

## PROGRAMA DE CURSO DE FORMACIÓN PROFESIONAL OCUPACIONAL

**TÉCNICO EN INFORMACIÓN TURÍSTICA**[\[DATOS GENERALES DEL CURSO\]](#)[\[DATOS ESPECÍFICOS DEL CURSO\]](#)

---

**DATOS GENERALES DEL CURSO**

1. FAMILIA PROFESIONAL: TURISMO Y HOSTELERÍA.

ÁREA PROFESIONAL: ÁREA DE INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

2. DENOMINACIÓN DEL CURSO: TÉCNICO EN INFORMACIÓN TURÍSTICA

3. CÓDIGO: THID10

4. TIPO: OCUPACIÓN

5. OBJETIVO GENERAL

Recibir, informar y asesorar a los usuarios sobre la oferta turística de una determinada zona geográfica.

6. REQUISITOS DEL PROFESORADO

**6.1. Nivel académico**

- Técnico Superior en Información y comercialización (MEC).
- Técnico en Empresas y Actividades Turísticas o equivalente. Asimismo se considerará cualquier titulación de grado medio o superior relacionada con los contenidos de la ocupación.
- En caso de no ser posible la contratación de personas con la titulación indicada, se podrán seleccionar aquellos profesionales que, con otra titulación o sin ella, demuestren poseer conocimientos profesionales suficientes para la impartición de este curso.

**6.2. Experiencia profesional**

Deberá tener tres años de experiencia profesional con cargo de Jefe de Oficina de Información Turística o cinco años como Técnico en Información Turística.

**6.3. Nivel pedagógico**

Será necesario tener formación metodológica o experiencia docente.

7. REQUISITOS DE ACCESO DEL ALUMNO

**7.1. Nivel académico o de conocimientos generales**

Se recomienda BUP/COU/FP I Administrativo y Comercial-Comercial

**7.2. Nivel profesional o técnico**

No se precisa.

**7.3. Condiciones físicas**

Ninguna en especial, salvo aquellas que impidan el normal desarrollo de la profesión.

## 8. NÚMERO DE ALUMNOS

15.

## 9. RELACIÓN SECUENCIAL DE MÓDULOS FORMATIVOS

- El sector turístico y la orientación profesional
- Calidad de servicio y atención al cliente.
- Geografía turística
- Estructura del mercado turístico
- Técnica de información turística
- Atención telefónica
- Archivos y documentación
- Informática para las oficinas de información
- Legislación turística
- Seguridad e higiene en el trabajo

## 10. DURACIÓN

Prácticas 245 horas  
Contenidos teóricos 170 horas  
Evaluaciones 50 horas  
Duración total 465 horas

## 11. INSTALACIONES

### 11.1. Aula de clases teóricas

- Superficie: 50 m<sup>2</sup>
- Iluminación: 250 a 300 lux
- Ventilación: 4 renovaciones hora aprox.
- Mobiliario: Estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas de adultos, además de elementos auxiliares.

### 11.2. Instalaciones para prácticas

- Taller con equipos, herramientas y materiales adecuados a los contenidos prácticos.
- Equipamiento informático
- El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estar preparado de forma que permita la realización de las prácticas.

### 11.3. Otras Instalaciones

- Un espacio mínimo de 50 m<sup>2</sup> para despachos de dirección, sala de profesores y actividades de coordinación.
- Una secretaría
- Aseos y servicios higiénico-sanitarios en número adecuado a la capacidad del centro.

Los centros deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad y de seguridad, exigidas por la legislación vigente, y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

## 12. EQUIPO Y MATERIAL

### 12.1. Equipo

- Ordenadores
- Impresoras

- Máquinas de escribir eléctricas
- Calculadoras
- Fotocopiadoras
- Fax - Télex - Teléfono
- Televisión
- Magnetoscopio
- Proyector de diapositivas
- Teletipo.

#### **12.2. Herramientas y utillaje**

- Sellos de caucho
- Libros de consulta
- Guías turísticas
- Horarios de transportes
- Guías de alojamiento
- Guías gastronómicas
- Tablón de anuncios
- Estanterías
- Guías turísticas
- Guías de alojamiento y gastronómicas
- Guías de información de productos turísticos
- Mapas
- Cintas de vídeo
- Ficheros y archivos

#### **12.3. Material de consumo**

- Material de oficina
- Catálogos
- Muestras de productos

#### **12.4. Material didáctico**

A los alumnos se les proporcionará los medios didácticos y el material escolar, imprescindibles para el desarrollo del curso.

#### **12.5. Elementos de protección**

En el desarrollo de las prácticas se utilizarán los medios necesarios de seguridad e higiene en el trabajo y se observarán las normas oficiales al respecto.

### **13. INCLUSIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS**

Adiestramiento en el manejo de los nuevos equipos/herramientas que afectan al área de Información, Promoción y Desarrollo Turístico, tales como software informático, puntos de información, etc.

El objetivo es incorporar todo aquello que resulte novedoso para el Curso y que irá determinando el formador en función de cómo y cuándo vayan apareciendo estas novedades en el mercado.

---

## **DATOS ESPECÍFICOS DEL CURSO**

### **14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:**

## EL SECTOR TURÍSTICO Y LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL

### 15. OBJETIVO DEL MÓDULO:

Identificar la estructura del mercado turístico. Reconocer la oferta existente en el mercado y tener una perspectiva sobre la influencia social y económica del turismo. Aplicar las técnicas de búsqueda de empleo para la incorporación e integración a la actividad laboral.

### 16. DURACIÓN DEL MÓDULO:

55 Horas

### 17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO.

#### **A) Prácticas**

- Clasificar la oferta de restauración de la zona, en función de su contenido temático.
- Analizar la oferta complementaria en los hoteles de 4 estrellas de la zona.
- Analizar si nuestra zona es un núcleo receptor o emisor de turismo.
- Realizar un estudio de cada uno de los sistemas de transporte que llegan a nuestra zona, indicando si favorecen o no el desarrollo turístico de la misma.
- Escenificación de una entrevista de trabajo.
- Simular una entrevista de selección de personal.
- Redactar un currículum vitae.
- Identificar los organismos/instituciones autonómicas, nacionales y comunitarias encargadas de informar y/o gestionar el empleo por cuenta ajena y el autoempleo.

#### **B) Contenidos teóricos**

- Evolución histórica.
- El fenómeno turístico y su incidencia social y económica.
- Turistas, visitantes y viajeros.
- Las grandes corrientes del turismo.
- Agencias de viajes y Tour operadores.
- Alojamientos turísticos: hoteleros y extrahoteleros
- Restauración y gastronomía
- Información turística
- Servicios turísticos complementarios.
- Influencia de los transportes en el turismo.
- La oferta y la demanda turística.
- La estacionalidad
- Proceso a seguir para iniciar la actividad laboral.
- Pautas para el desarrollo profesional en el sector turístico.
- Instituciones y agentes sociales.
- Normativa laboral.

#### **C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:**

Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:

- Ser consciente de la influencia del turismo en el desarrollo económico, social y cultural de España y, en especial, de determinadas zonas y regiones
- Asumir la importancia de determinados países emisores en el desarrollo turístico.
- La profesionalidad como base fundamental para el desarrollo del puesto.

### 14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:

CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

## 15. OBJETIVO DEL MÓDULO:

Aplicar las técnicas de comunicación y atención al cliente para conseguir la máxima calidad de servicio y satisfacción del cliente desde su perspectiva.

## 16. DURACIÓN DEL MÓDULO:

45 Horas

## 17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO.

### A) Prácticas

- Ejercicios sobre las diferentes formas de percibir las cosas.
- Hacer una lista de las expectativas del cliente interno y externo.
- Ejercicios de comunicación verbal y no verbal.
- Ejercicios de grupo.
- Elaboración de breves informes, notas o documentos relacionados con la ocupación.
- Juegos de roles sobre atención de quejas y reclamaciones.

### B) Contenidos teóricos

- La calidad de servicio:
  - ¿Qué es calidad?
  - Cliente interno y cliente externo.
  - La red cliente-proveedor.
  - La satisfacción del cliente desde su perspectiva.
  - Las necesidades y expectativas de los clientes.
- Técnicas de comunicación:
  - La comunicación verbal: mensajes facilitadores
  - La comunicación no verbal: los gestos, el contacto visual, el valor de la sonrisa.
  - La comunicación escrita.
- Los grupos de trabajo. El trabajo en equipo.
- La atención al cliente:
  - Actitudes positivas ante los clientes.
  - La acogida y despedida.
  - Atención de quejas y reclamaciones.
  - Clientes y situaciones difíciles.

### C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:

Durante la impartición de este modulo se hará especial énfasis en:

- Actitud de empatía hacia el cliente.
- El "poder" de la sonrisa y del contacto visual.
- Expresión verbal amable y facilitadora de la relación.
- Resolución de situaciones imprevistas y de quejas y reclamaciones.

## 14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:

GEOGRAFÍA TURÍSTICA

## 15. OBJETIVO DEL MÓDULO:

Interpretar mapas y planos diversos. Identificar y explicar las características de los recursos turísticos e itinerarios locales, regionales, nacionales y comunitarios así como los principales lugares de interés turístico del resto del mundo, al objeto de poder proporcionar información, a

cuantas personas lo soliciten, durante el curso de la actividad.

## 16. DURACIÓN DEL MÓDULO:

45 Horas

## 17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO.

### A) Prácticas

- Trabajando sobre un plano, mapa o atlas, localizar:
  - Ciudades, accidentes geográficos, monumentos, lugares donde se desarrollan manifestaciones culturales de diversa índole.
- Sobre un itinerario prefijado y con la ayuda de mapas y otro material informativo, realizar un informe en el que se detalle:
  - El ámbito o localización geográfica del mismo.
  - El kilometraje.
  - Duración.
  - Puntos de interés en función de valores artísticos, culturales, religiosos, etc.
- Hacer una relación de los lugares de mayor interés turístico de la zona, especificando sus peculiaridades así como la forma de acceder a ellos.
- Identificar las fuentes de información de la localidad, región y/o país.
- Recopilar, a través de las fuentes disponibles, material informativo de la localidad, región y/o país.
- A partir de demandas concretas de información, asesorar adecuadamente al cliente, utilizando el material informativo previamente recopilado.

### B) Contenidos teóricos

- Geografía turística de España
  - Recursos turísticos locales, regionales, nacionales.
  - Itinerarios turísticos.
  - Condiciones socio-culturales y económicas.
- Geografía turística de la U.E.
  - Recursos turísticos de los distintos países de la U.E.
  - Itinerarios turísticos por países.
  - Condiciones socio-culturales y económicas.
  - Países emisores y receptores.
- Geografía turística del resto del mundo.
  - Situación geográfica de los destinos turísticos más destacados.
  - Requisitos de entrada y estancia.
  - Recursos turísticos.
  - Condiciones socio-culturales y económicas.
  - Diferencias horarias y climáticas.
  - Países emisores y receptores.
- Las denominaciones geoturísticas en el mundo turístico.

### C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

Durante la impartición del módulo se hará especial énfasis en:

- La interpretación de mapas y planos.
- La identificación de recursos turísticos tanto físicos como humanos y su influencia en el desarrollo de la actividad turística.
- Las diferencias socio-culturales y económicas entre países y su influencia en el desarrollo del turismo emisor/receptor.

## 14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:

## ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO

### 15. OBJETIVO DEL MÓDULO:

Analizar la información del mercado turístico de una zona o localidad que permita detectar oportunidades de crear y desarrollar los productos turísticos.

### 16. DURACIÓN DEL MÓDULO:

75 Horas

### 17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO.

#### A) Prácticas

Partiendo de una zona turística determinada:

- Enumerar, describir, e interrelacionar los variables que conforman la oferta y la demanda turística.
- Identificar el conjunto de recursos de cada zona
- Definir criterios para valorar los recursos disponibles, atendiendo a su potencialidad turística.
- Seleccionar los recursos que mejor se adecuen a las necesidades detectadas en el mercado
- Elaborar un inventario de los recursos turísticos y oferta básica y complementaria, tanto actuales como potenciales, susceptibles de ser integrados en el producto turístico.
- Discutir los distintos tipos de turismo, identificando las modalidades que se pueden desarrollar en un ámbito local convenientemente caracterizado.

#### B) Contenidos teóricos

- Mercado turístico
  - La oferta
  - La demanda
  - Los agentes turísticos
- Actividades turísticas
- Las Agencias de Viajes
  - Clasificación
  - Actuación
- Establecimientos hoteleros y extrahoteleros
  - Clasificación
  - Características
- Restauración
- Transporte
  - Aéreo
  - Terrestre
  - Fluvial y marítimo
- Empresas de servicio turístico complementarias
- Conceptos, definiciones y clasificaciones relacionados con el turismo
- Relaciones turísticas
- Destinos turísticos
  - España como producto turístico
  - Turismo urbano
  - Turismo cultural
  - Turismo rural
  - Turismo deportivo

- Turismo de salud
- Turismo de invierno
- Turismo joven
- Destinos turísticos internacionales
- Turismo de sol y playa
- Turismo urbano
- Turismo cultural
- Turismo joven
- Turismo de invierno
- Productos turísticos según los medios de transporte
  - Grandes rutas terrestres europeas
  - Trenes turísticos
  - Cruceros fluviales y marítimos

### **C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:**

Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:

- Comprender la potencialidad turística de los recursos de la zona.
- Aplicar la creatividad para el mejor aprovechamiento de los recursos turísticos.

## 14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:

TÉCNICAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

## 15. OBJETIVO DEL MÓDULO:

Identificar y analizar fuentes de información que permitan formar un fondo de documentación turística actualizada, así como analizar las necesidades de información y atención que habitualmente se demandan en las oficinas y/o servicios de información turística.

## 16. DURACIÓN DEL MÓDULO:

45 Horas

## 17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO.

### **A) Prácticas**

En supuestos prácticos de demanda de información:

- Identificar, seleccionar y analizar información turística y/o de interés general según las situaciones.
- Resolver necesidades concretas de información, directamente y a través del teléfono, adaptándola según tipos de establecimientos y clientes.
- Recuperar información y servirla a los supuestos usuarios.
- Reconocer y aplicar criterios de clasificación y ordenación de un fondo documental.
- Distinguir y aplicar métodos de obtención, archivo y disposición de la información.

### **B) Contenidos teóricos**

- La importancia de la información en el turismo
- Las oficinas de información
  - Públicas
  - Privadas
- Las agencias de viajes: su función informativa
- Oficinas de turismo

- Embajadas
- Consulados
- Compañías aéreas
- Otros
- Centros de Información Turística en la C.E.E.
- Fuentes de Información Turística
- Recogida y actualización de datos
- Identificación y valoración de información
- Tipos demandados de información
  - Alojamiento
  - Transporte
  - Actividades y lugares de interés
  - Otros
- Procesos de solicitud de información
  - Personal
  - Por correo
  - Fax
  - Teléfono
- Recogido y actualización de información
- Identificación y valoración de información
- Prestación de servicios como intermediarios
  - Alquiler de coches
  - Venta de excursiones
  - Visitas y entradas a espectáculos
  - Compra de moneda extranjera
  - Sistemas de cobro de las prestaciones

### **C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:**

Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:

- Mantener y tener actualizado el archivo de información diversa para ofrecer a los clientes.
- Comprobar la comprensión de los receptores de la información.

## 14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:

ATENCIÓN TELEFÓNICA

## 15. OBJETIVO DEL MÓDULO:

Dar el tratamiento más adecuado a cada tipo de cliente, entendiendo las necesidades por las que se pone en contacto telefónico y calibrando sus expectativas, dominando las capacidades de los equipos puestos a su disposición y sabiendo que la actitud y disposición demostrada serán herramientas imprescindibles para que esa relación tenga éxito.

## 16. DURACIÓN DEL MÓDULO:

65 Horas

## 17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO.

### **A) Prácticas**

- Realizar ejercicios de modulación de voz intentando expresar diferentes tonos: asombro, perplejidad, casualidad, pregunta, secreto, etc.
- Hacer pruebas en las que se tienda al ritmo de 125 palabras por minuto, sabiendo que

hablar más rápido puede acarrear problemas.

- Hacer prácticas de "poner una sonrisa en la voz", recordando sonreír cuando se conteste una llamada. La voz sonará más agradable. Pegar el letrero "sonría" en su teléfono/centralita telefónica.
- Analizar una autoevaluación de su voz. Determinando su sonido, variaciones de altura, ritmo, volumen, articulación clara, suena como si estuviera sonriendo, tiene mucha fuerza, hace énfasis en los acentos adecuados.
- Definir y adaptar los modos básicos de dirigirse a las personas, y las frases habituales con las que se contestará, intentando siempre "darle vida".
- Reconocer los tres tipos de expresiones con los que se pueden dirigir hacia nosotros: preguntas, declaraciones y objeciones, aplicando a cada una la escucha activa adecuada.
- Ejercitar las técnicas habituales de negociación telefónica, evitando decir "no" y ofreciendo alternativas.
- Identificar el hacer preguntas por nuestra parte como una herramienta para dirigir la conversación de forma positiva.
- Desarrollar el plan de acción para llamadas de servicio, y de forma particular para llamadas en las que tendremos que dar malas noticias.
- Concluir la conversación usando las técnicas estudiadas de antemano como más efectivas.

### **B) Contenidos teóricos.**

- La modulación de su voz, como factor fundamental en la relación.
- Su mejor voz, como elemento psíquico de prestación de servicio.
- Dirigirse al que llama con actitud positiva.
- Contestar el teléfono. Número máximo de timbrazos. Identificación.
- La manera efectiva de escuchar. Escucha activa.
- Manejar objeciones. Dominio de la argumentación favorable.
- El arte de la negociación como técnica para la mejora de la prestación.
- La llamada de seguimiento del servicio. Su importancia.
- Hacer preguntas de la forma más adecuada.
- Hacer llamadas de servicio, atendiendo a cada tipo de cliente/proveedor.
- Dar malas noticias.
- Reconocer y manejar el comportamiento del que llama, para intentar darle el mayor grado de satisfacción posible a través de nuestras palabras.
- Cómo volver a llamar al cliente.
- Declaraciones que se deben evitar.
- Concluir la conversación.

### **C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:**

Durante la impartición del módulo se hará especial énfasis en:

- Sonreír al teléfono
- Escucha activa
- Empatía
- Comunicar imagen de empresa.

## 14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:

ARCHIVOS Y DOCUMENTACION

## 15. OBJETIVO DEL MÓDULO:

Analizar y aplicar sistemas y procedimientos de organización racional, para la recopilación, clasificación y archivo de datos.

## 16. DURACIÓN DEL MÓDULO:

30 Horas

## 17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO.

### A) Prácticas

- Partiendo de diferentes supuestos prácticos, seleccionar, adecuar y aplicar:
  - Procedimientos de solicitud, clasificación y reposición de existencias.
  - Procedimientos de entradas, salidas y distribución de existencias.
  - Clasificación de material y documentos recibidos, almacenándolos ordenadamente en los lugares previstos al efecto, siguiendo las normas de seguridad, almacenamiento y utilización establecidos.
- Realizar un estudio comparativo sobre dos empresas cuyos sistemas y procedimientos de organización de información sean diferentes.

### B) Contenidos teóricos:

- Documentos necesarios
  - Documentación esencial (impresos, manuales, revistas...)
  - Clasificación y ordenación
  - Utilización y manejo de la documentación.
- Documentos e impresos editados por los prestatarios de servicios
  - Impresos técnicos
  - Impresos de control
  - Impresos contables
- Documentos externos
- Archivos
  - Diferentes tipos
  - Fórmulas operativas a aplicar.

### C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:

Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:

- Asegurar el buen cuidado y mantenimiento de los mismos, así como su organización.
- Garantizar la integridad y seguridad de los archivos.

## 14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:

INFORMATICA PARA OFICINAS DE INFORMACION

## 15. OBJETIVO DEL MÓDULO:

Manejar perfectamente el ordenador, introducir y extraer datos e identificar las fuentes de información turística que sea preciso consultar.

## 16. DURACIÓN DEL MÓDULO:

30 Horas

## 17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO.

### A) Prácticas:

En el aula de informática, dispuesta a tal fin, el alumno con su ordenador deberá realizar

con los datos ofrecidos:

- Una hoja de calculo
- Un texto
- Hacer modificaciones sobre el texto ya pasado
- Extraer datos ya incluidos
- Utilización del Videotex
- Realización de diversas reservas apoyándose en el programa utilizado en su momento

**B) Contenidos teóricos:**

- Informática básica
  - Sistemas operativos
  - Tratamiento de textos
  - Base de datos
  - Hoja de calculo
- Informática aplicada a la Información turística
  - Informaciones de:
    - Servicio de alojamiento
    - Restauración
    - Transporte
    - Monumentos/museos
  - Oferta turística complementaria:
    - Cines
    - Teatros
    - Discotecas
    - Instalaciones deportivas
    - Sistemas integrados de información, reserva y venta de servicios turísticos
- El Videotex
- Centrales de reserva

**C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:**

- Importancia de las copias de seguridad
- Utilización del corrector ortográfico
- Organización del documento

14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:

LEGISLACION TURISTICA

15. OBJETIVO DEL MÓDULO:

Manejar aquellas disposiciones legales que afectan al desarrollo de la actividad laboral.

16. DURACIÓN DEL MÓDULO:

35 Horas

17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO.

**A) Prácticas:**

- En supuestos prácticos de presentación de reclamaciones.
  - Informar y asesorar adecuadamente los derechos y posibles acciones que se pueden emprender para la presentación de una reclamación.
  - Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección del consumidor.

- Proponer soluciones de consenso entre las partes afectadas, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.
- Identificar los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, teniendo en cuenta el marco legal que regula la actividad turística.
- Emplear las fuentes básicas de información del Derecho Laboral, distinguiendo los derechos y obligaciones que le incumben.

**B) Contenidos teóricos:**

- Legislación turística
  - Nacional
  - Internacional
- Legislación laboral
- Legislación de transportes
- Legislación de los alojamientos
- Derecho mercantil
  - Contratos
  - Formatos mercantiles

**C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:**

Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:

- La importancia de la legislación y sus diferentes aspectos de aplicación en el ámbito turístico y las particularidades actuales derivadas de las directivas de la CEE.

**14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:**

SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

**15. OBJETIVO DEL MÓDULO:**

Aplicar las normas y medidas necesarias a adoptar para evitar, y en su caso, saber actuar ante situaciones de emergencia. Desarrollar una cuidada y pulcra higiene e imagen personal.

**16. DURACIÓN DEL MÓDULO:**

40 Horas

**17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO.**

**A) Prácticas:**

- Familiarizarse con los medios materiales más comunes a emplear ante una alarma de incendios: extintores, mangueras, sprinklers, alarmas, llaves de seguridad, interruptores, etc.
- Planteada una situación de peligro, realizar los primeros auxilios a la persona afectada.
- Discusión de grupo sobre las consecuencias positivas y negativas de una buena o mala higiene personal.
- Realizar una tormenta de ideas para evitar pérdidas, robos y hurtos

**B) Contenidos teóricos:**

- La seguridad e higiene en la hostelería y su importancia
- Primeros auxilios. Botiquín
- Higiene personal y uniformidad
- Descripción de las instalaciones y equipos básicos, que afectan a la normativa sobre incendios.

- Prevención de robos, hurtos y pérdidas.
- Desarrollo del trabajo: posturas y movimientos a evitar.

**C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:**

Durante la impartición del módulo se hará especial énfasis en:

- La importancia de aplicar en cada momento las normas de seguridad e higiene
- Tener especial cuidado en la higiene personal.

