

### DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS	Duración	40
		Específica	
Código	UF0041		
Familia profesional	HOSTELERÍA Y TURISMO		
Área Profesional	Alojamiento		
Certificado de profesionalidad	Gestión de pisos y limpieza en alojamientos	Nivel	3
Módulo formativo	Organización y atención al cliente en pisos	Duración	130
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo (Transversal)	Duración	30
	Gestión de protocolo (Transversal)		30
	Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales (Transversal)		30

#### Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con las RP1, RP2, RP3, RP4 y RP5 de la UC1067\_3, en lo referido al servicio de seguridad del establecimiento.

#### Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

##### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Comparar los modelos más característicos de organización de los servicios asignados al departamento de pisos, justificando los más adecuados para determinados tipos y modalidades de establecimientos de alojamiento.

CE1.1 Relacionar modelos característicos de organización de la prestación de los servicios asignados al departamento de pisos con diferentes tipos y modalidades de establecimientos de alojamiento.

CE1.2 Justificar la elección de procesos propios del departamento de pisos que resulten adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios, en función de supuestos medios disponibles y modalidades de alojamiento.

CE1.3 En situaciones prácticas relacionadas con la posible distribución de equipos, máquinas y mobiliario característicos del departamento de pisos:

- Identificar los elementos materiales necesarios y más apropiados.
- Realizar gráficos donde se represente la mejor distribución en planta de los elementos materiales en función de diferentes tipos y características de establecimientos de alojamiento.
- Justificar la distribución de elementos materiales según criterios de ergonomía y fluidez del trabajo.

C2: Definir planes de trabajo periódicos para departamentos de pisos, adaptados a diferentes tipos de alojamiento y situaciones.

CE2.1 Enumerar los factores que determinan las necesidades que deben ser cubiertas por el departamento, en función del tipo de establecimiento y clientela.

CE2.2 Manejar equipos y programas informáticos específicos para la organización de la prestación de los servicios propios del departamento de pisos.

CE2.3 En supuestos prácticos de elaboración de planes de trabajo del departamento:

- Estimar necesidades de recursos humanos y materiales para el buen funcionamiento del departamento de pisos.
- Definir una proyección de los objetivos de productividad del departamento a corto o medio plazo, a partir de los recursos estimados en el supuesto.
- Ajustar y priorizar las tareas objeto de realización por el personal disponible, para dar respuesta a la planificación del día, semana o mes y teniendo en cuenta permisos, vacaciones, bajas y otras circunstancias.
- Elegir y formalizar la documentación necesaria para la programación del trabajo, utilizando los medios más adecuados en cada caso.

C3: Aplicar sistemas de aprovisionamiento externo, mantenimiento, reposición y control de las dotaciones de lencería, materiales, equipos y mobiliario, que permitan evaluar su grado de aprovechamiento.

CE3.1 Clasificar los utensilios, equipos, productos, materiales y piezas de lencería más usuales en un establecimiento de alojamiento, en función de su tipología.

CE3.2 Comparar los métodos más utilizados para identificar necesidades de aprovisionamiento y fuentes de suministro, efectuar solicitudes de compra y desarrollar procesos de recepción y control de materiales y atenciones a clientes.

CE3.3 Justificar criterios de almacenamiento en función de supuestos espacios disponibles y tipos de productos, describiendo los procedimientos de control de entradas y salidas de almacén más utilizados en establecimientos de alojamiento.

CE3.4 Explicar los procedimientos de mantenimiento, reposición y control de la dotación y rotación de existencias en el establecimiento.

CE3.5 En situaciones prácticas, relativas a la reposición y control de dotaciones:

- Determinar el stock mínimo de materiales y productos de limpieza y los mínimos de uso y reserva de ropa.
- Elaborar propuestas de reposición, haciendo constar cantidades, especificaciones técnicas y estimación de costes, para lograr un nivel óptimo de existencias.
- Elaborar inventarios y presentarlos según los criterios establecidos en el supuesto.
- Registrar y valorar las existencias utilizando los métodos más habituales.

CE3.6 Argumentar la necesidad de intervenir en los procesos de aprovisionamiento y distribución de materiales con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C4: Explicar la función de mantenimiento de establecimientos de alojamiento y las relaciones y competencias que en esta materia tiene el encargado/a del departamento de pisos.

CE4.1 Explicar la estructura básica de un plan general de mantenimiento para instalaciones propias de un alojamiento.

CE4.2 Describir los objetivos y funciones propias del departamento de mantenimiento de un establecimiento de hospedaje.

CE4.3 Describir los procedimientos de comunicación y coordinación que en materia de mantenimiento se establecen entre los departamentos de mantenimiento, pisos y recepción.

CE4.4 En situaciones prácticas, relativas a las competencias asignadas a la gobernanta/e en materia de mantenimiento:

- Simular la revisión de las instalaciones que debe efectuar una gobernanta/e.
- Complimentar los documentos de control.
- Simular los procesos de comunicación y coordinación establecidos con otros departamentos implicados.
- Elaborar informes de seguimiento y evaluación de resultados.

C5: Describir el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje, relacionando las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables.

CE5.1 Describir los objetivos y funciones del servicio de seguridad en un alojamiento.

CE5.2 Identificar las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad, relacionándolas con las medidas de seguridad aplicables.

CE5.3 Identificar los equipos de seguridad y sus utilidades.

CE5.4 Relacionar el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.

CE5.5 Identificar y elaborar normas para la seguridad de los clientes y de sus pertenencias, adecuadas al establecimiento.

CE5.6 Identificar y aplicar las pautas de actuación adoptables en situaciones de emergencia y en caso de accidentes, como los procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación

## Contenidos

### 1. Organización de la prestación de los servicios del departamento de pisos

- o Modelos característicos de organización de la prestación de los servicios: descripción y comparación.
- o Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería: Habitaciones de clientes. Zonas nobles. Zonas de servicio.
- o Offices de pisos, lavandería y lencería. Propuesta de ubicación y distribución en planta de mobiliario.
- o Procesos característicos del departamento de pisos: Descripción, diseño y elección.
- o Análisis de información de procesos de servicios propios del departamento. Flujo de materias primas, ropa y lencería.
- o Métodos de trabajo: La planificación del trabajo. Métodos de mejora de la producción.
- o Métodos de medición de la actividad productiva:
  - Medición de tiempos: cronometraje.
  - Métodos basados en la ergonomía.
  - Métodos basados en la experiencia.
  - Estimación y asignación de tiempos.
- o Elaboración de planes de trabajo del departamento de pisos.
- o Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales.
- o Confección de horarios y turnos de trabajo.
- o Organización y distribución de las tareas.
- o Normas de control de: averías, objetos olvidados, habitaciones, empleo de materiales y productos y otros aspectos.
- o Especificidades en entidades no hoteleras: Hospitales y clínicas. Residencias para la tercera edad. Residencias escolares. Otros alojamientos no turísticos.

### 2. Técnicas y procesos administrativos aplicados al departamento de pisos

- o Aplicación de procedimientos administrativos propios del departamento.
- o Manejo de equipos y programas informáticos específicos.
- o Utilización y manejo de equipos de oficina.

- Identificación, clasificación y cumplimentación de documentación específica.
- Especificidades en entidades no hoteleras: Hospitales y clínicas. Residencias para la tercera edad. Residencias escolares. Otros alojamientos no turísticos.

### **3. Planificación del espacio en función de maquinaria y equipos del área de pisos, zonas comunes, lavandería y lencería**

- Clasificación y medidas básicas de maquinaria y equipos.
- Ubicación y distribución en planta de maquinaria y equipos.
- Especificidades en entidades no hoteleras: Hospitales y clínicas. Residencias para la tercera edad. Residencias escolares. Otros alojamientos no turísticos.

### **4. Aprovisionamiento, control e inventario de existencias en el departamento de pisos**

- Análisis de la dotación característica del departamento de pisos.
- Métodos utilizados para identificar necesidades de aprovisionamiento y fuentes de suministro, efectuar solicitudes de compra y desarrollar procesos de recepción y control de materiales y atenciones a clientes: análisis y aplicación.
- Sistemas y procesos de almacenamiento, distribución interna, mantenimiento y reposición de existencias: análisis y aplicación.
- Elaboración de inventarios y control de existencias.
- Especificidades en entidades no hoteleras: Hospitales y clínicas. Residencias para la tercera edad. Residencias escolares. Otros alojamientos no turísticos.

### **5. El mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipos en el departamento de pisos**

- El departamento de mantenimiento: objetivos, funciones y relaciones con el área de pisos.
- Competencias del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería en materia de mantenimiento de instalaciones, equipos y mobiliario.
- Tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.
- El establecimiento de alojamiento y su mantenimiento; principales elementos: El inmueble: fachada, terrazas, suelos, techos, paredes, carpintería, cristalería, salidas de emergencia, otros. Las instalaciones: de protección contra incendios, de calefacción, climatización y agua caliente, aparatos de elevación, instalaciones eléctricas y otras instalaciones.
- Especificidades en entidades no hoteleras: Hospitales y clínicas. Residencias para la tercera edad. Residencias escolares. Otros alojamientos no turísticos.

### **6. Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento**

- El servicio de seguridad: equipos e instalaciones.
- Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias.
- Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias.
- Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.
- Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia.
- Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro.
- La seguridad de los clientes y sus pertenencias.
- Especificidades en entidades no hoteleras: Hospitales y clínicas. Residencias para la tercera edad. Residencias escolares. Otros alojamientos no turísticos.

## **Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES**

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller.
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad: Gestión de pisos y limpieza en alojamientos.