



INESEM

BUSINESS SCHOOL

HOTU0111 Guarda de Refugios y Albergues de Montaña (Certificado de Profesionalidad Completo)

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

HOTU0111 Guarda de Refugios y Albergues de Montaña (Certificado de Profesionalidad Completo)

duración total: 720 horas

horas teleformación: 360 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

En el ámbito de la familia profesional Hostelería y Turismo es necesario conocer los aspectos fundamentales en Guarda de Refugios y Albergues de Montaña. Así, con el presente curso del área profesional Agroturismo se pretende aportar los conocimientos necesarios para conocer los principales aspectos en Guarda de Refugios y Albergues de Montaña.



a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

objetivos

- Gestionar y realizar el servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.
- Asistir como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.
- Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.
- Gestionar y comercializar servicios propios de refugios y albergues de montaña.
- Preparar y servir desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos.
- Mantener en buen estado de uso las instalaciones del refugio o albergue de montaña y asegurar el funcionamiento de sus sistemas y equipos.
- Vigilar el refugio o albergue de montaña y asegurar su comunicación, en colaboración con los servicios públicos que operan en la zona.
- Progresar con seguridad por terreno de montaña, especialmente en tareas de colaboración con servicios de emergencia y de aprovisionamiento de refugios y albergues de montaña.
- Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Certificado de Profesionalidad HOTU0111 Guarda de Refugios y Albergues de Montaña certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral).

salidas laborales

Hostelería y Turismo / Agroturismo

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello

NOMBRE DEL ALUMNO/A



forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

materiales didácticos

- Manual teórico 'MF0711_2 Seguridad, Higiene y Protección Ambiental en Hostelería'
- Manual teórico 'MF0272_2 Primeros Auxilios'
- Manual teórico 'UF0688 Servicio de Restauración en Alojamientos Rurales Ubicados en Entornos Rurales y/o Natural'
- Manual teórico 'MF1043_2 Recepción y Atención al Cliente en Alojamientos Propios de Entornos Rurales'
- Manual teórico 'UF0687 Gestión Gastronómica en Alojamientos Ubicados en Entornos Rurales y/o Natural'
- Manual teórico 'MF2193_2 Técnicas de Progresión y Porteo Humano en Terreno Montañoso'
- Manual teórico 'MF2190_2 Gestión de Refugios y Albergues de Montaña'
- Manual teórico 'MF2191_2 Mantenimiento de Refugios y Albergues de Montaña'
- Manual teórico 'MF2192_2 Vigilancia de Refugios y Albergues de Montaña'
- Manual teórico 'MF2194_2 Lengua Extranjera Profesional para Turismo'



profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado "Guía del Alumno" entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de ineseem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo

MÓDULO 1. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN ALOJAMIENTOS PROPIOS DE ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. La comunicación óptima en la atención al cliente.
 - 1.- Barreras que dificultan la comunicación.
 - 2.- Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
 - 3.- El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
 - 4.- El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
 - 5.- Actitudes ante las situaciones difíciles:
 - 6.- Autocontrol.
 - 7.- Empatía.
 - 8.- Asertividad.
 - 9.- Ejercicios y casos prácticos.
2. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
3. Resolución de problemas de comunicación.
4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS PROPIOS DE ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES.

1. Departamento de recepción.
 - 1.- Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
 - 2.- Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
 - 3.- Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.
2. Prestación de servicios de recepción.
 - 1.- Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes:
 - 1.* Identificación y diseño de documentación.
 - 2.* Operaciones con moneda extranjera.
 - 2.- Análisis del servicio de noche en la recepción.
 - 3.- Realización de operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así con actividades de preparación de la llegada.
 - 4.- Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE RESERVAS EN ALOJAMIENTOS PROPIOS DE ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES.

1. Aspectos generales:
 - 1.- Tratamiento y análisis del estado de las reservas.
 - 2.- Procedimiento de confirmación, modificación y cancelación de reservas.
 - 3.- Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de reservas.
 - 4.- Emisión de informes o listados. La «roomig list»
 - 5.- Legislación sobre reservas. La figura del «Overbookig».
2. Técnicas de venta en las reservas
 - 1.- Tratamiento en el contacto inicial.
 - 2.- Sondeo de las necesidades del cliente.
 - 3.- Argumentación para exponer el producto de forma efectiva. En función de las motivaciones del cliente.
 - 4.- Cómo superar la resistencia del cliente.
 - 5.- El cierre de la operación: cómo conseguir el compromiso del cliente.
 - 6.- La venta personalizada.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.

1. Circuitos internos.
 - 1.- Verificación de la legalidad e idoneidad de documentos propios de la recepción.
 - 2.- Formalización y diseño de documentación específica del departamento de recepción.

- 3.- Realización de previsiones de ocupación mediante aplicaciones informáticas.
 - 4.- Obtención del estado de las cuentas de los clientes mediante aplicaciones informáticas
- 2.Circuitos externos.
- 1.- Elaboración de informes para la tramitación y gestión de reclamaciones de clientes.
 - 2.- Introducción y registro de datos en aplicaciones informáticas específicas, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.
 - 3.- Solicitud de documentación exigible a los clientes del establecimiento de acuerdo con la legislación vigente.
- 3.Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción.
- 1.- Obtención, archivo y difusión de la información generada.
 - 2.- Realización de plannings de reservas mediante aplicaciones informáticas.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. FACTURACIÓN Y COBRO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO.

- 1.Medios de pago y sus formas de aplicación.
- 2.Operaciones de facturación y cobro de servicios a clientes (tanto contado como crédito) por procedimientos manuales e informatizados.
- 3.Cierre diario.

MÓDULO 2. PRIMEROS AUXILIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DE PRIMEROS AUXILIOS.

- 1.Conceptos:
 - 1.- Definiciones de accidente, urgencia y emergencia.
 - 2.- Definición de Primeros Auxilios.
- 2.Objetivos y límites de los Primeros Auxilios.
- 3.Aspectos ético-legales en el primer interviniente:
 - 1.- Perfil, competencias y actitudes.
 - 2.- Ética profesional y código deontológico.
 - 3.- Marco legal y responsabilidad: normas civiles, normas penales.
- 4.Actuación del primer interviniente:
 - 1.- Riesgos en la intervención.
 - 2.- Seguridad y protección durante la intervención.
 - 3.- Prevención de contagios y enfermedades.
- 5.Anatomía y fisiología básicas para Primeros Auxilios:
 - 1.- Conceptos básicos de anatomía y fisiología.
 - 2.- Sistemas: respiratorio, cardiocirculatorio, neurológico, digestivo, genito-urinario, endocrino, tegumentario, osteo-muscular.
 - 3.- Signos y síntomas.
 - 4.- Terminología básica médico-sanitaria.
- 6.Técnicas de apoyo psicológico en Primeros Auxilios:
 - 1.- Principios de Psicología general.
 - 2.- Principios de la comunicación: canales y tipos de comunicación, comunicación entre primeros intervinientes, asistente-accidentado y asistente-familia.
 - 3.- Mecanismos de defensa de la personalidad.
 - 4.- Habilidades sociales en situaciones de crisis: escucha activa, respuesta funcional, comunicación operativa.
 - 5.- Perfil psicológico de la víctima.
 - 6.- Apoyo psicológico ante situaciones de emergencia: crisis, duelo, tensión, agresividad, ansiedad.
 - 7.- Técnicas de autocontrol ante situaciones de estrés:
 - 8.- Mecanismos de defensa.
 - 9.- Medidas, técnicas y estrategias de autocontrol emocional para superar situaciones de ansiedad, agresividad, angustia, duelo y estrés.
 - 10.- Afrontamiento y autocuidado.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RCP BÁSICA Y OBSTRUCCIÓN DE LA VÍA AÉREA POR CUERPO EXTRAÑO.

- 1.La cadena de supervivencia:
 - 1.- Activación precoz de la emergencia.

- 2.- RCP básica precoz.
- 3.- Desfibrilación precoz.
- 4.- Cuidados avanzados precoces.

2.RCP básica:

- 1.- Comprobación del nivel de consciencia.
- 2.- Apertura de la vía aérea.
- 3.- Aviso al 112.
- 4.- Inicio y continuidad en la RCP básica: masaje cardíaco, ventilaciones.
- 5.- Utilización del Desfibrilador Externo Automático.
- 6.- Posición lateral de seguridad.

3.RCP básica en casos especiales:

- 1.- Embarazadas.
- 2.- Lactantes.
- 3.- Niños.

4.Obstrucción de vía aérea:

- 1.- Víctima consciente.
- 2.- Víctima inconsciente.

5.Aplicación de oxígeno.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS Y MANIOBRAS DE LA PRIMERA ASISTENCIA AL ACCIDENTADO.

1.El paciente traumático:

- 1.- Valoración primaria.
- 2.- Valoración secundaria.
- 3.- Valoración del paciente traumático.
- 4.- Traumatismos tóraco-abdominales.
- 5.- Traumatismos cráneo-encefálicos.
- 6.- Traumatismos de la columna vertebral.
- 7.- Recursos materiales para realizar inmovilizaciones.
- 8.- Inmovilizaciones.
- 9.- Traslados.

2.Traumatismos en extremidades y partes blandas:

- 1.- Traumatismos en extremidades: abiertos, cerrado.
- 2.- Traumatismos en partes blandas: contusiones, heridas.

3.Trastornos circulatorios:

- 1.- Síncope.
- 2.- Hemorragias.
- 3.- Shock.

4.Lesiones producidas por calor o frío:

- 1.- Lesiones producidas por calor: insolación, agotamiento por calor, golpe de calor, quemaduras.
- 2.- Lesiones producidas por frío: hipotermia, congelaciones.

5.Picaduras:

- 1.- Picaduras por serpientes.
- 2.- Picaduras por peces.
- 3.- Picaduras por insectos.
- 4.- Picaduras o mordeduras de otros animales.

6.Urgencias médicas:

- 1.- Generales.
- 2.- Específicas: dificultad respiratoria, dolor torácico, alteración del estado mental, abdomen agudo, intoxicaciones (por inhalación, por absorción, por ingestión y por inyección), conductuales.

7.Intervención prehospitalaria en ahogamientos y lesionados medulares en el medio acuático:

- 1.- Ante ahogamientos de grado 1.
- 2.- Ante ahogamientos de grado 2.
- 3.- Ante ahogamientos de grado 3.

- 4.- Ante ahogamientos de grado 4.
 - 5.- Ante ahogamientos de grado 5.
 - 6.- Ante posibles lesionados medulares.
- 8.El botiquín de Primeros Auxilios y la enfermería:
- 1.- Conservación y buen uso del botiquín.
 - 2.- Contenidos del botiquín.
 - 3.- Enfermería: características, recursos materiales en instrumental y fármacos básicos.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ASISTENCIA A VÍCTIMAS CON NECESIDADES ESPECIALES, EMERGENCIAS COLECTIVAS Y CATÁSTROFES.

- 1.Víctimas con necesidades especiales:
 - 1.- Niños.
 - 2.- Personas mayores.
 - 3.- Personas en situación de discapacidad: física, intelectual, sensorial, pluridiscapacidad.
- 2.Sistemas de emergencia:
 - 1.- Sistemas integrales de urgencias.
 - 2.- Protección Civil.
 - 3.- Coordinación en las emergencias.
- 3.Accidentes de tráfico:
 - 1.- Orden de actuación.
 - 2.- Clasificación de heridos en el accidente.
 - 3.- Recursos relacionados con la seguridad de la circulación.
- 4.Emergencias colectivas y catástrofes:
 - 1.- Métodos de «triage».

MÓDULO 3. SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. HIGIENE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

- 1.Normativa general de higiene aplicable a la actividad.
- 2.Alteración y contaminación de los alimentos:
 - 1.* Conceptos
 - 2.* Causas
 - 3.* Factores contribuyentes.
- 3.Fuentes de contaminación de los alimentos:
 - 1.* Físicas
 - 2.* Químicas y biológicas.
- 4.Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano.
- 5.Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos; aplicaciones.
- 6.Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.
- 7.Calidad Higienico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.
- 8.Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).
- 9.Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH). Aplicaciones.
- 10.Alimentación y salud:
 - 1.* Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos.
 - 2.* Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos.
 - 3.* Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.
- 11.Personal manipulador:
 - 1.* Requisitos de los manipuladores de alimentos.
 - 2.* Reglamento.
 - 3.* Salud e higiene personal: factores, medidas, materiales y aplicaciones.
 - 4.* Vestimenta y equipo de trabajo autorizados.
 - 5.* Gestos.

- 6.* Heridas y su protección.
- 7.* Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos.
- 8.* Importancia de las buenas practicas en la manipulación de alimentos.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LIMPIEZA DE INSTALACIONES Y EQUIPOS DE HOSTELERÍA

- 1.Concepto y niveles de limpieza.
- 2.Requisitos higienicos generales de instalaciones y equipos.
- 3.Procesos de limpieza: desinfeccion, esterilizacion, desinsectacion y desratizacion.
- 4.Productos de limpieza de uso común:
 - 1.* Tipos, clasificación.
 - 2.* Características principales de uso.
 - 3.* Medidas de seguridad y normas de almacenaje.
 - 4.* Interpretación de las especificaciones.
- 5.Sistemas, métodos y equipos de limpieza:
 - 1.* Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
 - 2.* Procedimientos habituales: tipos y ejecución.
- 6.Tecnicas de senalizacion y aislamiento de areas o equipos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INCIDENCIA AMBIENTAL DE LA ACTIVIDAD DE HOSTELERÍA

- 1.Agentes y factores de impacto.
- 2.Tratamiento de residuos:
 - 1.* Manejo de residuos y desperdicios.
 - 2.* Tipos de residuos generados.
 - 3.* Residuos sólidos y envases.
 - 4.* Emisiones a la atmósfera.
 - 5.* Vertidos líquidos.
- 3.Normativa aplicable sobre proteccion ambiental.
- 4.Otras tecnicas de prevencion o proteccion.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DEL AGUA Y DE LA ENERGÍA EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSTELERÍA

- 1.Consumo de agua. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente del agua.
- 2.Consumo de energía.
- 3.Ahorro y alternativas energéticas.
- 4.Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente de la energía.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSTELERÍA

- 1.Compras y aprovisionamiento.
- 2.Elaboración y servicio de alimentos y bebidas.
- 3.Limpieza, lavandería y lencería.
- 4.Recepción y administración.
- 5.Mantenimiento.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. SEGURIDAD Y SITUACIONES DE EMERGENCIA EN LA ACTIVIDAD DE HOSTELERÍA.

- 1.Seguridad: Factores y situaciones de riesgo mas comunes.
- 2.Identificacion e interpretacion de las normas especificas de seguridad.
- 3.Condiciones especificas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeno material caracteristicos de la actividad de hosteleria.
- 4.Medidas de prevencion y proteccion:
 - 1.* En instalaciones.
 - 2.* En utilización de maquinas, equipos y utensilios.
 - 3.* Equipamiento personal de seguridad.
 - 4.* Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.
- 5.Situaciones de emergencia:
 - 1.* Procedimientos de actuación, aviso y alarmas.
 - 2.* Incendios.

- 3.* Escapes de gases.
- 4.* Fugas de agua o inundaciones.
- 5.* Planes de emergencia y evacuación.
- 6.* Primeros auxilios.

MÓDULO 4. GESTIÓN DE REFUGIOS Y ALBERGUES DE MONTAÑA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SECTOR TURÍSTICO EN EL MEDIO NATURAL DE MONTAÑA.

- 1.Introducción al turismo.
 - 1.- Tipos de turismo.
 - 2.- Evolución y tendencias del turismo actual.
- 2.Estudio del turismo rural dentro del mercado turístico.
 - 1.- Tratamiento de la oferta y la demanda.
 - 2.- Análisis del entorno.
 - 3.- Análisis del consumidor.
 - 4.- Análisis de la competencia.
 - 5.- Estrategias a seguir.
- 3.Características del turismo natural.
 - 1.- Definición de turismo natural.
 - 2.- Turismo sostenible.
 - 3.- Turismo individual.
 - 4.- Turismo natural.
 - 5.- Turismo activo.
 - 6.- Turismo ecológico.
 - 7.- Turismo juvenil.
 - 8.- Turismo terapéutico.
 - 9.- Modalidades de turismo natural.
- 4.Normativas del turismo natural.
 - 1.- Normativa europea.
 - 2.- Normativa nacional.
 - 3.- Normativa autonómica.
- 5.Infraestructuras, mobiliario y equipamiento básico de un refugio o albergue de montaña.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EXPLOTACIÓN DE UN REFUGIO O ALBERGUE DE MONTAÑA.

- 1.Proyecto de explotación.
 - 1.- Conocimiento general de un proyecto.
 - 2.- Identificación de las técnicas cuantitativas y cualitativas.
 - 3.- Planificación y diseño de la información.
 - 4.- Presentación gráfica de los resultados.
 - 5.- Sistemas informáticos para la recogida de datos.
- 2.Marketing.
 - 1.- Concepto y objetivos.
 - 2.- Proceso del marketing.
 - 3.- Aplicaciones prácticas del marketing.
 - 4.- Marketing verde.
 - 5.- Identificación y características del público objetivo.
 - 6.- Comercialización de los servicios.
- 3.Acciones de comunicación.
 - 1.- Publicidad.
 - 2.- Allow the line.
 - 3.- Below the line.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APROVISIONAMIENTO Y CONTROL DE CONSUMO.

- 1.Aprovisionamiento de mercancías.
 - 1.- Normas sanitarias de recepción y almacenamiento de productos.

- 2.- Creación y control de stock.
- 3.- Canales de distribución.
- 4.- Documentación para la realización de pedidos.
- 5.- Negociación con proveedores.

2. Control de consumo.

- 1.- Documentación para el control de consumo.
- 2.- Gestión y control de inventario.
- 3.- Registro documentales.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.

1. Definición de calidad.
2. Tratamiento de encuestas de satisfacción.
3. Certificados de calidad.
 - 1.- Normas ISO.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ADMINISTRACIÓN DEL REFUGIO O ALBERGUE DE MONTAÑA.

1. Análisis de la situación económica financiera.
2. Definición de términos contables.
3. Control de producción.
4. Cierre de caja.
 - 1.- Facturación.
 - 2.- Libro mayor.
5. Control de costes.
 - 1.- Tratamiento de escandallos.
6. Informática aplicada a la administración.

MÓDULO 5. RESTAURACIÓN EN ALOJAMIENTOS UBICADOS EN ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES

UNIDAD FORMATIVA 1. GESTIÓN GASTRONÓMICA EN ALOJAMIENTOS UBICADOS EN ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MATERIAS PRIMAS ALIMENTARIAS.

1. Definición.
2. Clases y tipos.
 - 1.- Carnes. (bobino, ovino-caprino, equino, de caza, conejo, cerdo, aves)
 - 2.- Pescados. (de mar, de lagos y ríos, de piscifactorías)
 - 3.- Mariscos (moluscos, crustáceos)
 - 4.- Hortalizas (de invierno, de verano)
 - 5.- Verduras (de invierno, de verano)
 - 6.- Frutas (de regadío, de seco)
 - 7.- Aceites (de oliva, de soja)
 - 8.- Vinagres (ácidos, balsámicos)
 - 9.- Sales (marinas, de manantiales salinos)
 - 10.- Sazonadores de plantas aromáticas.
 - 11.- Vinos (tintos, blancos, rosados).

UNIDAD DIDÁCTICA 2. OFERTAS GASTRONÓMICAS PROPIAS DE ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES.

1. Definición de los elementos y variables de las ofertas gastronómicas.
2. Ofertas gastronómicas hoteleras y no hoteleras.
3. Planificación y diseño de ofertas:
 - 1.- El menú.
 - 2.- La carta.
 - 3.- Banquetes.
 - 4.- Otros eventos.
4. Cálculo de necesidades de aprovisionamiento para confección de ofertas.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS CULINARIAS ELEMENTALES.

1. Fondos, bases, y preparaciones básicas de múltiples aplicaciones para hortalizas, legumbres secas, pastas, arroz y huevos.
2. Técnicas de cocinados de hortalizas.
 - 1.- Asar al horno, a la parrilla, a la plancha.
 - 2.- Freír en aceite.
 - 3.- Saltear en aceite y en mantequilla.
 - 4.- Hervir y cocer al vapor.
 - 5.- Brasear.
3. Técnicas de cocinados de legumbres secas.
 - 1.- Operaciones previas a la cocción.
 - 2.- Importancia del agua en la cocción de las legumbres.
 - 3.- Otros factores a tener en cuenta según la variedad de legumbre.
4. Técnicas de cocinados de pasta y arroz.
 - 1.- Cocción de pasta. Punto de cocción. Duración en función del tipo de pasta y formato.
 - 2.- Cocción de arroz. Distintos procedimientos. Punto de cocción. Idoneidad del tipo de arroz y método de cocción.
 - 3.- Platos elementales a base de hortalizas, legumbres, pastas, arroces y huevos.
 - 4.- Platos y guarniciones frías y calientes que se elaboran con hortalizas. Salsas más indicadas para su acompañamiento.
 - 5.- Platos elementales de legumbres secas. Potajes, cremas y sopas de legumbres.
 - 6.- Platos elementales de pasta y de arroz más divulgados. Adecuación de pastas y salsas.
 - 7.- Platos elementales con huevos.
 - 8.- Preparaciones frías y ensaladas elementales a base de hortalizas, legumbres, pasta, arroz y huevos.
 - 9.- Platos elementales con pescados, crustáceos y moluscos.
 - 10.- Fondos, bases y preparaciones básicas elaboradas con pescados, crustáceos y moluscos.
5. Técnicas de cocinado de pescados, crustáceos y moluscos.
 - 1.- Platos elementales con carnes, aves, caza y despojos.
6. Fondos, bases y preparaciones básicas confeccionadas con carnes, aves y caza.
7. Técnicas de cocinado de carnes, aves, caza y despojos.
8. Elaboraciones básicas de repostería y postres elementales.
 - 1.- Materias primas.
 - 2.- Preparaciones básicas de múltiples operaciones propias de repostería.
 - 3.- Técnicas de cocinado, empleadas en la elaboración de preparaciones de múltiples aplicaciones de repostería postres elementales.
 - 4.- Postres elementales.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRESENTACIÓN Y DECORACIÓN DE COMIDAS.

1. Platos a base de hortalizas, legumbres, pastas, arroces y huevos.
 - 1.- Factores a tener en cuenta.
 - 2.- Montaje en fuente y en plato. Otros recipientes.
 - 3.- Adornos y acompañamientos más representativos en estos platos.
2. Platos a base de pescados, crustáceos y moluscos.
 - 1.- Factores a tener en cuenta.
 - 2.- Montaje en fuente y en plato. Otros recipientes.
 - 3.- Adornos y acompañamientos más representativos en estos platos.
3. Platos a base de carnes, aves, caza y despojos.
 - 1.- Montaje y presentación en fuente o plato.
 - 2.- El color del plato en función de su contenido.
4. Repostería y postres.
 - 1.- Técnicas de decoración y utensilios más adecuados.
 - 2.- Cremas chocolates y otros productos.
 - 3.- Presentación de frutas.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PREPARACIÓN DE DESAYUNOS.

1. Tipos de café y formas de preparación.
2. La leche y sus derivados.
3. Tipos de infusiones y formas de preparación.
4. Los edulcorantes.
5. Frutas. Formas de presentación.
6. Tipos de zumos.
7. Tipos de pan y formas de presentación.
8. La repostería.
9. Los aceites y mantequillas o margarinas.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EQUIPOS, MÁQUINAS Y ÚTILES.

1. Utilizados en la preelaboración de vegetales y setas.
 - 1.- Clasificación y descripción, según características, funciones y aplicaciones.
 - 2.- Ubicación y distribución en las instalaciones de cocina.
2. Utilizados en la preelaboración de pescados, crustáceos y moluscos.
 - 1.- Clasificación y descripción, según características, funciones y aplicaciones.
 - 2.- Ubicación y distribución en las instalaciones de cocina.
3. Utilizados en la preelaboración de carnes, aves, caza y despojos.
 - 1.- Clasificación y descripción, según características, funciones y aplicaciones.
 - 2.- Ubicación y distribución en las instalaciones de cocina.
4. Utilizados en las elaboraciones básicas y platos elementales con hortalizas, legumbres secas, pastas, arroces y huevos.
 - 1.- Clasificación y descripción, según características, funciones y aplicaciones.
 - 2.- Ubicación y distribución en las instalaciones de cocina.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. REGENERACIÓN, CONSERVACIÓN Y PRESENTACIÓN COMERCIAL DE ALIMENTOS EN ALOJAMIENTOS UBICADOS EN ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES.

1. Regeneración y conservación.
 - 1.- Identificación de necesidades de regeneración y conservación.
 - 2.- Sistemas y métodos básicos:
 - 3.- Utilización de equipos de cocina adecuados para la regeneración y conservación de alimentos.
2. Presentación comercial de productos gastronómicos artesanales.
 - 1.- Identificación de necesidades de presentación comercial.
 - 2.- Promoción de productos de la agricultura y/o la ganadería utilizados en platos de la gastronomía local.
 - 3.- Promoción de Platos Típicos de la zona.
 - 4.- Promoción de la cocina de un alojamiento concreto situado en entornos rurales y/o naturales.
 - 5.- Promoción de productos de la zona con denominación de origen.
3. Tipos de presentación.
 - 1.- Degustación de un producto concreto.
 - 2.- Degustación de varios productos.
 - 3.- Jornadas y/o Semana de gastronomía (local o regional).
 - 4.- Expositores para venta de los productos promocionados.

UNIDAD FORMATIVA 2. SERVICIO DE RESTAURACIÓN EN ALOJAMIENTOS UBICADOS EN ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN.

1. La atención y el servicio:
 - 1.- Acogida y despedida del cliente.
 - 2.- La empatía.
2. La importancia de nuestra apariencia personal.
3. Importancia de la percepción del cliente.
4. Finalidad de la calidad de servicio.
5. La fidelización del cliente.
6. Perfiles psicológicos de los clientes:

- 1.- Cliente lento
- 2.- Cliente indiferente o distraído
- 3.- Cliente reservado
- 4.- Cliente dominante
- 5.- Cliente indeciso
- 6.- Cliente vanidoso
- 7.- Cliente desconfiado
- 8.- Cliente preciso
- 9.- Cliente locuaz
- 10.- Cliente impulsivo

7. Objeciones durante el proceso de atención.

8. Reclamaciones y resoluciones.

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN.

1. La comunicación verbal: mensajes facilitados.

2. La comunicación no verbal:

- 1.- Gestos.
- 2.- Contacto visual.
- 3.- Valor de la sonrisa.

3. La comunicación escrita.

4. Barreras de la comunicación.

5. La comunicación en la atención telefónica.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA VENTA EN RESTAURACIÓN.

1. Elementos claves en la venta:

- 1.- Personal.
- 2.- Producto.
- 3.- Cliente.

2. Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas.

3. Fases de la venta.

- 1.- Preventa.
- 2.- Venta.
- 3.- Postventa.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN ALOJAMIENTOS UBICADOS EN ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES.

1. Montaje y adecuación de las instalaciones.

2. Disposición de la decoración y ambientación.

3. Puesta a punto de la maquinaria y equipos.

4. Información gastronómica.

- 1.- Terminología.
- 2.- Cocina regional y de la zona donde se ubica el alojamiento.
- 3.- Sugerencias.

5. Servicio de alimentos y bebidas.

- 1.- Tipos de servicio.
 - 1.* Procesos.
 - 2.* Normas generales de actuación.
 - 3.* Técnicas de servicio.

6. Descripción, aplicación y formalización de las comandas.

7. Seguimiento del servicio.

8. Normas básicas de protocolo y comportamiento en la mesa.

9. Postservicio de alimentos y bebidas.

- 1.- Tipos de postservicios.
 - 1.* Procesos

2.* Normas generales de actuación

3.* Técnicas

10. Supervisión de instalaciones y equipamiento.

MÓDULO 6. MANTENIMIENTO DE REFUGIOS Y ALBERGUES DE MONTAÑA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIZACIÓN DE INSTALACIONES, HABITACIONES Y DEMÁS DEPENDENCIAS EN REFUGIOS Y ALBERGUES DE MONTAÑA.

1. Instalaciones y equipos básicos.

2. Instalaciones complementarias y auxiliares.

3. La habitación del refugio o albergue de montaña.

4. Dotación de refugios y albergues de montaña.

5. Mobiliario:

1.- Clasificación.

2.- Descripción y medidas básicas según características.

3.- Funciones.

4.- Aplicaciones y tipo de refugio o albergue de montaña.

5.- Ubicación y distribución.

6. Revestimientos:

1.- Clasificación y caracterización según tipo de refugio o albergue de montaña.

7. Limpieza y mantenimiento de mobiliario:

1.- Productos utilizados.

2.- Aplicaciones.

3.- Técnicas.

8. Sistemas de iluminación.

9. Aplicaciones.

10. Reparaciones a realizar por otros profesionales.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES, DEMÁS DEPENDENCIAS E INSTALACIONES DE REFUGIOS Y ALBERGUES DE MONTAÑA.

1. Equipos, maquinaria, útiles y herramientas:

1.- Descripción.

2.- Aplicaciones.

3.- Limpieza.

4.- Mantenimiento de uso.

2. Normas de seguridad en su utilización.

3. Prevención de riesgos laborales.

4. Productos utilizados en la limpieza:

1.- Tipos.

2.- Aplicaciones.

3.- Rendimientos.

5. Beneficios e inconvenientes.

6. Riesgos:

1.- Identificación.

2.- Causas más comunes.

3.- Prevención.

7. Técnicas de limpieza:

1.- Descripción.

2.- Aplicación.

8. Control de resultados.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CAPTACIÓN Y TRATAMIENTO DEL AGUA EN REFUGIOS Y ALBERGUES DE MONTAÑA.

1. Técnicas de captación de aguas en el medio natural de montaña.

- 2.Captación de agua en la estación invernal.
- 3.Potabilización y depuración de las aguas.
- 4.Métodos habituales.
- 5.Gestión de los lodos resultantes de la depuración.
- 6.Aguas grises.
- 7.Saneamiento.
- 8.Fosas sépticas.
- 9.Aseos.
- 10.Reparaciones básicas, piezas de recambio y herramientas para mantenimiento.
- 11.Reparaciones a realizar por otros profesionales.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. UTILIZACIÓN DE SISTEMAS DE SUMINISTRO DE ENERGÍA EN REFUGIOS Y ALBERGUES DE MONTAÑA.

- 1.Energías renovables y no renovables.
- 2.Energías utilizadas en el refugio o albergue de montaña:
 - 1.- Generador de gasoil.
 - 2.- Microcentral hidroeléctrica.
 - 3.- Energía solar.
 - 4.- Energía eólica.
 - 5.- Gas butano o propano.
- 3.Reparaciones básicas, piezas de recambio y herramientas.

MÓDULO 7. VIGILANCIA DE REFUGIOS Y ALBERGUES DE MONTAÑA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. VIGILANCIA Y COMUNICACIÓN DEL REFUGIO O ALBERGUE DE MONTAÑA.

- 1.La atención a los desplazamientos de los clientes.
- 2.Vigilancia del entorno
 - 1.- La acampada o vivac.
- 3.Situaciones de riesgo para las personas y el entorno.
- 4.Prevenición y resolución de situaciones de riesgo.
- 5.Registro de datos de flora y fauna. Información a las autoridades competentes.
- 6.Telecomunicación en el refugio o albergue de montaña.
- 7.Equipos de telecomunicación habituales:
 - 1.- Mantenimiento de uso sencillo.
- 8.Emisor-receptor de radio.
- 9.Repetidores.
- 10.Condicionantes para la telecomunicación:
 - 1.- Orografía
 - 2.- Meteorología.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. METEOROLOGÍA Y NIVOLOGÍA EN MONTAÑA.

- 1.Conceptos generales.
- 2.Análisis y predicción del tiempo.
- 3.Predicción del tiempo por indicios naturales.
- 4.Riesgos asociados a los fenómenos atmosféricos y medidas preventivas.
- 5.Nieve:
 - 1.- Formación.
 - 2.- Precipitación.
- 6.Metamorfismo de la nieve: gradiente.
- 7.Análisis del manto nivoso:
 - 1.- Técnicas de sondeo.
 - 2.- Elaboración de perfiles estratigráficos.
 - 3.- Estudios de casos prácticos.
- 8.Aludes de nieve:
 - 1.- Constitución del alud.

- 2.- Tipos: placa, nieve reciente y de fusión.
9. Influencia del relieve y la vegetación en el desencadenamiento o estabilización del manto nivoso.
10. Escala europea de riesgos de avalancha.
11. Tratamiento de la información meteorológica en el refugio o albergue de montaña:
 - 1.- El proceso de toma de datos meteorológicos.
12. La periodicidad.
13. Los aparatos de medida y técnicas de medida.
14. Interpretación de los datos registrados.
15. Información a los organismos destinatarios de la información.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COLABORACIÓN CON ORGANISMOS PÚBLICOS EN EL REFUGIO O ALBERGUE DE MONTAÑA.

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

MÓDULO 8. TÉCNICAS DE PROGRESIÓN Y PORTEO HUMANO EN TERRENO MONTAÑOSO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIZACIÓN DE EQUIPO PERSONAL Y MATERIAL DE MONTAÑA Y DE PORTEO.

1. Equipo: Descripción del equipo según el tipo de actividad.
2. Diseño y materiales utilizados en la fabricación.
3. Teoría de las capas.
4. Diagnóstico de deterioro.
5. Mantenimiento del equipo.
6. Material:
 - 1.- Descripción del material en función de la actividad.
 - 2.- Materiales utilizados en la fabricación.
7. Diseño y construcción.
8. Diagnóstico de deterioro.
9. Caducidad del material de progresión y seguridad.
10. Reparación de urgencia del material de montaña:
 - 1.- Diagnóstico.
 - 2.- Reparación.
 - 3.- Verificación.
11. Herramientas y medios de porteo y transporte.
12. Distribución de cargas en porteo humano.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE PROGRESIÓN EN TERRENO VARIADO DE MONTAÑA.

1. Técnicas generales de marcha, por terreno variado sin dificultad, poca inclinación y terreno uniforme.
2. Técnicas específicas de marcha:
 - 1.- Progresión en pendientes fuertes de hierba.
 - 2.- Progresión en laderas con canchales y gleras.
3. Técnicas de descenso cara a la pendiente.
4. Técnicas de descenso en zigzag.
5. Técnicas de marcha utilizando bastones.
6. Técnicas de marcha en nieve, ascenso y descenso.
7. Técnicas de marcha con raquetas de nieve en ascenso y descenso en: pendiente suave, pendiente pronunciada y paso de resaltes de fuerte pendiente.
8. Técnicas de deslizamiento controlado con raquetas.
9. Equipo.

10. Modo de transporte.
11. Seguridad y gestión del riesgo: equipo de prevención y socorro.
12. Normativa en materia de intervención en emergencias en montaña.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE ORIENTACIÓN.

1. Brújula: características, funcionamiento, tipos y limitaciones.
2. Norte geográfico y magnético.
3. Declinación e inclinación.
4. Navegación terrestre utilizando la brújula y el mapa.
5. GPS (Global Position System):
 - 1.- Características.
 - 2.- Funcionamiento.
 - 3.- Tipos.
 - 4.- Limitaciones.
6. Aplicaciones informáticas y cartografía digital.
7. Técnicas de orientación.
8. Técnicas de orientación con visibilidad reducida.
9. Elementos naturales para la orientación.

MÓDULO 9. LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN UNA LENGUA EXTRANJERA DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

1. Presentación de servicios turísticos:
 - 1.- Características de productos o servicios.
 - 2.- Medidas.
 - 3.- Cantidades.
 - 4.- Servicios añadidos.
 - 5.- Condiciones de pago servicios postventa.
 - 6.- Otros.
2. Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
3. Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
4. Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
5. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
6. Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN UNA LENGUA EXTRANJERA.

1. Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
2. Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
3. Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
4. Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.
5. Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
6. Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
7. Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN UNA LENGUA EXTRANJERA.

1. Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
2. Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
3. Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.

5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
6. Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.