



HOTT01. Acciones básicas frente a la COVID-19 en Turismo y Hostelería

Objetivos

□ **Objetivo general**

- Adquirir los conocimientos, destrezas y habilidades para responder a las necesidades generadas por la COVID-19, en el sector del turismo y hostelería, cumpliendo las directrices y recomendaciones establecidas, con objeto de recuperar la confianza de trabajadores y usuarios de los servicios turísticos.

□ **Objetivos específicos**

- Identificar los microorganismos más frecuentes y su relación con las enfermedades causadas.
- Describir las características generales de virus, bacterias, protozoos, algas y hongos.
- Enumerar las principales enfermedades causadas por los microorganismos.
- Determinar los diferentes tipos de tratamientos según el agente infeccioso.
 - Agentes infecciosos más frecuentes.
 - Características y tipología de los principales tratamientos: antivirales, antibióticos, fungicidas, otros.
 - Características, tipos y formas de aplicación de viricidas.
- Caracterizar la enfermedad provocada por COVID-19: síntomas, personas asintomáticas, pruebas, medicinas efectivas.
- Caracterizar los principales tipos de virus y sus formas de transmisión.
- Explicar las características y comportamiento del SARS-CoV-2
- Identificar la respuesta inmunitaria del organismo frente a la infección. Las inmunoglobulinas y su significado frente a una segunda infección.
- Identificar los Equipos de Protección Individual (EPI) como medios de protección individual y colectiva.
- Usar adecuadamente los principales tipos de mascarillas, guantes y geles hidroalcohólicos y desinfectantes en el día a día.
- Caracterizar los hidrogeles y los desinfectantes.
- Manejar adecuadamente los termómetros sin contacto.
- Desarrollar pautas de higiene habituales en el día a día.
- Usar adecuadamente los elementos de protección individual y colectiva en el sector de la hostelería y el turismo.
- Aplicar la distancia de seguridad adecuada para la prevención de la COVID-19 en los puestos de trabajo y la distribución de los espacios comunes.

- Comprender la importancia de establecer turnos en los puestos de trabajo.
- Desinfectar superficies en el centro de trabajo aplicando los protocolos establecidos.
- Identificar los productos de limpieza y desinfección adecuados para cada superficie.
- Interpretar el significado de los símbolos más comunes de las etiquetas de los productos de limpieza y desinfección.
- Eliminar los residuos generados mediante un reciclaje adecuado.
- Identificar los viricidas autorizados por el Ministerio de Sanidad.
- Aplicar el protocolo de actuación en caso de persona infectada o con sintomatología compatible con la COVID-19.
- Conocer las directrices para la prevención de riesgos laborales y de las autoridades sanitarias.
- Protocolos de limpieza de superficies y lugares comunes.
- Identificar las directrices y recomendaciones establecidas para la reducción del contagio por SARS-CoV-2, aplicándolas para asegurar una atención segura al usuario.
- Conocer el servicio y la orientación al cliente en las nuevas normas de higiene individuales y colectivas vigentes.
- Explicar el uso de la mascarilla y la distancia de seguridad como agente protector individual y colectivo.
- Transmitir la información sobre las normas para grupo natural.
- Describir la atención a personas con discapacidad o con problemas de movilidad como parte de la confortabilidad del usuario.
- Exponer la información sobre la señalización de zonas de paso y comunes.
- Conocer la actitud personal frente a quejas y reclamaciones.
- Explicar la transmisión de información sobre los usos de zonas de paso e instalaciones comunes.
- Describir la transmisión de información sobre formas de pago.
- Conocer el servicio y la orientación al cliente en las nuevas normas de higiene individuales y colectivas vigentes.
- Explicar el uso de la mascarilla y la distancia de seguridad como agente protector individual y colectivo.
- Saber la información sobre las normas para grupo natural.
- Describir la atención a personas discapacitadas o con problemas de movilidad como parte de la confortabilidad del usuario.
- Exponer la información sobre la señalización de zonas de paso y comunes.
- Conocer las directrices para la prevención de riesgos laborales y de las autoridades sanitarias.
- Explicar los protocolos de limpieza de superficies y lugares comunes.
- Explicar la reactivación del sector duradera.

- Describir la importancia del turismo seguro y sostenible.
- Exponer la mejora de la competitividad del destino turístico.
- Explicar el Plan de Impulso al Sector Turístico.
- Conocer las guías para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en el sector turístico del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.
- Describir la búsqueda de información en la red: Re-open EU.
- Identificar las medidas económicas, laborales y fiscales establecidas por el gobierno para paliar los efectos de la pandemia sobre el sector de la hostelería y la restauración.
- Identificar las fases de desarrollo de un plan de mejora para los sectores de la hostelería y de la restauración.
- Reconocer la importancia de la digitalización en el sector: *marketing* y promoción, nuevas formas de venta y nuevas tecnologías en el entorno pos-COVID-19.
- Definir el concepto de *startup*.
- Identificar técnicas para el crecimiento de un negocio: *braimstorming*, método SCAMER, Moonshot Thinking y otras.

Contenidos

Acciones básicas frente a la COVID-19 en Turismo y Hostelería	Tiempo estimado
<p>Unidad 1: Microorganismos causantes de enfermedades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microorganismos más frecuentes. • Enfermedad provocada por COVID-19: síntomas, personas asintomáticas, pruebas, medicinas efectivas. • Principales tipos de virus y sus formas de transmisión. • Características y comportamiento del SARS-CoV-2. • Respuesta inmunitaria del organismo frente a la infección. Las inmunoglobulinas y su significado frente a una segunda infección. 	
Examen UA 01	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 01	30 minutos
Tiempo total de la unidad	10 horas
<p>Unidad 2: Uso y mantenimiento de medios de protección individual y colectiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos de protección individual (EPI). • Principales tipos de mascarillas. • Principales tipos de guantes. • Hidrogeles y desinfectantes. • Termómetros sin contacto. • Pautas de higiene habituales en el día a día. 	
Examen UA 02	30 minutos
Ejercicio práctico UA 02	30 minutos
Tiempo total de la unidad	10 horas
<p>Unidad 3: Confortabilidad y seguridad en el puesto de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilización de elementos de protección individual y 	

<p>colectiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distancia de seguridad, su significado y aplicación. • Pautas de higiene en el puesto de trabajo. • Protocolo de actuación en caso de persona infectada o con sintomatología compatible con la COVID-19. • Desinfección de superficies en el centro de trabajo. 	
Examen UA 03	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 03	30 minutos
Tiempo total de la unidad	10 horas
<p>Unidad 4: Confortabilidad y seguridad del usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y confianza al usuario en hostelería. • Desarrollo de una atención personalizada. • Habilidades para armonizar y reconducir actitudes de clientes. • Protocolo de actuación en caso de persona infectada o con sintomatología compatible con la COVID-19. 	
Examen UA 04	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 04	30 minutos
Tiempo total de la unidad	10 horas
<p>Unidad 5: Impulso para la reactivación del sector turístico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de la importancia de la cadena de valor del turismo. • Recuperación de la confianza en un destino 100% seguro. • Desarrollo de planes de mejora en alojamientos. • Desarrollo de planes de mejora en restauración. 	
Examen UA 05	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 05	30 minutos
Tiempo total de la unidad	8 horas

<p>Unidad 6: Situaciones nuevas. Nuevas respuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitalización en el sector. • Emprendimiento post-COVID-19. 	
Examen UA 06	30 minutos
Ejercicio práctico UA 06	30 minutos
Tiempo total de la unidad	6 horas
Examen final	1 hora
6 unidades	55 horas