera adecuada y hospitalaria con el cliente, el huésped y los demás departamentos de la organización de alojamiento.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA7.1: Reconocer las técnicas básicas de comunicación y atención al cliente, aplicando las adecuadas a diferentes tipos de usuarios de los servicios de alojamiento.	CE7.1.1 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, aplicar técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores, logrando una comunicación eficaz. CE7.1.2 Describir el origen, las clases y la utilidad del protocolo, enumerando las aplicaciones más habituales de las normas protocolarias en establecimientos de alojamiento. CE7.1.3 Identificar las formas de actuación durante la estancia de personalidades o clientes especiales, incidiendo en las normas de seguridad aplicables en dichas situaciones. CE7.1.4 Responder a las demandas de los clientes o usuarios en diversas situaciones relativas al desempeño de las funciones propias del área de pisos. CE7.1.5 En situaciones de demanda de información por diferentes tipos de usuarios, debidamente caracterizadas: - Adoptar una actitud acorde con la situación planteada. - Utilizar diferentes formas de saludos, empleando los tratamientos de cortesía adecuados a cada caso. - Indicar el vestido adecuado para un contexto dado. - Transmitir la información precisa y concreta. - Comprobar la comprensión del mensaje emitido, así como del

	recibido, mostrando una actitud de empatía hacia el interlocutor. CE7.1.6 Asumir la necesidad de atender a los clientes o usuarios con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades, con amabilidad y discreción, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.
RA7.2: Aplicar medidas en materia de seguridad de las personas y de los objetos, siguiendo las normas establecidas.	CE7.2.1 Identificar la entrada de personas ajenas al alojamiento, aplicando las normas de actuación establecidas para estos casos. CE7.2.2 Cuidar y proteger la privacidad e identidad de los clientes. CE7.2.3 Mostrar responsabilidad respecto al procedimiento para la devolución de los objetos olvidados por los clientes, cumpliendo con la normativa del establecimiento. CE7.2.4 Registrar y mantener la custodia de los objetos olvidados hasta el momento de su entrega al propietario.
RA7.3: Analizar las peticiones, los conflictos y las quejas planteadas por los clientes, para facilitarles el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad, cumpliendo con las normas de protocolo establecidas.	CE7.3.1 Señalar y explicar los tres principios básicos en el trato con el cliente, durante la acogida, estancia y despedida. CE7.3.2 Explicar los componentes para ser un buen receptor; tácticas de conversación. CE7.3.3 Valorar la atención de los deseos del cliente relacionados con el servicio, respetando las normas internas del establecimiento. CE7.3.4 Aplicar las normas de protocolo, amabilidad y cortesía, dependiendo del tipo de evento o acto en funcionamiento. CE7.3.5 Resolver con prontitud sobre cualquier inquietud o sugerencia a la persona responsable o sobre cualquier peligro u observación. CE7.3.6 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, sobre el manejo de quejas y reclamaciones, se requiere: - Saber autocontrolar las emociones. - Reorientarse al objetivo de servir con calidad. - Mostrar actitud y comportamiento adecuados. - Identificar las medidas oportunas para la resolución de problemas. - Mostrar discreción.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Servicio al cliente Características. Tipos de servicios. Tipos de comunicación. Tipologías de clientes, pacientes o usuarios en general. Problemáticas que podrían surgir.	Normas de actuación ante la petición de un cliente, paciente o usuario. Quejas y reclamaciones de un cliente, paciente o usuario. Aplicación de las técnicas elementales de comunicación. Métodos de comunicación efectiva para tratar a los clientes. Comunicación verbal y no verbal. Tácticas de conversación para ser un buen receptor.	Importancia de la buena comunicación con los clientes y departamentos de la organización. Aplicación de normas de protocolo básico, imagen, actitud y comportamiento que se deben mantener con el cliente durante su llegada, estadía y despedida.
El cliente	Tipologías de clientes, pacientes o	

Tipología Características Protocolo y presentación personal El capital humano y los clientes	usuarios en general. Procesos y procedimientos que se desarrollan en la empresa a la hora de servir al cliente. Aplicación de diferentes tratamientos protocolarios.	Valoración de los métodos y las reglas para atender clientes insatisfechos.
Principios básicos en el trato con el cliente Acogida Estancia Despedida Tratamientos protocolarios	Exposición de los diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento. Técnicas de protocolo y presentación personal. Aplicación de los principios de la calidad en el servicio con el cliente.	
Quejas y conflictos Opciones de soluciones Reglas	Manejo de quejas, reclamaciones y conflictos. Demostración de habilidades para la resolución de problemas.	

Estrategias Metodológicas:

- Detección y diagnósticos de los saberes previos y actividades de motivación por parte del (de la) docente.
- Utilización de material audiovisual didáctico sobre las técnicas de comunicación y atención al cliente, aplicado a diferentes tipos de usuarios.
- Exposición por parte del (de la) docente, mediante proyecciones en el aula y presentaciones, de técnicas de comunicación en la atención a diferentes tipos de cliente en el servicio de alojamiento.
- Transmisión de conocimientos a través de socialización, debates, actividades de descubrimientos de temas relacionados con la manera adecuada de tratar con el cliente,
- Resolución de un supuesto práctico planteado a los/as alumnos/as de manera individual, donde simulen una situación de atención al cliente: identificar los elementos de la comunicación, analizar el comportamiento del cliente y la resolución de posibles conflictos.
- Visitas técnicas guiadas por el/la docente a empresas de alojamientos, con el fin de que el estudiante desarrolle el aprendizaje autónomo.

MÓDULO 8: FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

Nivel: 2

Código: MF_051_2

Duración: 270 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA8.1: Actuar con responsabilidad y respeto en el entorno de trabajo.	CE8.1.1 Cumplir con los objetivos y planes del centro de trabajo en el área de su responsabilidad. CE8.1.2 Interpretar y ejecutar con diligencia las instrucciones recibidas, actuando con responsabilidad en el trabajo asignado y comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.

	CE8.1.3 Organizar el trabajo de acuerdo con las instrucciones y los procedimientos establecidos, cumpliendo las tareas en orden de prioridad y actuando bajo criterios de seguridad y calidad en las intervenciones. CE8.1.4 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza, según las normas de la empresa. CE8.1.5 Cumplir con los requerimientos y las normas de la empresa, demostrando un buen hacer profesional y finalizando su trabajo en el tiempo adecuado. CE8.1.6 Cumplir con los requisitos de vestimenta y calzados adecuados y respetar las normas establecidas por el lugar de trabajo. CE8.1.7 Atender y comunicarse con el cliente, de forma adecuada y con los diferentes tipos de usuarios de servicios de alojamiento.
RA8.2: Asistir en las operaciones de aprovisionamiento interno, organización y control de los productos, los utensilios y la lencería del área de alojamientos.	CE8.2.1 Realizar el proceso de aprovisionamiento interno de productos, de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios. CE8.2.2 Cumplimentar la documentación utilizada para el aprovisionamiento interno de productos, utensilios y lencería del área de pisos. CE8.2.3 Organizar el <i>office</i> del departamento de pisos y lavandería, taller de planchado y costura, manteniéndolos ordenados y limpios. CE8.2.4 Realizar el mantenimiento y la reposición de productos, utensilios y lencería, cumpliendo con las normas establecidas y controlando la caducidad de los productos. CE8.2.5 Comunicar las anomalías surgidas y detectadas a lo largo del proceso de almacenamiento y proceder a la retirada de los productos afectados, siguiendo y realizando el control de la caducidad de los productos. CE8.2.6 Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de existencias. CE8.2.7 Utilizar correctamente los equipos y programas informáticos específicos, para la organización de la prestación de los servicios propios del departamento. CE8.2.8 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.
RA8.3: Colaborar en las operaciones previas y simultáneas a la entrada, estancia y salida del cliente, analizando y aplicando las tareas asociadas, bajo supervisión.	CE8.3.1 Manejar los listados de llegadas, ocupación y salidas, sobre la base de las reservas registradas en el departamento. CE8.3.2 Reconocer las relaciones interdepartamentales, previas a la entrada del cliente, con los departamentos afines según las características del establecimiento turístico. CE8.3.3 Aplicar los protocolos de traslado e instalación del equipaje, así como el acompañamiento del cliente a la unidad de alojamiento. CE8.3.4 Cumplimentar los documentos legales y formales relativos a la facturación del cliente. CE8.3.5 Cumplir con la normativa legal vigente relativa a los diferentes servicios, precios y reservas de los establecimientos de alojamiento turísticos. CE8.3.6 Operar bajo supervisión los diferentes sistemas de pagos que

	aceptan los establecimientos de alojamiento, cumpliendo con las normas establecidas. CE8.3.7 Actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes. CE.3.8 Respetar los procedimientos y las normas del centro de trabajo.
RA8.4: Aplicar técnicas de limpieza y puesta a punto de habitaciones, oficinas y áreas comunes, así como su mobiliario y sus elementos decorativos, utilizando la maquinaria y los útiles que conforman la dotación básica del área de pisos.	CE8.4.1 Efectuar el aprovisionamiento interno necesario para la limpieza, preparación y disposición de habitaciones, oficinas y áreas comunes, en función de las necesidades del servicio. CE8.4.2 Limpiar y montar el “carro de limpieza” y “carro de camarera”, efectuando el control de la lencería, los productos de limpieza, elementos de uso y productos complementarios. CE8.4.3 Realizar la limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas siguiendo los parámetros de orden y métodos estipulados e indicando los puntos clave que se deben tener en cuenta. CE8.4.4 Realizar operaciones de acondicionamiento de equipajes, habitaciones y otras dependencias, siguiendo instrucciones. CE8.4.5 Limpiar y mantener elementos decorativos, aplicando las técnicas y los criterios estéticos adecuados. CE8.4.6 Realizar las operaciones posteriores a la limpieza, comprobando la calidad de los resultados de acuerdo con los estándares establecidos. CE8.4.7 Efectuar los trámites y la trayectoria que se deben realizar para recoger, enviar para su limpieza y reponer la ropa particular de los clientes, pacientes o usuarios en general. CE8.4.8 Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, que afecten a su puesto de trabajo y al proceso, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y medioambientales.
RA8.5: Colaborar en las elaboraciones de productos culinarios, interpretando y relacionando instrucciones y/o documentos relacionados con la aplicación de técnicas, normas y procedimientos de trabajo preestablecidos.	CE8.5.1 Interpretar los procedimientos específicos de la empresa para la obtención de elaboraciones culinarias elementales y/o productos culinarios. CE8.5.2 Deducir las necesidades de géneros, así como de equipos, útiles y/o herramientas necesarias para el desarrollo de los procedimientos. CE8.5.3 Verificar la disponibilidad de todos los elementos necesarios para la producción en cocina. CE8.5.4 Ejecutar los procesos necesarios para la obtención y elaboración de los productos culinarios, siguiendo instrucciones y procedimientos establecidos en la empresa. CE8.5.5 Asistir en las terminaciones, decoraciones y presentaciones de los productos culinarios durante el desarrollo del servicio en cocina, siguiendo las instrucciones y/o normas establecidas. CE8.5.6 Colaborar en el desarrollo de los procedimientos intermedios de conservación, teniendo en cuenta las necesidades de los diversos géneros y su uso posterior. CE8.5.7 Mantener el lugar de trabajo limpio y ordenado durante todo el proceso.
RA8.6: Asistir en las	CE8.6.1 Efectuar el aprovisionamiento interno necesario de productos y

actividades de lavado de ropa, propias de establecimientos de alojamiento.	utensilios para su utilización en las operaciones de lavado de ropa, en función de las necesidades del servicio. CE8.6.2 Clasificar y marcar ropas para su lavado, identificando el tipo de prenda y el grado de suciedad. CE8.6.3 Realizar el lavado y la preparación de la máquina de ropa, utilizando los productos, la dosificación y el programa preestablecidos y participando en el control del proceso. CE8.6.4 Realizar el escurrido de la ropa utilizando el programa más adecuado. CE8.6.5 Realizar el secado de ropa a máquina, seleccionando el programa más adecuado y controlando el proceso. CE8.6.6 Comprobar el buen estado de limpieza, desinfección y secado de las ropas lavadas y retirar aquellas que presenten anomalías producidas por manchas resistentes. CE8.6.7 Participar en la mejora de calidad durante todo el proceso.
RA8.7: Asistir en las técnicas de planchado, doblado y presentación de ropa, aplicando el procedimiento adecuado y utilizando la maquinaria establecida.	CE8.7.1 Colaborar en la programación de la maquinaria para efectuar las operaciones de planchado, prestando especial atención a las características del lote y sus especificaciones. CE8.7.2 Disponer y programar la maquinaria para efectuar las operaciones de doblado. CE8.7.3 Efectuar el ajuste de las máquinas para el embolso de las ropas que lo precisen. CE8.7.4 Comunicar las anomalías surgidas y detectadas a lo largo del proceso de planchado, doblado y presentación de las ropas que lo precisen. CE8.7.5 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.
RA8.8: Aplicar técnicas de cosido a mano y a máquina, empleando los medios y materiales adecuados.	CE8.8.1 Seleccionar los materiales y útiles necesarios. CE8.8.2 Comprobar el buen funcionamiento y reglaje de las máquinas y de los accesorios que van a ser utilizados para llevar a cabo el proceso de cosido de las ropas. CE8.8.3 Hacer, a mano o a máquina, costuras de unión, ruedos, <i>zipper</i>, pegar botones y cremalleras, autoadhesivos y otros elementos. CE8.8.4 Confeccionar ropas sencillas, como picos de cocina, servilletas, delantales o paños. CE8.8.5 Realizar zurcidos sencillos en ropas. CE8.8.6 Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso. CE8.8.7 Respetar los procedimientos y las normas del centro de trabajo.

MÓDULOS COMUNES

MÓDULO : OFIMÁTICA BÁSICA

Nivel: 2

Código: MF_001_2

Duración: 135 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1: Comprobar el funcionamiento del equipo informático garantizando su operatividad y tomando en cuenta los procedimientos para facilitar el buen funcionamiento del equipo.	CE1.1 Describir el hardware del equipo informático señalando funciones básicas. CE1.2 Explicar la diferencia entre software y hardware, tomando en cuenta las características de cada uno. CE1.3 Describir software, y distinguir entre software de sistema y software de aplicación. CE1.4 Utilizar las aplicaciones fundamentales proporcionadas por el sistema operativo, configurando las opciones básicas del entorno de trabajo. CE1.5 Distinguir los periféricos que forman parte del computador. CE1.6 Realizar correctamente las tareas de conexión y desconexión y utilizar correctamente los periféricos de uso frecuente. CE1.7 Distinguir las partes de la interfaz de sistema operativo, así como su utilidad. CE1.8 En un caso práctico, suficientemente caracterizado, del que se dispone de la documentación básica, manuales o archivos de ayuda correspondientes al sistema operativo y el software ya instalado: - Poner en marcha el equipamiento informático disponible. - Identificar mediante un examen del equipamiento informático, sus funciones, el sistema operativo y los componentes de ese sistema operativo. CE1.9 Identificar las herramientas de los programas antivirus y cortafuegos. CE1.10 Explicar la distinción de las diferentes barras pertenecientes al sistema operativo, atendiendo sus características. CE1.11 Ante un supuesto práctico, debidamente caracterizado: - Utilizar las funciones del sistema operativo. - Manipular las herramientas del sistema operativo siguiendo como parámetro el uso correcto. - Realizar las diferentes configuraciones de los periféricos del equipo informático, atendiendo las características de sus funcionalidades.
RA2: Elaborar documentos de uso frecuente utilizando aplicaciones informáticas de procesadores de textos y/o de	CE2.1 En un caso práctico, en la preparación de documentos: - Organizar los elementos y espacios de trabajo. - Mantener la posición corporal correcta. - Identificar la posición correcta de los dedos en las filas del teclado alfanumérico. - Precisar las funciones de puesta en marcha del terminal

autoedición, a fin de entregar la información requerida en los plazos y forma establecidos, tomando en cuenta la postura correcta.	informático. - Emplear coordinadamente las líneas del teclado alfanumérico y las teclas de signos y puntuación. - Utilizar el método de escritura al tacto en párrafos de dificultad progresiva y en tablas sencillas. - Controlar la velocidad —mínimo 200 p.p.m.— y la precisión —una falta por minuto como máximo— con la ayuda de un programa informático. - Aplicar las normas de presentación de los distintos documentos de texto. - Localizar y corregir los errores ortográficos. CE2.2 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los procesadores de textos y de autoedición, y describir sus características y utilidades. CE2.3 Utilizar los asistentes y plantillas que contiene la aplicación —o documentos en blanco— para generar plantillas de otros documentos como informes, cartas, oficios, saludos, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros. CE2.4 Explicar la importancia de los efectos que el color y formato adecuados causan a partir de distintos documentos y parámetros o manual de estilo de una organización tipo, así como en relación con criterios medioambientales definidos. CE2.5 Ante un supuesto práctico debidamente determinado, elaborar documentos usando las posibilidades que ofrece la herramienta ofimática de procesador de textos: - Utilizar la aplicación o el entorno que permita y garantice la integración de textos, tablas, gráficos e imágenes. - Utilizar las funciones, procedimientos y asistentes necesarios para la elaboración de la documentación tipo requerida, así como los manuales de ayuda disponibles. - Recuperar la información almacenada y utilizada con anterioridad —siempre que sea posible, necesario y aconsejable—, con el objeto de evitar errores de transcripción. - Corregir las posibles inexactitudes cometidas al introducir y manipular los datos con el sistema informático, comprobando el documento creado manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación, como corrector ortográfico, buscar y reemplazar u otra. - Aplicar las utilidades de formato al texto, de acuerdo con las características del documento propuesto en cada caso. - Insertar objetos en el texto, en el lugar y forma adecuados, utilizando los asistentes o utilidades disponibles y logrando la agilidad de lectura. CE2.6 Añadir encabezados, pies de página, numeración, saltos u otros elementos de configuración de página en el lugar adecuado, y establecer
---	--

	las distinciones precisas en primera página, secciones u otras partes del documento.
RA3: Operar con hojas de cálculo con habilidad, utilizando las funciones habituales en las actividades que requieran tabulación y tratamiento aritmético-lógico y/o estadístico de datos e información, así como presentación en gráficos.	CE3.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de la hoja de cálculo describiendo sus características. CE3.2 Describir las características de protección y seguridad en hojas de cálculo, siguiendo parámetros establecidos. CE1.3. En casos prácticos de confección de documentación en hojas de cálculo: - Crear hojas de cálculo, agruparlas por el contenido de sus datos en libros convenientemente identificados, localizados y con el formato preciso para la utilización del documento. - Aplicar el formato preciso a los datos y celdas de acuerdo con el tipo de información que contienen, previendo facilitar su tratamiento posterior. - Aplicar fórmulas y funciones sobre las celdas o rangos de celdas, nombrados o no, de acuerdo con los resultados buscados; comprobar su funcionamiento y el resultado que se prevé. - Utilizar títulos representativos, encabezados, pies de página y otros aspectos de configuración del documento, en las hojas de cálculo, de acuerdo con las necesidades de la actividad que se va a desarrollar o al documento que se va a presentar. - Imprimir hojas de cálculo con la calidad, presentación de la información y copias requeridas. CE3.4 Elaborar hojas de cálculo, de acuerdo con la información facilitada.
RA4: Elaborar presentaciones de forma eficaz, utilizando aplicaciones informáticas y siguiendo las instrucciones recibidas, con el objetivo de reflejar la información requerida.	CE4.1 Explicar la importancia de la presentación de un documento para la imagen que transmite la entidad, consiguiendo que la información se muestre de forma clara y persuasiva, a partir de distintas exposiciones de carácter profesional de organizaciones tipo. CE4.2 Advertir sobre la necesidad de guardar las presentaciones según los criterios de organización de archivos marcados por la empresa, facilitando el cumplimiento de las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos. CE4.3 Señalar la importancia que tiene la comprobación de los resultados y la subsanación de errores antes de poner a disposición de las personas o entidades a quienes se destina la presentación, así como el respeto de los plazos previstos y la forma establecida de entrega. CE4.4 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo: - Seleccionar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final. - Elegir los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso: sobre el monitor, en red, en diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, papel, transparencias u otros soportes. - Comprobar las presentaciones obtenidas con las aplicaciones

	disponibles, identificando inexactitudes y proponiendo soluciones como usuario. CE4.5 Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la presentación, que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
RA5: Utilizar aplicaciones de correo electrónico con el propósito de comunicarse de una manera eficaz, siguiendo normativas y procedimientos establecidos.	CE5.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de las aplicaciones de correo electrónico y de agendas electrónicas; y distinguir su utilidad en los procesos de recepción, emisión y registro de información. CE5.2 Explicar la importancia de respetar las normas de seguridad y protección de datos en la gestión del correo electrónico; y describir las consecuencias de la infección del sistema mediante virus, gusanos u otros elementos. CE5.3 Organizar y actualizar la libreta de contactos de correo y agenda electrónica mediante las utilidades de la aplicación, a partir de las direcciones de correo electrónico usadas en el aula. Ante un supuesto práctico, en el que se incluirán los procedimientos internos de emisión-recepción de correspondencia e información de una organización: - Abrir la aplicación de correo electrónico. - Identificar el o los emisores y emisoras y el contenido en la recepción de correspondencia. - Comprobar la entrega del mensaje en la recepción de correspondencia. - Insertar el o los destinatarios y el contenido, asegurando su identificación en la emisión de correspondencia. - Leer y/o redactar el mensaje de acuerdo con la información que se desea transmitir. - Adjuntar los archivos requeridos de acuerdo con el procedimiento establecido por la aplicación de correo electrónico. - Distribuir la información a todos los implicados, asegurando la recepción de la misma. CE5.4. Ante un supuesto práctico, en el que se incluirán los procedimientos internos y normas de registro de correspondencia de una organización tipo: - Registrar la entrada y salida de toda la información, cumpliendo las normas y procedimientos que se proponen. - Utilizar las prestaciones de las diferentes opciones de carpeta que ofrece el correo electrónico. - Imprimir y archivar los mensajes de correo, de acuerdo con las normas facilitadas de economía y de impacto medioambiental. - Guardar la correspondencia de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas. - Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación, que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

	CE5.5. Utilizar los manuales de ayuda, disponibles en la aplicación, en la resolución de incidencias o dudas planteadas.
--	--

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Software Sistemas de aplicación. Sistemas operativos - Tipos. - Versiones. - Entorno. - Escritorio. Barras - Tipos. Ventanas - Componentes. Panel de control Accesorios del sistema operativo Recursos del sistema operativo Herramientas del sistema operativo Comandos del sistema operativo - Uso.	Utilización del entorno del sistema Operativo. Utilización de la barra de tareas. Manipulación de ventanas. Configuración los dispositivos del panel de control. Manipulación de los accesorios del sistema operativo. Utilización de las unidades de discos. Desfragmentación, reparación y realización de respaldo de disco. Manipulación de los comandos más comunes del sistema operativo.	Valoración de la importancia social del software. Toma de conciencia de las implicaciones de licencias y derechos de autor en el uso de herramientas de programación. Valoración de la importancia que tiene en un sistema informático la integridad y seguridad de los datos. Valoración de los instrumentos en la recopilación de información.
Procesadores de palabras (textos) - Versiones. - Utilidades. Barra en procesadores de palabras (textos) - Tipos. - Generalidades. Formato - Fuente, estilo, tamaño. - Color. - Subrayado. - Párrafo - Márgenes. Bordes y sombreados Numeración y viñetas Tabulaciones - Tipos. Encabezados y pies de página Numeración de páginas - Tipos.	Creación de documentos. Edición de documentos. Aplicación de formato de documentos. Creación de tablas, dibujos y objetos en un documento. Realización de combinación de documentos: carta modelo, lista de correspondencia, campos de combinación y ficha de datos. Creación de hipervínculos con documentos. Archivo de documentos en diferentes versiones. Realización de corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática, utilizando las diferentes posibilidades que ofrece la aplicación. Configuración de página en función del tipo de documento por desarrollar, utilizando las opciones de la aplicación. Visualización del resultado antes	Higiene y limpieza en la entrega de los trabajos. Compromiso con los plazos establecidos (previstos) en la ejecución de una tarea. Valoración de la importancia de una buena presentación. Apuesta clara por valores como la sostenibilidad y la ecología a la hora de utilizar los recursos. Valoración de la importancia de mantener las normas de seguridad,

Bordes de página Columnas - Tipos. - Tablas. Sobres y etiquetas Imágenes y autoformas - Plantillas.	de la impresión. Impresión de documentos elaborados en distintos formatos de papel, así como de soportes como sobres y etiquetas. Creación de sobres y etiquetas individuales, así como de sobres, etiquetas y documentos modelo para creación y envío masivo. Inserción de imágenes y autoformas en el texto para mejorar el aspecto del mismo. Utilización de diferentes tipos de sangrías desde menú y desde la regla. Configuración de página. Márgenes, orientación de página, tamaño de papel, diseño de página, uso de la regla para cambiar márgenes. Creación de columnas con distintos estilos. Aplicación de columnas en distintos espacios dentro del documento. Inserción de notas al pie y al final. Inserción de saltos de página y de sección. Inserción de columnas periodísticas. Inserción o creación de tablas en un documento. Edición dentro de una tabla. Movimiento dentro de una tabla. Selección de celdas, filas, columnas, tablas. Modificación del tamaño de filas y columnas. Modificación de los márgenes de las celdas. Aplicación de formato a una tabla: bordes, sombreado, autoformato. Realización de cambios en la estructura de una tabla: insertar, eliminar, combinar y dividir celdas, filas y columnas.	integridad y confidencialidad de los datos. Valoración del efecto negativo de un texto con errores. Organización de la agenda para incluir tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo. Interés en la adopción de medidas de prevención en el puesto de trabajo, evitando períodos demasiado largos ante el terminal y desarrollando periódicamente ejercicios de relajación. Interés por documentar con comentarios los procesos dificultosos. Claridad y simplificación en el proceso de establecimiento de fórmulas. Metodología adecuada a la hora de archivar la documentación. Respeto por el copywrigth de imágenes y vídeos usados en las presentaciones. Valoración de las licencias de programas similares. Valoración de la expresión oral en una presentación.
--	---	---

	Alineación vertical del texto de una celda, cambio de la dirección del texto, conversión del texto en tabla y de tabla en texto, ordenamiento de una tabla, introducción de fórmulas y fila de encabezados. Numeración automática de las páginas de un determinado documento. Eliminación de la numeración. Cambios de formato del número de páginas. Selección del idioma. Corrección mientras se escribe; y, una vez se ha escrito, con menú contextual (botón derecho). Corrección gramatical (desde menú herramientas). Opciones de ortografía y gramática. Uso del diccionario personalizado, autocorrección, sinónimos, traductor. Creación del documento modelo para envío masivo: cartas, sobres, etiquetas o mensajes de correo electrónico. Selección de destinatarios mediante creación o utilización de archivos de datos. Creación de sobres y etiquetas. Opciones de configuración. Combinación de correspondencia: salida a documento, impresora o correo electrónico. Utilización de plantillas y asistentes del menú archivo nuevo. Creación, archivo y modificación de plantillas de documentos. Inserción de comentarios. Control de cambios de un documento. Comparación de documentos. Protección de todo o parte de un	Valoración de las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información. Rechazo al envío de mensajes que no respeten las normas ortográficas o gramaticales.
--	--	---

	documento.	
Hojas de cálculo - Versiones. - Utilidades. - Tipos de datos. Fórmulas Funciones Gráficos - Tipos. Imágenes - Autoformas. - Textos artísticos.	Utilización de los íconos de las diferentes barras. Creación de hojas de cálculo. Edición de hojas de cálculo. Aplicación de formato a hojas de cálculo. Selección de la hoja de cálculo. Edición del contenido de una celda. Borrado del contenido de una celda o rango de celdas. Uso del corrector ortográfico. Uso de las utilidades de búsqueda y reemplazo. Inserción y eliminación de hojas de cálculo. Utilización de fórmulas en hojas de cálculo. Creación de gráficos usando datos. Utilización de tipos de funciones. Aplicación de filtros de datos. Creación de un nuevo libro. Manipulación para abrir un libro ya existente. Archivo de los cambios realizados en un libro. Creación de un duplicado de un libro. Realización de cierre de un libro. Inserción de comentarios. Control de cambios de la hoja de cálculo. Protección de una hoja de cálculo. Protección de un libro. Compartimiento de libros. Uso de plantillas. Realización de formato en la impresión de hojas de cálculo.	
Hojas de presentaciones - Versiones. - Utilidades. Formato de párrafos Alineación. Listas numeradas.	Utilización de los íconos de las diferentes barras. Elaboración de diapositivas. Realización de formato de hojas de presentación. Inclusión de textos en hojas de	

- Viñetas. - Estilos. Tablas Dibujos - Imágenes prediseñadas - Gráficos - Diagramas WordArt o texto artístico - Formato de objetos. - Rellenos. - Líneas. - Efectos de sombra o 3D.	presentación. Creación de dibujos. Uso de plantillas de estilos. Combinación de colores, fondos de diapositivas, patrones. Impresión de diapositivas en diferentes soportes. Creación de organigramas y diferentes estilos de diagramas. Realización de adición de objetos de dibujo, autoformas, formatos de objetos de dibujo. Aplicación de animación a las diapositivas. Utilización de la galería multimedia: inclusión de sonidos, inserción de clips de vídeo, interacción e inserción de hipervínculos.	
Internet - Origen y evolución. Acceso a Internet - Proveedores. - Tipos. - Software. Normativa Niveles de seguridad Correo electrónico - Términos.	Utilización de navegadores. Manipulación de los menús contextuales. Utilización y configuración de correo electrónico como intercambio de información.	

Estrategias Metodológicas:

- Detección de conocimientos, capacidades y competencias del estudiante sobre las herramientas ofimáticas.
- Explicación previa en relación con software y hardware en el funcionamiento y uso del computador.
- Realización de prácticas sencillas en grupos reducidos, en la configuración de dispositivos internos y externos en los equipos de cómputos.
- Utilización de procesadores de textos para la preparación de documentos sencillos.
- Realización de prácticas en el laboratorio de informática y/o taller de cómputos mediante procesos establecidos, operando con hojas de cálculos y elaborando hojas de presentaciones de forma eficaz.
- Utilización del internet como herramienta de trabajo, tanto para la operacionalización efectiva como para la comunicación eficaz.

MÓDULO: ORIENTACIÓN LABORAL

Nivel: 2

Código: MF_005_2

Duración: 90 horas.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1: Conocer los derechos y cumplir las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, reconociéndolas en los diferentes contratos de trabajo.	CE1.1 Identificar los conceptos básicos del derecho del trabajo. CE1.2 Identificar los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empleadores(as) y trabajadores(as): OIT, MT, empresas, sindicatos. CE1.3 Identificar los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral. CE1.4. Clasificar los tipos de contratos según su naturaleza. CE1.5 Identificar las principales causas de la terminación del contrato de trabajo.
RA2: Identificar la cobertura del Sistema Dominicano de Seguridad Social y las distintas clases de prestaciones.	CE2.1 Identificar las principales características del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). CE2.2 Valorar el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. CE2.3 Identificar las prestaciones que cubre el Sistema Dominicano de Seguridad Social. CE2.4 Identificar las obligaciones del empleador o empleadora y el trabajador o trabajadora dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social.
RA3: Reconocer un sistema de gestión de seguridad y salud de una empresa u organización, e identificar las responsabilidades de los agentes implicados.	CE3.1 Identificar la legislación y los organismos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. CE3.2 Identificar los elementos del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional. CE3.3 Identificar las obligaciones del empleador o empleadora y del trabajador o trabajadora en materia de seguridad y salud en el trabajo. CE3.4 Explicar los factores de riesgo laboral en el ambiente de trabajo, relacionados con el perfil profesional. CE3.5 Usar las herramientas y equipos de prevención de accidentes laborales.
RA4: Aplicar las técnicas de comunicación para recibir y transmitir instrucciones e informaciones dentro del ambiente laboral.	CE4.1 Identificar las técnicas y elementos de un proceso de comunicación. CE4.2 Clasificar las etapas del proceso de comunicación. CE4.3 Identificar las barreras e interferencias que dificultan la comunicación dentro del ámbito laboral. CE4.4 Identificar los factores para manipular los datos de la percepción. CE4.5 En un supuesto práctico de recepción de instrucciones distinguir: - Objetivo fundamental de la instrucción; - el grado de autonomía para su realización; - los resultados que se deben obtener; - las personas a las que se debe informar; - qué, cómo y cuándo se debe controlar el cumplimiento de la instrucción. CE4.6 Recibir y Transmitir la ejecución práctica de ciertas tareas, operaciones o movimientos comprobando la eficacia de la comunicación.

RA5: Contribuir a la resolución de conflictos que se originen en el ámbito laboral.	CE5.1 Identificar los tipos y sus fuentes de conflicto en el trabajo. CE5.2 Determinar las técnicas para la resolución pacífica de conflictos. CE5.3 Explicar las diferentes posturas e intereses que pueden existir entre los trabajadores y la dirección de una organización.
RA6: Aplicar las estrategias del trabajo en equipo, y valorar su eficacia y eficiencia para el logro de los objetivos de la organización.	CE6.1 Valorar las ventajas del trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el título. CE6.2 Identificar las características del equipo de trabajo eficaz. CE6.3 Identificar los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo. CE6.4 Valorar la existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo.
RA7: Analizar las oportunidades de empleo y las alternativas de aprendizaje a lo largo de la vida.	CE7.1 Valorar la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo. CE7.2 Identificar los itinerarios formativos profesionales relacionados con el perfil. CE7.3 Identificar las principales fuentes de empleo y de inserción laboral relacionadas con el título. CE7.4 Identificar alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.
RA8: Aplicar las técnicas de búsqueda de empleo.	CE8.1 Determinar las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo: Internet, redes sociales, entrevistas, prensa, bolsas de empleo, visitas a las Oficinas Territoriales de Empleo (OTE), etc. CE8.2 Elaborar su currículum vitae y prepararse para asistir a una entrevista de trabajo. CE8.3 Identificar los elementos clave para una entrevista de trabajo. CE8.4 En un supuesto práctico correspondiente a la entrevista de trabajo, cumplir con los siguientes requisitos: - Preparar el currículum y sus anexos - Carta de presentación - Aspectos personales - Objetivos profesionales claros - Comunicación verbal, no verbal y escrita - Puntualidad y vestimenta adecuada - Manejo de información sobre el puesto solicitado

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
El contrato de trabajo - Código de Trabajo. - Elementos del contrato. - Tipos de contratos de trabajo. Características más importantes. - Jornada laboral. Características de los tipos de	Interpretación de los puntos clave presentes en un contrato de trabajo. Manejo de los requisitos y elementos que caracterizan a los contratos. Manejo de las garantías salariales y prestaciones laborales a las que	Valoración de la necesidad de la regulación laboral. Respeto hacia las normas del trabajo. Interés por conocer las normas que se aplican en las relaciones laborales de

jornada. - Definición de los derechos, deberes y protección a la mujer, presentes en el Código de Trabajo.	tiene derecho el trabajador. Conocimiento del salario mínimo sectorial.	su sector de actividad profesional. Reconocimiento de los cauces legales previstos como vía para resolver conflictos laborales.
Sistema Dominicano de Seguridad Social - Campo de aplicación. - Estructura. - Régimen. - Entidades gestoras y colaboradoras. - Obligaciones. - Acción protectora. - Clases y requisitos de las prestaciones.	Determinación de las principales obligaciones de empleadores(as) y trabajadores(as) en materia de Seguridad Social, afiliación y cotización. Identificación de la importancia del sistema general de la Seguridad Social. Conocimiento de los diferentes sub-sistemas de la Seguridad Social: contributivo, subsidiado y contributivo –subsidiado.	Rechazo de prácticas poco éticas e ilegales en la contratación de trabajadores o trabajadoras, especialmente en los colectivos más desprotegidos. Reconocimiento del papel de la Seguridad Social en la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras y la ciudadanía.
Seguridad, salud e higiene en el trabajo - Riesgo profesional. - Medidas de prevención y protección. - Planes de emergencia y de evacuación. - Primeros auxilios. - Leyes que aplican al sector, reglamentos y normativas. - Equipo de protección personal (EPP) - Distinción entre accidente de trabajo y enfermedad profesional	Prevención de riesgos ligados a las: - Condiciones de seguridad. - Condiciones ambientales. - Condiciones ergonómicas y psicosociales. Relación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas. Medidas de prevención y protección individual y colectiva. Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.	Rechazo hacia las conductas fraudulentas tanto en cotización como en las prestaciones de la Seguridad Social. Valoración de la prevención en salud y la higiene en el trabajo.
Comunicación en la empresa - Técnicas de comunicación. - Tipos de comunicación. - Etapas de un proceso de comunicación. - Redes de comunicación, canales y medios. - Dificultades y barreras en la comunicación. - Información.	Producción de documento en los cuales se contenga las tareas asignadas a los miembros de un equipo. Identificación de las principales técnicas, tipos y etapas de un proceso de comunicación. Descripción de las dificultades y barreras que puedan surgir en el proceso de comunicación. Uso de la redes de comunicación, canales y medios.	Valoración de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad. Valoración de la relación entre trabajo y salud. Interés en la adopción de medidas de prevención. Valoración de la formación preventiva en la empresa.
Resolución de conflictos y toma de decisión	Identificación de la aparición de conflictos en las organizaciones:	Compromiso con la higiene

- Conflicto: definición, característica, fuentes y etapas del conflicto. - Técnicas para identificar los distintos tipos de conflictos. - Proceso para la resolución de un conflicto: mediación, conciliación y arbitraje. - Métodos para la toma de decisión en un grupo: consenso, mayoría.	compartir espacios, ideas y propuestas. Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de las relaciones en el entorno de trabajo.	y la salud en el trabajo. Valoración de la comunicación como factor clave del trabajo en equipo. Actitud participativa en la resolución de conflictos que se puedan generar en los equipos de trabajo.
Trabajo en equipo - Trabajo en equipo: concepto, características. - Clases de equipos en la industria del sector según las funciones que desempeñan .	Formación de los equipos de trabajo. Descripción de una organización como equipo de personas. Identificación de los posibles roles de sus integrantes en el equipo de trabajo.	Ponderación de los distintos sistemas de solución de conflictos. Valoración del aporte de las personas en la consecución de los objetivos empresariales.
Proceso de inserción laboral y aprendizaje a lo largo de la vida - Oportunidades de empleo. - Toma de decisión. - Oportunidades de aprendizaje y empleo.	Identificación de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional. Búsqueda a través de itinerarios formativos relacionados con el título. Definición del sector profesional del título. Planificación de la propia carrera: establecimiento de objetivos laborales a mediano y largo plazo compatibles con necesidades y preferencias. Formulación de objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada. Establecimiento de una lista de comprobación personal de coherencia entre plan de carrera, formación y aspiraciones.	Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización. Valoración de la comunicación como factor clave del trabajo en equipo. Valoración de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y el desarrollo profesional. Identificación del itinerario formativo y profesional más adecuado de acuerdo con el perfil y expectativas.
Técnicas de búsqueda de empleo - Técnicas e instrumento de búsqueda de empleo. - Carta de presentación y currículum vitae. - Elementos clave para una entrevista de trabajo.	Cumplimiento de los documentos necesarios para la inserción laboral: carta de presentación, currículum vitae, anexos, etc. Realización de test para selección de personal y entrevistas simuladas.	Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional. Respeto hacia las normas y

	Manejo de información sobre el puesto solicitado. Búsqueda de empleo de manera eficaz utilizando los mecanismos existentes para tales fines: bolsas electrónicas de empleo como www.empleateya.net, anuncios en medios de comunicación, etc.	reglamentos del trabajo. Responsabilidad respecto a funciones y normas. Compromiso con la higiene y la seguridad. Orden en el trabajo y su espacio laboral. Honradez e integridad en todos los actos en la empresa. Disciplina en el cumplimiento de las responsabilidades y horario. Tolerancia y respeto hacia los compañeros de trabajo y superiores.
--	--	---

Estrategias Metodológicas:

- Detección de conocimientos previos y actividades de motivación al aprendizaje relacionadas con las competencias que el joven pueda presentar en el tema de formación y orientación laboral.
- Transmisión de conocimientos a través de socialización, debates, actividades de descubrimientos de temas relacionados al ambiente laboral.
- Resolución de ejercicios y problemas donde se ponga en práctica los conocimientos adquiridos para la resolución de situaciones laborales, como serían el recibir y transmitir instrucciones, la resolución de algún conflicto, trabajo en equipo entre otras.
- Utilización de material audiovisual con la asistencia del computador donde se exponga al estudiante a través de videos, presentaciones, internet, plataformas, entre otras, las diferentes técnicas relacionadas con la búsqueda de información relativa al tema laboral.
- Aprendizaje individual y cooperativo donde el estudiante pone de manifiesto las competencias blandas (habilidades sociales) y aquellas relacionadas al ambiente laboral.
- Aprendizaje mediante evaluación donde se pone de manifiesto lo aprendido en el transcurso del módulo.

MÓDULO: APRENDER A EMPRENDER

Nivel: 2

Código: MF_003_2

Duración: 60 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1: Desarrollar las capacidades relacionadas a la iniciativa emprendedora, tomando en cuenta los requerimientos del mundo laboral y de las actividades empresariales.	CE1.1 Describir los factores que deben ser tomados en cuenta para desarrollar un emprendimiento. CE1.2 Definir las principales habilidades humanas, sociales, técnicas y directivas que debe tener el perfil del emprendedor o emprendedora. CE1.3 Especificar la importancia de la creatividad, la iniciativa y la buena actitud en el trabajo. CE1.4 Valorar el riesgo como una oportunidad en el emprendimiento. CE1.5 Identificar los elementos que hacen posible el éxito de un emprendimiento. CE1.6 A partir de un caso práctico, en el que se necesita implementar un pequeño negocio o microempresa: - Identificar cualidades y habilidades emprendedoras propias. - Citar ventajas y desventajas de ser empleado(a) y ser empresario(a). - Definir un plan de vida básico. - Identificar instituciones que apoyan el desarrollo de pequeños emprendimientos. - Reconocer el riesgo como una oportunidad en el emprendimiento. - Describir aspectos básicos que deben ser tomados en cuenta para la implementación del pequeño negocio o microempresa.
RA2: Explorar una idea de negocio realizable.	CE2.1 Indicar las fuentes de donde nacen las ideas de negocio. CE2.2 Identificar ideas de pequeño negocio o microempresa, tomando en cuenta valores éticos y el bien social. CE2.3 Citar técnicas para la selección de ideas de negocio. CE2.4 Clasificar los diferentes tipos de empresa según los diferentes criterios establecidos. CE2.5 Identificar la estructura adecuada para un pequeño negocio o microempresa. CE2.6 Citar las obligaciones laborales que se contraen cuando se contrata un personal. CE2.7 Describir la responsabilidad social de la empresa y su importancia para la comunidad. CE2.8 Reconocer fuentes de financiamiento disponibles para las MIPYMES. CE2.9 En un supuesto práctico, de implementación de un emprendimiento: - Aplicar técnicas para seleccionar la idea de negocio. - Definir las características de la idea de negocio: actividad económica, producto o servicio, objetivos. - Identificar los valores éticos y morales que guiarán a la empresa. - Esquematizar la estructura organizativa del pequeño negocio o microempresa. - Describir el proceso de compras, de ventas y de atención al cliente. - Detallar reglas de higiene, calidad y seguridad que se aplicarán en el pequeño negocio o microempresa. - Idear la ubicación y espacio físico adecuado, distribución y ambientación, conforme al tipo y naturaleza del negocio y al

	presupuesto disponible. Documentar la información y guardar en portafolio. - Explicar información básica del mercado: el producto o servicio, precio, promoción, plaza, clientes, competencia, proveedores, entorno. - Justificar la viabilidad de la idea. - Indicar fuentes de financiamiento más convenientes. - Documentar la información, presentarla con claridad en hoja papel bond y guardarla en portafolio.
RA3: Aplicar técnicas relacionadas con el mercadeo de una microempresa.	CE3.1 Explicar los elementos básicos del mercadeo y su importancia. CE3.2 Definir los objetivos de venta del pequeño negocio o microempresa. CE3.3 Describir los cuatro (4) elementos básicos del mercado. CE3.4 Explicar diferentes técnicas de mercadeo de un pequeño negocio, especificando cuáles son las más y las menos usadas. CE3.5 En un supuesto práctico en el que se necesita precisar la estrategia de mercadeo de un pequeño negocio o microempresa: - Definir objetivos del mercadeo. - Describir de manera detallada el producto o servicio que se venderá. - Identificar los posibles clientes del pequeño negocio o microempresa. - Hacer lista de proveedores del sector. - Indagar información básica de otros negocios semejantes: quiénes son, dónde están, fortalezas y debilidades. - Identificar las ventajas competitivas, fortalezas y debilidades del pequeño negocio. - Aplicar estrategias de mercado, especificando: - o Cómo va a dar a conocer el producto y/o servicio. - o Cuáles factores va a tomar en cuenta para fijar precios. - o Cuáles estrategias va a utilizar para cerrar ventas. - o Qué hacer para fidelizar a los clientes. - o Cuáles canales de distribución va a utilizar. - Documentar la información y guardar en portafolio.
RA4: Aplicar acciones de gestión administrativa y financiera de un pequeño negocio o microempresa.	CE4.1 Identificar las obligaciones contables y los impuestos que se derivan de la actividad empresarial. CE4.2 Explicar conceptos básicos de contabilidad. CE4.3 Identificar las diferencias entre inversión, gasto y pago; y entre ingreso y cobro. CE4.4 Definir costo de inversión y de producción. CE4.5 En un supuesto práctico, en el que se pretende definir el proceso de gestión administrativa y financiera de un pequeño negocio o microempresa: - Preparar un archivo documental para guardar todo documento (entradas y salidas). - Aplicar los procedimientos para tramitar la solicitud de un préstamo. - Expresar las obligaciones contables y fiscales a las que está sujeto el pequeño negocio o microempresa. - Determinar recursos mínimos de inversión inicial (materiales, mobiliarios, equipos, efectivo).

	- Determinar cuánto necesita para la producción. - Realizar presupuesto básico, indicando el flujo de ingresos y gastos mensuales y beneficios esperados) - Organizar la información de manera creativa y guardarla en portafolio.
RA5: Precisar los procedimientos para la constitución legal del pequeño negocio o microempresa, de acuerdo con la legislación vigente.	CE5.1 Identificar las maneras posibles de crear un negocio. CE5.2 Explicar las diferentes formas jurídicas aplicables a pequeños negocios, identificando en cada caso, ventajas, desventajas y requisitos legales para su constitución. CE5.3 Puntualizar los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución y establecimiento de un pequeño negocio o microempresa, especificando los documentos requeridos, los organismos en los que se tramitan, el costo, la forma y el plazo indicados. CE5.4 Citar las instituciones involucradas en el proceso de constitución de una empresa. CE5.5 A partir de un supuesto práctico en el que se requiere participar en las actividades de constitución legal del pequeño negocio o microempresa de acuerdo con la legislación vigente: - Describir la actividad económica y objetivos de la empresa. - Decidir el nombre comercial y la forma jurídica adecuada. - Identificar las vías de asesoría externa para los trámites. - Describir los elementos de la imagen corporativa del pequeño negocio o microempresa. - Identificar los documentos constitutivos requeridos. - Participar en la elaboración de los documentos constitutivos. - Esquematizar detalladamente el proceso de los trámites legales para la constitución, especificando costo, duración de cada uno e institución responsable. - Documentar la información en papel bond y guardarla en el portafolio.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Iniciativa emprendedora Cultura emprendedora y empleo - Generalidades. Importancia. - Perspectivas futuras. - Cultura emprendedora como necesidad social. Emprendedor(a) - Tipos. Cualidades. - Factores estimulantes. - Perfil. - Colaboración entre emprendedores y emprendedoras.	Relación entre la cultura emprendedora y empleo. Identificación de las cualidades y perfil del emprendedor o emprendedora. Relación entre el alcance personal, familiar y social de los emprendimientos. Discusión de las perspectivas futuras de los emprendimientos en la República Dominicana. Definición del plan de vida. Análisis de los factores clave del	Valoración del carácter emprendedor y la ética del emprendimiento. Valoración de la iniciativa, creatividad y responsabilidad como motores del emprendimiento. Valoración de la actitud emprendedora y la ética en la actividad

Emprendimiento Tipos. Importancia. - ¿Cómo nace un emprendimiento? - El éxito de un emprendimiento. - Ventajas y desventajas. - Emprendimiento e innovación. - Riesgo y emprendimiento. Empresario(a) - Tipos - Ventajas y desventajas - Función Factores para tomar en cuenta al emprender	éxito de un emprendimiento.	productiva. Disposición al trabajo en equipo. Reconocimiento y valoración social hacia la empresa. Valoración de la ética empresarial. Énfasis en la evaluación de la viabilidad de la idea de negocio.
Ideas de negocio - Fuentes. - Características de una buena idea de negocio. - Técnicas para la selección de ideas de negocio. Oportunidades de negocio - Fuentes. - Criterios de selección. - La innovación como fuente de oportunidades. La empresa y su entorno - Tipos. - Clasificación. - Responsabilidad social empresarial. Viabilidad de la idea de negocio - Importancia. - Criterios. - Aspectos fundamentales. Análisis FODA - Importancia. El plan de empresa - Importancia. - Aspectos relevantes. - Recomendaciones básicas para escribir y presentar un buen plan de empresa.	Identificación de ideas de negocio en la actividad económica asociada: - A la familia profesional del título. - Al ámbito de actuación. Aplicación de herramientas para la determinación de la idea de negocio. Identificación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la idea seleccionada. Realización de ejercicios de innovación sobre la idea determinada. Participación en actividades elementales de estudio de viabilidad de la idea de negocio: - Identificación de instituciones que apoyan el desarrollo de emprendimientos. - Identificación de los recursos básicos de inversión inicial necesarios para la implantación de la idea, así como las fuentes de financiamiento más convenientes.	Disposición a la sociabilidad y al trabajo en equipo. Respeto a las normas y procedimientos. Valoración por la ética en el manejo de la información. Autoconfianza en la definición de las estrategias. Valoración de la formalidad en la organización. Respeto por la igualdad de género. Valoración de las disposiciones legales en la actividad comercial. Capacidad de análisis. Objetividad. Orientación a resultados.
Plan de mercadeo	Determinación de las estrategias	Valoración de la

- Objetivos. - Importancia. - Funciones. El producto - Características. - Ciclo de vida. La promoción - Estrategia comercial. - Políticas de ventas. La competencia El consumidor	de mercado. Definición detallada del producto o servicio. Identificación de los posibles clientes, los proveedores, la competencia. Definición de políticas de precio y de distribución. Estrategias de publicidad. Identificación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades. Determinación del costo de la publicidad.	organización y el orden respecto a la documentación administrativa generada. Respeto por el cumplimiento de los trámites administrativos y legales. Valoración de la responsabilidad social y la ética empresarial.
Aspectos de la organización - La organización. - Estructura. El personal - Funciones. - Políticas de incentivo y motivación. - Aspectos legales en la contratación de personal.	Decisiones organizacionales: - Imagen corporativa: nombre comercial, logo, marca, eslogan. - Definición de estructura organizativa. - Determinación de la forma de contratación del personal acorde con el proyecto. - Delimitación del espacio físico, determinando la ubicación, fachada, ambiente y decoración, el equipamiento y mobiliarios necesarios para el emprendimiento.	Valoración de la capacidad de asociarse para el desarrollo de la empresa. Respeto por el cumplimiento de los trámites administrativos y legales. Seguridad en sí mismo en el contacto con la audiencia. Valoración por la organización y limpieza del entorno. Creatividad máxima en la organización de los espacios.
Gestión administrativa y financiera - Documentación administrativa. - Servicios bancarios para MIPYMES. - Importancia del ahorro. - Importancia del control de efectivo. - Cuenta corriente. - Cuenta de ahorros. - Logística de compraventa y alquiler de bienes inmuebles. - Contabilidad y cuaderno de anotaciones. Obligaciones fiscales	Preparación de archivo documental. Gestión de servicios bancarios. Proceso de liquidación de impuestos. Definición de logística de compra y venta. Definición del patrimonio inicial del pequeño negocio o microempresa. Distribución de la inversión. Gestión de financiamiento. Cotizaciones de los activos, de materia prima y/o productos. Estimación del costo.	

- Impuestos que afectan la actividad de la empresa. - Calendario fiscal. - Educación financiera. - Fundamentos contables. - El patrimonio. - Los beneficios. - Fuentes de financiamiento. - Ayudas y subvenciones a las MIPYMES. El costo del producto o servicio - Tipos. - Gastos operacionales. Presupuesto La inversión - Gasto de pre-inversión. - Inversión inicial. - Gasto de operaciones.	Estimación de ventas. Estimación de entrada y salida de dinero. Estimación de resultados o beneficios.	
Constitución de pequeño negocio o microempresa en R.D. - Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial. - Importancia. - Ventajas. - Formas jurídicas. - Tipos y requisitos - Lo que debe saber antes de constituir la empresa. - Documentos constitutivos. - Trámites oficiales. - Licencias y permisos. - Instituciones facultadas. - La asesoría y capacitación continua. • Importancia. • Áreas importantes de capacitación.	Ilustración del proceso de trámites oficiales. Elaboración de documentos: estatutos, registros mercantiles, asamblea constitutiva, acta de asamblea, certificados de aportes y otros. Ilustración del proceso de registro de nombre e imagen corporativa, solicitud de licencias y permisos y pago de impuestos.	
Técnicas para la presentación del emprendimiento - La dicción. - El lenguaje corporal. - La empatía.	Preparación de la presentación mediante técnica expositiva. Ejecución de la exposición.	

Estrategias Metodológicas:

- Detección de conocimientos previos, capacidades y competencias sobre la actividad empresarial y la

cultura emprendedora.

- Explicaciones dirigidas, relacionadas con la iniciativa emprendedora y los fundamentos del marketing orientado a pequeños negocios o microempresas.
- Desarrollo de aprendizaje significativo mediante la realización de debates, lluvia de ideas, sobre factores claves del éxito empresarial y la organización de un pequeño negocio o micro empresa.
- Utilización de internet como herramienta de comunicación y para la búsqueda de información y realización de cine foro con videos de motivación y crecimiento personal.
- Estudio de caso, reflexionando sobre un hecho relacionado con los factores claves del éxito o el fracaso empresarial, planteando posibles alternativas de soluciones.
- Organización de grupos de trabajo para el desarrollo de actividades en las que los alumnos trabajan en equipo y todos son responsables de un rol o una actividad para lograr determinados resultados comunes.
- Preparación de un portafolio en el que los estudiantes van recopilando las memorias escritas de los aspectos del plan de empresa (estudio de viabilidad, planes de: marketing, organización y financiero)
- Retroalimentación positiva en cada sección de clase, en la que se evalúa el aprendizaje de los estudiantes.

4. PERFIL DEL(DE LA) DOCENTE DE LOS MÓDULOS FORMATIVOS

Requisitos para el ejercicio de la función docente:

1. Poseer los conocimientos y competencias requeridas para el ejercicio de la función docente, acreditada mediante los mecanismos de selección que en cada caso se establezcan, asegurando el principio de igualdad en el acceso a la función docente.
 - a. Para los módulos asociados a unidades de competencia: poseer un grado académico de Licenciado en el área del conocimiento Administración, Economía, Negocios y Ciencias Sociales.
 - b. Para los módulos comunes:
 - Módulo de Ofimática: poseer un grado académico de Licenciado en el área del conocimiento de Tecnologías de la Información y la Comunicación.
 - Módulo de Orientación Laboral: poseer un grado académico de Licenciado en el área del conocimiento de Administración, Economía, Negocios y Ciencias Sociales o de Humanidades.
 - Módulo de Aprender a Emprender: poseer un grado académico de Licenciado en el área del conocimiento de Administración, Economía, Negocios y Ciencias Sociales o de Humanidades.
2. Competencia pedagógica acreditada por el Ministerio de Educación (habilitación docente).
3. Sin ser un requisito imprescindible, para los módulos asociados a unidades de competencia se valorará poseer experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el área de hostelería.

5. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m2 20 alumnos	Superficie m2 30 alumnos
Aula polivalente	30	45
Laboratorio de informática	40	60
Habitación de hotel	18	18
Laboratorio de ama de llaves	20	30
Taller de costura, lavandería y planchado	40	50
Cocina	104.24	104.24

Módulos	MF_043_2	MF_044_2	MF_045_2	MF_046_2	MF_047_2	MF_048_2	MF_049_2
Aula polivalente	X	X	X	X	X	X	X
Laboratorio de informática	X		X				X
Laboratorios o talleres de:	Habitación de hotel	X					X
	Laboratorio de ama de llaves	X		X			X
	Taller de costura, lavandería y planchado			X	X	X	

	Cocina		X	X				
--	--------	--	---	---	--	--	--	--

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula polivalente	- Mesas y sillas para el profesor/a. - Mesas y sillas para alumnos. - Pizarras para escribir con rotulador. - Material de aula.
Laboratorio de informática	- 30 PC instalados en red, con conexión a Internet para el alumnado. - PC para el profesor/a. - Escáner. - Impresora. - Mobiliario de aula. - Cañón de proyección. - Pantalla de proyección. - Reproductor audiovisual. - Pizarra electrónica. - Dispositivos de almacenamiento de datos, memorias USB, discos duros portátiles, CD y DVD. - Licencias de sistema operativo. - Licencia de uso de aplicaciones informáticas generales: procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, presentaciones, correo electrónico, retoque fotográfico, cortafuegos, antivirus, compresores y edición de páginas web.
Habitación de hotel	- Cama <i>Queen</i>. - Gavetero. - Armario. - Almohadas. - Cubre cama para cama <i>Queen</i>. - Juego de sábanas cama <i>Queen</i>. - Juego de toallas de diferentes tamaños. - Juego de cortinas.
Laboratorio de ama de llaves	- Productos de limpieza. - Lencería. - Adornos. - Comestibles. - Bebidas. - Utensilios. - Carrito de limpieza. - Desmanchadoras. - Pulidora. - Lavadora. - Secadora. - Mini bar. - Listado de materiales. - Amenidades o <i>Amenities</i> (jabón, shampoo etc.). - Sábanas.

	- Fundas. - Camaras. - Cubre colchón. - Toallas (manos, faciales, baños, pies). - Manuales instructivos de maquinaria y equipo. - Detergentes. - Desinfectantes. - Limpia vidrios. - Almohadas. - Cerillos. - <i>Brochures</i> (información del hotel). - Información de servicios. - Guía telefónica. - Menú de <i>Room Service</i> o servicio de habitación. - Lista de lavandería. - Planchas. - Tabla para planchar. - Bolsas de nailon. - Papel membretado (hojas, sobres). - Percheros (ganchos para colgar ropa). - Papel sanitario. - Guantes de látex.
Taller de costura, lavado y planchado	- Lavadoras. - Secadoras. - Máquinas domésticas. - Tabla de plancha. - Armario para ropa terminada. - Maniquís. - Plancha. - Paquetes de agujas manual. - Paquetes de agujas de máquinas diferentes números. - Tijeras “ 6 y 8” - Conos de hilo diferentes tamaños y colores. - Caja de marcadores o tiza sastre. - Gruesas de alfileres para finir. - Paquetes de agujas # 9,14,16 - Aceitera para máquina. - Catálogo de modas. - Libro de costura. - Manual de diseño de modas. - Seguridad (protección eléctrica, extintores). - Abre ojal. - Tiza de sastre o carretilla para tela. - Plancha. - Cintas métricas. - Hilos de bordar de diferentes colores.

	- Centímetro. - Regla plana. - Botones. - <i>Zipper</i>. - Ganchos. - Bobinas. - Telas. - Tizas de marca. - Papel calco.
Cocina	- Estufas semi-industrial o industrial. - Fregaderos. - Estantería para alimentos secos. - Grifos de agua con mangueras y válvulas de presión regulable (**). - Mesas de trabajo. - Cortadoras eléctricas. - Licuadora. - Procesador de alimentos. - Tablas de picar de acrílico. - Afilador. - <i>Bowls</i>. - Bandejas. - Colador. - Batidor de bola o globo. - Envases plásticos. - Zafacón para basura. - Licuadora. - Contenedores. - Platos pequeños, medianos y grandes. - Cubiertos y servilletas. - Espátulas y trinche. - Cucharones. - Cucharones de salsa. - Cucharones de madera. - Ollas para cocer, freír y escaldar. - Cacerolas en aluminio. - Sartén redondo con mango. - Cesta freidora. - Tasa medidora. - Descamador en acero inoxidable. - Sazonador con tapa roscada. - Salero con tapa roscada. - Espátula para pizzas. - Medidor tipo pala de diferentes capacidades. - Juego de cucharas medidoras. - Cuchillos puntilla. - Cuchillo para deshuesar.

	- Cuchillo para cocinero. - Cuchillo para verduras. - Cuchillo para filetear. - Cuchillo para frutas. - Cuchillo para pan. - Pelador de vegetales. - Tenedor para trinchar. - Tijeras para cortar. - Tablas para cortar. - Bandeja rectangular. - Bandeja redonda. - Bandejas pilón de madera.
--	---

Los diversos espacios formativos específicos identificados, así como las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial y de seguridad y salud en el trabajo vigente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los estudiantes.

El equipamiento (equipos, máquinas, etc.) dispondrá de la instalación necesaria para su correcto funcionamiento. La cantidad y características del equipamiento deberán estar en función del número de estudiantes matriculados y permitir la adquisición de los resultados de aprendizaje, teniendo en cuenta los criterios de evaluación y los contenidos que se incluyen en cada uno de los módulos que se impartan en los referidos espacios.

El Ministerio de Educación velará para que las instalaciones y el equipamiento sean los adecuados en cantidad y características para el desarrollo de los módulos correspondientes y garantizar así la calidad de estas enseñanzas.

En el caso de que la formación se dirija a personas con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE) se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables a la infraestructura, para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Los equipamientos que se incluyan en cada espacio de enseñanza aprendizaje han de ser los necesarios y suficientes para garantizar a los estudiantes la adquisición de los resultados de aprendizaje y la calidad de la enseñanza.

6. CRÉDITOS

COMISIÓN TÉCNICA COORDINADORA GENERAL

Nombre	Cargo	Organización
Sobeida Sánchez	Directora General de Educación Secundaria	Ministerio de Educación
Mercedes María Matrilé Lajara	Directora de Educación Técnico Profesional	Ministerio de Educación
José del Carmen Canario	Director Departamental DC	Ministerio de Educación
Francisca M ^a Arbizu Echávarri	Asesora Internacional Experta en Reforma Curricular	Convenio Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) - Jóvenes y Desarrollo - Sociedad Salesiana
Sara Martín Mínguez	Coordinadora	Convenio Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) - Jóvenes y Desarrollo - Sociedad Salesiana

GRUPO DE TRABAJO FAMILIA PROFESIONAL TURISMO Y HOSTELERÍA

Nombre	Cargo	Organización
Responsables Grupo de Trabajo		
Mercedes Aleandra Gratereaux Rodríguez	Coordinadora Técnico Docente Nacional	Dirección de Educación Técnico Profesional (DETP)
Milagros Arianny Reyes García	Coordinadora Metodológica Técnico Docente Nacional	Dirección de Educación Técnico Profesional (DETP)
Valentina De la Cruz Pichardo	Secretaria técnica Técnico Docente Nacional	Dirección de Educación Técnico Profesional (DETP)
Expertos Tecnológicos y Formativos		
Luis Marino López	Presidente	Cadena Adrian Tropical
Rousanna Urraca	Presidente	Hotelería, Alimentos y Bebidas
Iris Pérez	Vice-Ministra de Turismo para Asuntos de Formación	Ministerio de Turismo
Elizabeth Tovar	Presidente	Asociación de Operadores de Turismo Receptivo de República Dominicana –OPETUR-
Dionis Arelis Alcántara	Directora Ejecutiva	Asociación Dominicana de Agencias de Viajes y Turismo – ADAVIT-
Sandra Mustellier	Asesora Docente de Escuelas Libres	Ministerio de Cultura
Paul Beswick	Director Corporativo de Asuntos Comunitarios	Fundación Punta Cana
Rosa Esmeralda Fernández	Técnico Departamento de Desarrollo y Vinculación Curricular	Instituto de Formación Técnico Profesional –INFOTEP
Gloria Alina Valdés	Coordinadora de Programas de Negocios y Proyectos Académicos	Universidad Iberoamericana

María Matilde Gómez Chestaro	Administradora Ama de Llaves Ejecutiva	Asociación de Hoteles de Santo Domingo
Yngrid Castillo De Grassals	Asesora Operativa y Financiera	Asociación de Pequeños Hoteles y Aparta-Hoteles de Santo Domingo (ASPHASD)
Félix Ramón Pion Taveras	Asesor	Asociación de Hoteles y Proyectos Turísticos de la Zona Este
Haydee Astacio	Maestra técnica	Politécnico María de la Altagracia (POMAVID)
Sandra Margarita Menual	Maestra técnica	Politécnico Monseñor Juan Félix Pepén
Rocío Ceballos	Maestra técnica	Politécnico Monseñor Juan Félix Pepén

ORGANIZACIONES QUE HAN PARTICIPADO EN LA VALIDACIÓN EXTERNA DE LOS TÍTULOS DE LA FAMILIA PROFESIONAL TURISMO Y HOSTELERÍA

Nombre	Cargo	Organización
Clementina Suero Sánchez	Técnico Docente Nacional Dirección General de Educación de Personas Jóvenes y Adultos	Ministerio de Educación de la República Dominicana MINERD
Sandra González Cabrera	Técnico Docente Nacional Dirección de Educación Especial	Ministerio de Educación de la República Dominicana MINERD
Juan José Gómez	Director General de Currículo	Ministerio de Educación de la República Dominicana MINERD
Ana Yajaira Pérez	Técnico Docente Nacional Dirección General de Adultos, Dpto. Educación Laboral	Ministerio de Educación de la República Dominicana MINERD
Migdalia Ramírez	Técnico	Junta de Aviación Civil JAC
Mercedes Suero	Técnico	Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (INDOCAL)
Julia Rodriguez	Técnico	Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (INDOCAL)
Jose Contreras	Técnico	Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (INDOCAL)
Bolívar Troncoso	Presidente	Organización Dominicana de Turismo Sostenible (ODTS)
Antonio Aponte	Guía turístico	Asociación de Guías de Turismo de la República Dominicana, Inc. (ASOGUITURD)
Melquisedec Canela	Guía turístico	Asociación de Guías de Turismo de la República Dominicana, Inc. (ASOGUITURD)
Pedro Ortiz	Guía turístico	Asociación de Guías de Turismo de la República Dominicana, Inc.

		(ASOGUITURD)
Briseida Olivero		Clúster Turístico de Santo Domingo
Ciro Cassola	Chef	Asociación de Chefs de la República Dominicana (Adochefs)
Diana Munné	Consultora	Asociación de Chefs de la República Dominicana (Adochefs)
Edwin Aristy	Guía turístico	Asociación de Guías de Turismo de la República Dominicana, Inc. (ASOGUITURD)
Juan Febles	Presidente	A&B Master
Lisette Gil	Consultora	L&G ASOCIADOS
José Ortega	Responsable Proyectos	Sociedad Salesiana