Lanbide

Euskal Enplegu Zerbitzua
Servicio Vasco de Empleo

HOSTELERÍA
Y TURISMO

Certificado de Profesionalidad

GESTIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS

[Nivel 3]

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE GAINETAKO SAILA
DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y ASUNTOS SOCIALES

IVAC KEI
koalifikazioen eta lanbide heziketaren euskal institutua
Instituto vasco de cualificaciones y formación profesional

Contenidos

I IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

DENOMINACIÓN 06
CÓDIGO 06
FAMILIA PROFESIONAL 06
ÁREA PROFESIONAL 06
CUALIFICACIÓN PROFESIONAL DE REFERENCIA 06
NIVEL DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL 06
COMPETENCIA GENERAL 06
RELACIÓN DE UNIDADES DE COMPETENCIA
QUE CONFIGURAN EL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD 06
ENTORNO PROFESIONAL 06
RELACIÓN DE MÓDULOS, UNIDADES FORMATIVAS Y DURACIONES 07

II PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

1 Unidad de competencia 1 10
DEFINIR Y ORGANIZAR LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS Y PRESTAR ATENCIÓN AL CLIENTE

2 Unidad de competencia 2 12
SUPERVISAR LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS

3 Unidad de competencia 3 14
GESTIONAR DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

III FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

1 Módulo Formativo 1: 18
ORGANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN PISOS

2 Módulo Formativo 2: 25
CONTROL DE PROCESOS EN PISOS

3 Módulo Formativo 3: 29
GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

4 Módulo Formativo 4: 35
PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE GESTIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS

IV PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES, REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS Y CRITERIOS DE ACCESO

FORMADORES 40

ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS 41

CRITERIOS DE ACCESO 46

I IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

DENOMINACIÓN

GESTIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS

CÓDIGO

HOTA0208

FAMILIA PROFESIONAL

Hostelería y Turismo.

ÁREA PROFESIONAL

Alojamiento.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL DE REFERENCIA

HOT333_3 Gestión de pisos y limpieza en alojamientos. (RD 1700/2007, de 14 de diciembre).

NIVEL DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL

3

COMPETENCIA GENERAL

Gestionar las actividades propias del departamento de pisos que se realizan en habitaciones, áreas de servicio públicas y área de lavandería-lencería de los alojamientos, optimizando los recursos materiales y humanos de que se dispone para ofrecer la mejor calidad de servicio y atención al cliente, en concordancia con los objetivos del establecimiento

RELACIÓN DE UNIDADES DE COMPETENCIA QUE CONFIGURAN EL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

- UC1067_3 Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente.
- UC1068_3 Supervisar los procesos del departamento de pisos.
- UC0265_3 Gestionar departamentos del área de alojamiento .

ENTORNO PROFESIONAL

Ámbito profesional

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de alojamiento, habitualmente de carácter privado aunque también pueden ser de carácter público. Realiza sus funciones bajo la dependencia del director del área de alojamiento o del propio director del establecimiento.

Sectores productivos

Esta cualificación se sitúa en el sector de la hostelería y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico en establecimientos como hoteles, apartamentos turísticos, ciudades de vacaciones o balnearios. También puede ubicarse en sectores como el educativo, el sanitario o el de servicios sociales, en cuyo marco se engloban determinados tipos de alojamientos no turísticos como centros sanitarios, residencias de estudiantes y residencias para la tercera edad.

Ocupaciones o puestos de trabajo

5150.010.4 Gobernanta/e (hostelería)
5150.010.4 Gobernanta/e en centros hospitalarios.
5150.010.4 Subgobernanta/e o encargada/o de sección del servicio de pisos y limpieza.
5150.011.5 Encargado de lencería y lavandería (hostelería)
Supervisor o controlador en empresas de servicios de limpieza

RELACIÓN DE MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS Y DURACIONES

MÓDULO FORMATIVO	HORAS	UNIDADES FORMATIVAS	HORAS
MF1067_3 Organización y atención al cliente en pisos.	130	UF0041: Organización del servicio de pisos en alojamientos	40
		UF0042: Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo (Transversal)	30
		UF0043: Gestión de protocolo (Transversal)	30
		UF0044: Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales (transversal)	30
MF1068_3 Control de procesos en pisos.	150	UF0045: Procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos	60
		UF0046: Procesos de lavado, planchado y arreglo de ropa en alojamientos	60
		UF0047: Decoración y ambientación en habitaciones y zonas comunes en alojamientos	30
MF0265_3 Gestión de departamentos del área de alojamiento.(Transversal)	120	UF0048: Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento	70
		UF0049: Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo	50
MP0012 Prácticas profesionales no laborales en Gestión de pisos y limpieza en alojamientos	80		
TOTAL HORAS	480		

II PERFIL PROFESIONAL

Unidad de competencia 1

DEFINIR Y ORGANIZAR LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS Y PRESTAR ATENCIÓN AL CLIENTE

1

Unidad de competencia 2

SUPERVISAR LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS

2

Unidad de competencia 3

GESTIONAR DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

3

1 Unidad de competencia 1: DEFINIR Y ORGANIZAR LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS Y PRESTAR ATENCIÓN AL CLIENTE.

Código: UC1067_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Definir y establecer los procesos de prestación de servicios del departamento de pisos, precisando los planes de trabajo para conseguir resultados adecuados y rentables.

CR1.1 Los procesos se definen para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios, en función de los medios disponibles y del tipo de alojamiento.

CR1.2 El espacio físico correspondiente al área de su responsabilidad, como el office, los despachos y los almacenes de lencería, se organiza teniendo en cuenta:

- La adaptación a los medios disponibles.
- El establecimiento de un flujo de trabajo rápido.
- La facilidad en el contacto y comunicación personal.
- La optimización de las tareas y circulaciones, adaptándose a las directrices de la empresa, la capacidad del establecimiento y tipo de oferta, el presupuesto económico y la relación eficacia
- Coste de cada elemento y los principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene.

CR1.3 El plan de trabajo periódico se define determinando los procedimientos específicos para la prestación de los servicios asignados al departamento y teniendo en cuenta:

- Las características del establecimiento, como capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de empresa y tipología de clientes.
- Las técnicas propias del área.
- Las máquinas, equipos y otros medios disponibles.
- La estructura organizativa establecida.

CR1.4 Las necesidades de personal y de recursos materiales para cumplir el plan de trabajo establecido se identifican en función de las carencias detectadas y actividades programadas.

CR1.5 La contratación de personal para cubrir las necesidades detectadas se propone, participando en el reclutamiento y selección de los candidatos.

CR1.6 La distribución y asignación de tareas se realiza teniendo en cuenta la ocupación, las prioridades organizativas y la capacitación y características del personal.

CR1.7 Los turnos, horarios, vacaciones y días libres del personal a su cargo se determinan en función de las necesidades del servicio y conforme a la legislación laboral y convenios colectivos vigentes.

CR1.8 La documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento se establece y controla de modo que se asegure la coordinación de recursos y tareas y la transmisión de información a los departamentos y subdepartamentos relacionados, tales como recepción, restaurante, salones, servicio de habitaciones, almacén, servicio técnico y otros.

CR1.9 Los procedimientos de control establecidos permiten determinar la capacidad y eficacia de los procesos del departamento.

RP2: Dirigir la formalización y control de los inventarios de ropa, productos, materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario de modo que se pueda conocer su cantidad y grado de rotación y conservación, prestando asistencia técnica y operativa.

CR2.1 Los procedimientos para valorar económicamente las existencias y pérdidas, y para confeccionar los planes de reposición y amortización, se establecen.

CR2.2 Los planes de reposición y amortización a corto, medio y largo plazo se confeccionan teniendo en cuenta las cuotas de ocupación para cada periodo predeterminado.

CR2.3 La previsión de dotaciones de ropa necesaria para llevar a cabo el servicio en las habitaciones, así como para el servicio de restauración, tales como manteles, servilletas, volantes, fieltros, fundas para las sillas y otras, se efectúa de manera ajustada a las necesidades.

CR2.4 Los inventarios de existencias y los registros de pérdidas se asignan, para su realización, a las personas idóneas, dando las instrucciones con precisión y claridad, estableciendo las fechas, horarios y tiempos más convenientes, y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

CR2.5 Los resultados de los controles se verifican haciendo, en caso necesario, los muestreos que sean precisos y ordenando las rectificaciones oportunas.

CR2.6 Las actualizaciones de dichos inventarios relativos a ropa, productos y materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario se aseguran, manteniendo siempre el stock mínimo fijado para su distribución y consumo.

CR2.7 Los informes necesarios para superiores u otros departamentos, relativos a la cantidad, nivel de consumo y grado de rotación y conservación de ropa, productos y materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario se realizan, valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición, y elaborando las correspondientes solicitudes.

RP3: Establecer normas, procedimientos, métodos y medidas para el aprovisionamiento externo, almacenamiento, distribución interna, control y reposición periódicos de los productos, materiales y utensilios propios del área de pisos, de modo que se pueda obtener el máximo provecho económico de los recursos disponibles.

CR3.1 Las normas y procedimientos para asegurar el aprovisionamiento externo, almacenamiento y distribución de los productos, materiales y utensilios necesarios entre el personal del departamento de pisos se determinan para la prestación de los servicios.

CR3.2 El método para el control y reposición diarios de los productos de gran consumo o perecederos se establece.

CR3.3 Las medidas necesarias de seguridad y control para evitar posibles sustracciones y pérdidas así como un mal uso de los utensilios, productos, materiales y artículos de acogida a clientes, se toman, requiriendo al personal a su cargo para que efectúe las rectificaciones oportunas.

RP4: Coordinar, en colaboración con los departamentos implicados, el mantenimiento y reparación de las instalaciones del área de pisos, supervisando los resultados finales.

CR4.1 Los espacios e instalaciones del área de su responsabilidad se inspeccionan, detallando los defectos apreciados, con especial atención a las instalaciones y equipos de prevención y atención de incendios, y comunicando de forma inmediata al departamento responsable las necesidades y grado de urgencia de las reparaciones.

CR4.2 La programación de las acciones de mantenimiento preventivo y de reparación se realiza de acuerdo con lo previsto en el plan general de mantenimiento establecido y las funciones asignadas a los departamentos implicados, teniendo en cuenta, además:

- Las previsiones de ocupación de habitaciones.
- Las condiciones de seguridad e higiene.
- El grado de conservación de instalaciones, mobiliario y equipos detectado en las inspecciones y en la formalización de inventarios.

CR4.3 Los partes de averías o de mantenimiento de las instalaciones del área de su responsabilidad se formalizan en los soportes y con los medios establecidos, diseñando, en caso necesario, los documentos correspondientes.

CR4.4 La supervisión final de los trabajos realizados se efectúa comprobando que se cumplen los resultados previstos en los plazos fijados.

RP5: Vigilar el cumplimiento de las normas en materia de seguridad de las personas y de las cosas, informando y controlando al personal a su cargo y participando en la evacuación en casos o simulacros de emergencias.

CR5.1 La existencia y buen estado de uso de planos indicativos de vías de emergencia en las habitaciones del establecimiento se comprueba con regularidad.

CR5.2 La accesibilidad a los dispositivos de alarma acústica y su estado de funcionamiento son objeto de comprobación.

CR5.3 El personal a su cargo se mantiene informado de todas las modificaciones habidas en las instalaciones en materia de seguridad o en las normas de emergencia.

CR5.4 En los casos de incendio u otras situaciones de emergencia, o en sus simulacros, se participa junto al equipo de emergencias establecido, cumpliendo con su obligación de evacuar clientes de las habitaciones, aplicando la técnica más rápida y eficaz para llevar a cabo la evacuación y siguiendo las instrucciones dadas por el servicio técnico o el director de operaciones.

CR5.5 La seguridad de los clientes se procura, controlando que el personal vigile la entrada de personas ajenas al alojamiento y aplicando las normas de actuación establecidas para estos casos.

CR5.6 La actuación del personal con respecto al tratamiento y devolución de los objetos olvidados por los clientes se controla, garantizando el cumplimiento de la normativa.

CR5.7 Las entradas y salidas de objetos olvidados se registran, custodiando los mismos hasta el momento de su entrega al propietario.

CR5.8 El cumplimiento por parte del personal a su cargo, de las normas referidas a la seguridad e higiene en el trabajo se comprueba, corrigiendo, en su caso, las desviaciones detectadas.

CR5.9 Las medidas de información y preventivas que sean necesarias se adoptan en situaciones de emergencia, accidente o enfermedad, aplicando, en caso necesario, técnicas de primeros auxilios.

RP6: Atender las peticiones, conflictos y quejas planteadas por los clientes, directamente o a través de recepción, para facilitarles el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.

CR6.1 La satisfacción de los deseos del cliente relacionados con servicios que presta el departamento de pisos se asegura, siempre que sea posible, respetando las normas internas del establecimiento.

CR 6.2 Las peticiones, quejas o reclamaciones de los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, anotándolas por escrito, tomando las medidas oportunas para su resolución y cumpliendo la normativa vigente.

CR6.3 Las modificaciones que se hayan producido en los servicios prestados al cliente se comunican, en forma y tiempo establecidos, a los departamentos implicados y al personal dependiente, para adecuar administrativamente la nueva situación.

CR6.4 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la misma.

RP7: Vigilar el cumplimiento de las normas de protocolo establecidas en función del tipo de evento que se desarrolle en el establecimiento de alojamiento.

CR7.1 Las normas de protocolo exigibles se identifican e interpretan en función del tipo de evento o acto que se vaya a realizar, en el que intervenga personal del departamento de pisos.
CR7.2 Las normas de protocolo seleccionadas se trasmiten al personal dependiente de forma clara, asegurándose de su comprensión.
CR7.3 La aplicación de las normas de protocolo y cortesía, adecuadas al evento o acto en cuestión, es objeto de verificación.

Contexto profesional:

Medios de producción y/o creación de servicios

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos del departamento de pisos. Equipos, mobiliario y material de oficina. Instrumentos de comunicación. Elementos de acceso a las habitaciones. Instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento de pisos. Equipos e instrumentos de seguridad. Botiquín.

Productos o resultado del trabajo

Planes de trabajo periódicos para la prestación de los servicios del departamento de pisos. Establecimiento de procesos, procedimientos, instrumentos y medios para la prestación del servicio. Instrucciones y órdenes de trabajo. Organización del espacio físico del área. Control de inventarios, de la dotación y de la reposición de ropa, productos, materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario del área. Control de las instalaciones del área. Supervisión de resultados finales de mantenimiento y reparación de las instalaciones del área. Gestión del ahorro energético. 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. Prestación de primeros auxilios en caso de emergencia.

Información utilizada o generada

Información interna referente a las políticas y programas de la empresa y a los procesos, procedimientos y métodos de operación. Información interdepartamental y jerárquica. Información sobre tarifas, precios y otras condiciones de contratación de servicios de lavanderías industriales y empresas de limpieza de instalaciones. Información sobre uso y conservación de equipos, mobiliario, utensilios y materiales. Información externa relacionada con proveedores, productos, cursos de formación y nuevas tecnologías. Planes de mantenimiento. Planes de emergencia. Soportes: instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías, manuales de operación, manuales de funcionamiento y mantenimiento de equipos, formularios, fichas e impresos normalizados, inventarios, partes de averías y otros. Libro de objetos olvidados. Normas de protocolo. Información a clientes sobre el funcionamiento y los servicios del establecimiento. Manuales de primeros auxilios. Protocolos de actuación en situaciones de emergencia.

2 Unidad de competencia 2:
SUPERVISAR LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS.

Código: UC1068_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Verificar el estado de limpieza y puesta a punto de las instalaciones asignadas al departamento de pisos, prestando la asistencia técnica y operativa necesaria, para conseguir un óptimo rendimiento y facilitar el trabajo del personal dependiente.

CR1.1 Las prioridades en cuanto a limpieza y puesta a punto de áreas se establecen, adecuándose y adaptándose a cada tipo de situación, utilizando para ello los procedimientos fijados y coordinándose eficazmente con los departamentos relacionados.
CR1.2 Un sistema de chequeos se establece para el mantenimiento preventivo de la maquinaria y equipos de limpieza de superficies.
CR1.3 El procedimiento definido para el control de calidad de las áreas del departamento se aplica:

- Revisando diariamente las habitaciones y comprobando que los procedimientos establecidos se respetan de modo que la higiene, orden y decoración sean óptimos.
- Efectuando la supervisión diaria de las zonas nobles y detectando, además de la necesidad o insuficiencia del grado de frecuencia de limpieza, cualquier anomalía en decoración y conservación o cualquier avería.

- Relacionando permanentemente las necesidades de limpieza con el personal disponible, y solicitando personal extra en caso de necesidad para la realización de las tareas según las previsiones de ocupación.
- Coordinando, en caso necesario, la limpieza realizada por empresas externas para los servicios contratados, tales como limpieza de fachadas, cristales, moquetas, lámparas, jardinería o la propia limpieza interior.
- Asegurándose de la corrección de las desviaciones, anomalías o fallos detectados.
- Bloqueando las habitaciones o zonas que no alcancen la calidad establecida.

CR1.4 Los productos y materiales más adecuados se eligen en función de las superficies que se vayan a limpiar y del tipo de limpieza que se vaya a realizar concertando las visitas de atención a proveedores o suministradores de productos que sean convenientes para proporcionar al establecimiento el máximo grado de conservación, limpieza, desinfección y protección ambiental.

CR1.5 Las instrucciones y órdenes de trabajo para el desarrollo de las funciones de limpieza y puesta a punto de las instalaciones por parte del personal dependiente se transmiten de forma clara, verbalmente o por escrito, asegurándose de su comprensión y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

CR1.6 La documentación empleada para el seguimiento, control y verificación de los procesos de puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes se formaliza, registra y archiva, empleando los medios establecidos y en tiempo y forma adecuados.

RP2: Controlar los procesos de lavandería-lencería, prestando la asistencia técnica y operativa necesaria, y asegurando un nivel óptimo de acabado y la coordinación con todos los departamentos o empresas implicados.

CR2.1 Las prioridades que se derivan de las necesidades correspondientes en materia de lavandería-lencería se determinan, coordinándose con los departamentos implicados y, en su caso, con las empresas externas de lavandería industrial, por medio de los procedimientos establecidos.

CR2.2 El control de entradas y salidas de prendas, así como de la calidad en el lavado, planchado, transporte, presentación y tiempo de entrega, se efectúa aplicando los procedimientos establecidos.

CR2.3 El mantenimiento preventivo de la maquinaria de lavandería y lencería, tales como lavadoras, planchas, calandrias, secadoras y otras se procura mediante el establecimiento de un sistema de chequeos.

CR2.4 La dotación de uniformes para todo el personal del establecimiento es objeto de comprobación en cuanto a número y diseño, en función de las secciones a las que van destinados.

CR2.5 Los parámetros de control para comprobar el estado de la ropa de habitaciones, tales como sábanas, toallas, colchas, cortinas y otras, así como de la ropa de restauración, tales como manteles, servilletas, faldones, fieltros y otras, se establecen para conseguir el óptimo rendimiento y su reposición en caso de deterioro.

CR2.6 Las instrucciones y órdenes de trabajo para el desarrollo de las funciones de clasificación, lavado, planchado y arreglo de ropa, y confección de ropa sencilla por parte del personal dependiente, se transmiten de forma clara, verbalmente o por escrito, asegurándose de su comprensión y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

CR2.7 Los pequeños arreglos de costura y la confección de ropa sencilla se supervisan.

RP3: Supervisar la decoración y ambientación de la zona de pisos y áreas públicas u otras instalaciones del establecimiento, participando en su definición y realización, con el fin de lograr que el cliente pueda disfrutar de un entorno confortable y accesible y se ofrezca, además, una imagen actualizada y acorde con la imagen corporativa de la empresa o entidad.

CR3.1 El tipo de decoración y ambientación se define de acuerdo con la dirección del alojamiento y teniendo en cuenta:

- La imagen corporativa de la empresa.
- Las características del establecimiento, tales como arquitectura exterior e interior, categoría, estilo y tipo de clientela actual o potencial
- Los objetivos económicos y presupuestos de la entidad.
- La posible utilización de elementos decorativos en las distintas temporadas.
- Las últimas tendencias en materia de decoración y ambientación.
- La accesibilidad.

CR3.2 La realización de elementos decorativos y otras operaciones de embellecimiento de las instalaciones a su cargo se asignan a las personas idóneas, dando instrucciones y orientaciones precisas y claras, verbalmente o por escrito, y prestando asistencia operativa si fuera necesario.

CR3.3 El plan de trabajo o lista de servicios y reposición de elementos decorativos, como mobiliario, tapicerías, alfombras, jarrones y otros, se establece para determinar la frecuencia más adecuada de limpieza e incluye los sistemas de chequeos e inventarios necesarios.

Contexto profesional:

Medios de producción y/o creación de servicios

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos del departamento de pisos en alojamientos. Equipos, mobiliario y material de oficina. Instrumentos de comunicación. Instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento. Dotaciones auxiliares, tales como cunas, camas supletorias u otras. Equipos de limpieza y tratamiento de superficies. Equipos de lavandería, lencería y costura. Productos de limpieza y lavandería. Dotación de lencería y ropa del establecimiento. Productos y atenciones para clientes. Criterios de accesibilidad.

Productos o resultado del trabajo

Control del estado de limpieza y puesta a punto de las instalaciones asignadas al departamento de pisos. Establecimiento de parámetros de control del estado de la lencería. Control de procesos de lavandería lencería. Instrucciones y órdenes de trabajo. Asistencia técnica y operativa al personal dependiente. Obtención de los niveles de calidad y garantía higiénico-sanitaria en los procesos de lavandería, lencería, planchado y costura. Gestión del ahorro energético. Decoración y ambientación de la zona de pisos y áreas públicas u otras instalaciones del establecimiento respetando la accesibilidad. Selección de productos y materiales de limpieza. Contactos con proveedores. Documentación derivada del seguimiento de procesos.

Información utilizada o generada

Información interna referente a las políticas y programas de la empresa y a los procesos, procedimientos y métodos de operación. Información interdepartamental y jerárquica. Información sobre necesidades periódicas de contratación de servicios de lavanderías industriales y empresas de limpieza de instalaciones. Información sobre uso y conservación de equipos, mobiliario, utensilios y materiales. Información de gestión para la dirección del establecimiento. Soportes, tales como instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías, manuales de operación, manuales de funcionamiento y mantenimiento de equipos y maquinaria de limpieza, lavado, planchado y costura, formularios, fichas e impresos normalizados. Información sobre proveedores. Información sobre decoración de establecimientos. Información sobre accesibilidad.

3 Unidad de competencia 3:
GESTIONAR DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO.

Código: UC0265_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Proponer objetivos y planes para el departamento o área de su responsabilidad que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento.

CR1.1 La información de los planes generales de la empresa y los específicos que afectan a su área de actuación se recaba de forma directa.

CR1.2 Los objetivos de carácter particular para el departamento de su responsabilidad se definen y se proponen a sus superiores.

CR1.3 Las opciones de actuación se identifican y evalúan, y se seleccionan las más adecuadas a los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y las características de la empresa.

CR1.4 Los planes y acciones para conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad se formulan y cuantifican.

CR1.5 Se participa en la elaboración de los planes de emergencia del establecimiento.

RP2: Confeccionar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad y efectuar el seguimiento económico y el control presupuestario.

CR2.1 Los datos históricos de su departamento o área de responsabilidad se revisan y las previsiones económicas se establecen de acuerdo con la planificación general de la empresa y con los objetivos fijados para el ámbito de su responsabilidad.

CR2.2 Los presupuestos económicos y de tesorería para los departamentos de recepción y de pisos se confeccionan aplicando técnicas de previsión y presupuestación, y estableciendo su cuantificación y periodificación.

CR2.3 Los presupuestos anuales específicos para la dotación de existencias correspondientes al departamento de pisos, desglosando gastos fijos y gastos variables, se presentan a la dirección con el fin de proyectar los objetivos del departamento para el año siguiente.

CR2.4 Los presupuestos se presentan a sus superiores jerárquicos, considerando las observaciones que éstos formulen para hacer las modificaciones necesarias.

CR2.5 El procedimiento para el seguimiento del presupuesto de su departamento se define y aprueba.

CR2.6 El control presupuestario se efectúa en los plazos y términos establecidos, comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos.

CR2.7 Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso.
CR2.8 Los resultados del control presupuestario se transmiten mediante informes a las personas y departamentos correspondientes, en el tiempo y forma establecidos.

RP3: Establecer la estructura organizativa general del área de su responsabilidad que dé respuesta a los objetivos del establecimiento.

CR3.1 El tipo de estructura organizativa se determina en función del que resulte más adecuado para el logro de los objetivos y planificación establecidos.
CR3.2 Las funciones y tareas que deben realizarse se definen y las relaciones internas a que dan lugar se determinan.
CR3.3 Los puestos de trabajo se definen y el perfil profesional de las personas que deben ocuparlos se contribuye a definir.
CR3.4 Se colabora en el proceso de selección de las personas que ocupan los puestos de trabajo.

RP4: Colaborar en la integración del personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción, participando en su formación y evaluación, para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.

CR4.1 Los manuales de operaciones, o documentos equivalentes, para la asistencia y formación técnica de su equipo, se elaboran de forma que proporcionen la información necesaria para la ejecución de las tareas asignadas.
CR4.2 La integración en el equipo de trabajo de nuevo personal, se realiza:

- Facilitando y explicando, en caso necesario, el manual de acogida del establecimiento.
- Estableciendo el periodo idóneo de adaptación para cada nueva incorporación.
- Explicando las operaciones y procesos más significativos a realizar.
- Dando información sobre la empresa, su organización, imagen y otros aspectos de interés.
- Facilitando la comunicación con los demás miembros del equipo.

CR4.3 Los criterios de evaluación para el seguimiento de la labor efectuada por el personal a su cargo se establecen de forma que permitan conocer su eficacia en el trabajo.
CR4.4 La impartición en su departamento de programas de formación, para el desarrollo, motivación y promoción profesional del personal dependiente, se propone de forma razonada a sus superiores.
CR4.5 Los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente se determinan con el fin de facilitar la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.
CR4.6 La delegación de autoridad en el personal dependiente se efectúa animando a la iniciativa personal y a la creatividad en el desarrollo de su trabajo como medida de motivación y exigiendo la responsabilidad correspondiente.

RP5: Dirigir al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.

CR5.1 Las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad se identifican.
CR5.2 Las metas y objetivos de la empresa se explican para su comprensión y asunción por cada miembro del personal dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo y en la empresa.
CR5.3 La motivación del personal de su departamento o área se logra promoviendo y valorando el trabajo en equipo, la iniciativa, el esfuerzo y la creatividad.
CR5.4 Las responsabilidades y funciones del personal se determinan y la autoridad necesaria para su cumplimiento se delega.
CR5.5 Las instrucciones e indicaciones al personal se transmiten de forma clara, asegurándose de su comprensión.
CR5.6 Las reuniones necesarias con el personal, para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño, se planifican y dirigen, formalizando los informes pertinentes.
CR5.7 La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

RP6: Implementar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado por la entidad.

CR6.1 Los servicios en su ámbito de responsabilidad se diseñan con su contribución, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los clientes y colaborando en la determinación de estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad.
CR6.2 La cultura de la calidad se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad y fomentando su participación en la mejora continua.
CR6.3 El sistema de calidad se implementa, identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.
CR6.4 El sistema de indicadores y de control de la calidad interna se define, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y a otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.
CR6.5 Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, se diseñan con su colaboración, facilitando y fomentando la participación de los clientes.
CR6.6 La aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimento de los estándares y normas se comprueba, efectuando la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad.

Contexto profesional:

Medios de producción y/o creación de servicios

Equipos informáticos. Programas informáticos.

Productos o resultado del trabajo

Planificación eficiente del departamento. Control presupuestario. Optimización de costes. Estructura organizativa del área y/o departamento establecida. Definición de puestos de trabajo y selección del personal del departamento. Integración, dirección y coordinación del personal dependiente. Personal involucrado y motivado en los objetivos de la empresa. Consecución de objetivos del área. Sistema de calidad del establecimiento implementado.

Información utilizada o generada

Plan estratégico de la empresa. Planes de emergencia. Información económica y administrativa de la empresa. Plan de calidad del establecimiento. Presupuestos. Informes de gestión. Inventarios de material y equipamiento. Fichero de clientes y de proveedores. Registro de personal. Disposiciones legales y convenios colectivos. Manual de empresa. Albaranes, vales y facturas. Registros de calidad. Manuales de planificación. Manuales de archivo y gestión de la información. Manuales de procedimiento administrativo. Formularios de presupuestación. Manuales de elaboración de documentos. Manuales de comunicación. Manuales de procedimientos de control de calidad. Informes de gestión de recursos humanos.

III FORMACIÓN

Módulo Formativo 1:
ORGANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN PISOS 1

Módulo Formativo 2:
CONTROL DE PROCESOS EN PISOS 2

Módulo Formativo 3:
GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO 3

Módulo Formativo 4:
PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE GESTIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS 4

1 Módulo Formativo 1:
ORGANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN PISOS.

Código: MF1067_3

Asociado a la Unidad de Competencia: UC1067_3 Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente.

Duración: 130 horas

Unidad formativa 1.1
ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS

Código: UF0041

Duración: 40 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP1, RP2, RP3, RP4 y RP5 en lo referido al servicio de seguridad del establecimiento.

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.
- Cumplimentar 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

- Modelos característicos de organización de la prestación de los servicios: descripción y comparación.
- Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería: Habitaciones de clientes. Zonas nobles. Zonas de servicio.
- Offices de pisos, lavandería y lencería. Propuesta de ubicación y distribución en planta de mobiliario.
- Procesos característicos del departamento de pisos: Descripción, diseño y elección.
- Análisis de información de procesos de servicios propios del departamento. Flujo de materias primas, ropa y lencería.
- Métodos de trabajo: La planificación del trabajo. Métodos de mejora de la producción.
- 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.
- Elaboración de planes de trabajo del departamento de pisos.
- Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales.
- Confección de horarios y turnos de trabajo.
- Organización y distribución de las tareas.
- Normas de control de: averías, objetos olvidados, habitaciones, empleo de materiales y productos y otros aspectos.
- 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
- Aplicación de procedimientos administrativos propios del departamento.
- Manejo de equipos y programas informáticos específicos.
- 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.

Unidad formativa 1.2
COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Código: UF0042

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP6

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras ventas.

CE1.1 Definir los factores que determinan las diferentes tipologías de clientes.
CE1.2 Interpretar normas de actuación en función de la tipología de clientes.
CE1.3 Distinguir modalidades de atención al cliente, según se trate de:
- Contacto directo comunicación cara a cara.
- Contacto no directo a través de teléfono, correo y otras.

CE1.4 Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en establecimientos de hostelería y turismo.
CE1.5 Identificar las etapas y los factores clave para obtener la satisfacción del cliente, describiendo los procedimientos y técnicas de comunicación más usuales.
CE1.6 Ejemplificar diversas situaciones de solución de conflictos ante la formulación de quejas y reclamaciones habituales en establecimientos de hostelería y turismo.
CE1.7 Describir los procesos de acogida, despedida y atención al cliente, identificando las etapas y los factores clave para conseguir su satisfacción.
CE1.8 Identificar y describir los atributos del producto turístico de la zona y explicar el impacto que tienen sobre su desarrollo turístico.
CE1.9 En contextos de trabajo, aplicar las técnicas y habilidades de comunicación apropiadas a cada situación que impliquen atención e información al cliente en hostelería y turismo.
CE1.10 Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.
CE1.11 Justificar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

Contenidos:

1. La comunicación aplicada a la hostelería y al turismo

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

2. Atención al cliente en hostelería y turismo
- La atención personalizada: armonización y reconducción de los clientes.
- El tratamiento de situaciones difíciles.
    - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
    - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
    - Tipología de reclamaciones.
    - Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
    - Tratamiento de las reclamaciones.
- Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
- La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea

Unidad formativa 1.3
GESTIÓN DE PROTOCOLO

Código: UF0043

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP7 en lo referido a la aplicación de normas de protocolo

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar las normas de protocolo utilizadas en diferentes tipos de eventos.

CE1.1 Explicar el concepto de protocolo, su origen y tipología.

CE1.2 Enumerar las aplicaciones más habituales de las normas de protocolo, tales como la forma de vestir, etiqueta, normas de cortesía y otras, en función del tipo de evento que se vaya a desarrollar.

CE1.3 Diferenciar y caracterizar los diferentes tipos de eventos que pueden celebrarse, y que pueden requerir la gestión de protocolo, tales como congresos, convenciones, reuniones, foros y otros.

CE1.4 En situaciones practicas de eventos, elegir y aplicar el protocolo que se debe seguir.

CE1.5 En situaciones prácticas de aplicación de protocolo en la atención a clientes:
- Adoptar una actitud acorde con la situación planteada.
- Utilizar diferentes formas de saludo.
- Elegir el vestido en función del contexto dado.
- Aplicar el estilo de comunicación en función del supuesto dado.
- Emplear normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.

Contenidos:

1. Eventos y protocolo
- El concepto de protocolo. Origen. Clases. Utilidad. Usos sociales. Clases de protocolo. El protocolo institucional tradicional. El protocolo empresarial. Protocolo internacional
- Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.
- Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales
    - Precedencias y tratamientos de autoridades
    - Colocación de participantes en presidencias y actos.
    - Ordenación de banderas.
- Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal.
- El protocolo aplicado a la restauración.
    - Selección de comedor
    - Selección de mesas: únicas o múltiples
    - Elementos de la mesa
    - Servicio personal del plato
    - Decoración y presentación de la mesa
    - La estética de la mesa

- Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales
- Conducción de comensales hasta la mesa
- Normas protocolarias en el momento del discurso y el brindis.
- Normas protocolarias en el vino de honor, cóctel o recepción, buffet, desayuno de trabajo y coffee-break.

Unidad formativa 1.4
FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Código: UF0044

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP5 en lo referido a la seguridad laboral del personal a su cargo.

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar las técnicas básicas de prevención de riesgos laborales y asegurar su cumplimiento por parte de las personas a su cargo.

CE1.1 Identificar las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad, relacionándolas con las medidas de seguridad aplicables.
CE1.2 Identificar los equipos de seguridad y sus utilidades.
CE1.3 Relacionar el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.
CE1.4 Identificar y elaborar normas para la seguridad de los trabajadores.
CE1.5 Identificar y aplicar las pautas de actuación adoptables en caso de accidente laboral, como los procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación

Contenidos:

1. Fundamentos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo
   - El trabajo y la salud.
     - Los riesgos profesionales y su prevención.
     - Factores de riesgo y técnicas preventivas.
     - Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.
     - Otros riesgos para la salud de los trabajadores.
   - Las condiciones de trabajo.
     - Condiciones de seguridad.
     - El medio ambiente de trabajo.
     - La organización y la carga de trabajo.
   - Daños derivados del trabajo. Accidentes. Incidentes. Enfermedades profesionales.
   - Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.
     - Servicios de prevención propios.
     - Servicios de prevención ajenos.
     - Asunción personal del empresario.
     - Servicios de prevención mancomunados.
     - Responsabilidades administrativas.
     - Responsabilidades penales.

2. El papel del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales
   - Integración de la prevención de riesgos laborales en la estructura de la organización.
     - Gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa.
     - La prevención de riesgos laborales como cambio en la organización.
     - Acciones integradoras y problemas habituales.

    - Funciones de los mandos intermedios en la prevención de riesgos laborales.
    - Tipos de funciones.
    - Actividades y tareas preventivas específicas de los mandos intermedios.
    - Integración de la prevención de riesgos laborales en la ejecución y supervisión de las actividades.
    - Recomendaciones para integrar la función de prevención en el equipo de trabajo.
    - Formación del equipo de trabajo en prevención de riesgos laborales.
  - Instrumentos del mando intermedio para la prevención de riesgos laborales.

3. Técnicas básicas de prevención de riesgos laborales para mandos intermedios
  - Evaluación de riesgos.
    - Tipos de evaluaciones.
    - Proceso general de evaluación.
    - Métodos de evaluación.
  - Control y registro de actuaciones. Inspecciones. Investigación de daños. Documentación preventiva.
    - Plan de auditoría.
    - Aspectos reglamentarios.
    - Elaboración de propuestas de mejora.
  - Elaboración de planes de emergencia para los trabajadores.
    - Elementos de un plan de emergencia.
    - Plan de evacuación.
    - Organización de los trabajadores en una emergencia.
    - Normativa aplicable.

4. Tipos de riesgos y medidas preventivas
  - Riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
  - Condiciones generales de los locales. Orden y limpieza. Servicios higiénicos. Señalización de seguridad. Normativa aplicable.
  - Riesgos químicos y eléctricos.
    - Manipulación de productos químicos.
    - Equipos de protección individual contra el riesgo químico.
    - Almacenamiento de sustancias y preparados químicos según sus características.
    - Peligros y lesiones por riesgo eléctrico.
    - Sistemas de protección contra contactos eléctricos.
    - Equipos de protección individual contra el riesgo eléctrico.
    - Normativa aplicable.
  - Riesgos de incendio y explosión.
    - Factores determinantes del fuego.
    - Medidas preventivas: protección pasiva y activa.
    - Sistemas de detección protección y alarma.
    - Extinción de incendios.
    - Equipos de protección individual y de lucha contra incendios.
    - Normativa aplicable.
  - Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.
    - Riesgos relacionados con el ambiente térmico.
    - Riesgos relacionados con el ruido y las vibraciones.
    - Equipos de protección individual contra los riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.
    - Normativa aplicable
  - Riesgos ergonómicos y psicosociales.
    - Carga de trabajo: esfuerzos, posturas, movimientos repetitivos, carga y fatiga mental.
    - Trabajo a turnos y nocturno.
    - Cambios en la organización del trabajo y estilo de dirección.
    - Estrés.
    - Violencia y hostigamiento psicológico en el trabajo.
    - Normativa aplicable.

5. Primeros auxilios
  - Intervención básica ante quemaduras, hemorragias, fracturas, heridas e intoxicaciones.
  - Mantenimiento de botiquines de primeros auxilios.
  - Intervención y transporte de heridos y enfermos graves.
  - Técnicas de reanimación cardiopulmonar.

2 Módulo Formativo 2:
CONTROL DE PROCESOS EN PISOS

Código: MF1068_3

Asociado a la Unidad de Competencia: UC1068_3 Supervisar los procesos del departamento de pisos.

Duración: 150 horas

Unidad formativa 2.1
PROCESOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

Código: UF0045

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1.

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Caracterizar, poner a punto y utilizar los equipos, máquinas y útiles propios de la limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos, de acuerdo con sus aplicaciones y un rendimiento óptimo.

CE1.1 Explicar los tipos, funcionamiento, aplicaciones, manejo, limpieza y mantenimiento de uso de los diferentes tipos de equipos, maquinarias, herramientas y utensilios propios de la limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos.

CE1.2 Poner a punto equipos, máquinas y herramientas propios de la limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos y verificar su funcionamiento.

CE1.3 Realizar demostraciones de uso de los diferentes tipos de equipos, maquinarias, herramientas y utensilios propios de la limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos.

CE1.4 Justificar un sistema de chequeos para el mantenimiento preventivo de los equipos y máquinas utilizados en los diferentes procesos.

CE1.5 Identificar y utilizar, según las normas, las protecciones necesarias en el manejo de equipos, máquinas y utensilios tales como gafas, guantes, mascarillas y otros, interpretando la normativa de seguridad e higiene sobre manipulación de productos y maquinaria.

CE1.6 Identificar los daños materiales y personales y los riesgos que se derivan de una incorrecta utilización de la maquinaria, útiles y herramientas.

CE1.7 Argumentar la importancia 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.

C2: Describir y controlar los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos, participando en su desarrollo.

CE2.1 Identificar sistemas y métodos de limpieza y tratamiento de diferentes superficies.

CE2.2 Relacionar productos y materiales de limpieza con tipos de superficies y tipos de limpieza.

CE2.3 Describir procesos completos de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes en diferentes tipos de establecimientos de alojamiento, caracterizándolos por sus operaciones, equipos, útiles y material, según el nivel de calidad establecido.

CE2.4 En supuestos prácticos de control de procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y teniendo en cuenta la búsqueda de optimización:

- Elegir los procesos de limpieza más adecuados en función del supuesto, justificando los materiales, productos, equipos y utensilios que se deben emplear en cada caso.
- Establecer un circuito de limpieza de la habitación, calculando tiempos de trabajo y conociendo y examinando los puntos estratégicos en la limpieza.

- Enumerar los detalles de acogida más habituales en función del tipo de establecimiento especificado en el supuesto.
- Realizar la limpieza y puesta a punto de una habitación.
- Comprobar que el trabajo se efectúa de acuerdo a las normas de calidad establecidas que validan un trabajo bien hecho.

CE2.5 Aplicar las técnicas y tratamientos de limpieza, mantenimiento y conservación de elementos decorativos y mobiliario.

CE2.6 Argumentar 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.

Contenidos:

1. Selección y control de uso de equipos, máquinas y útiles propios de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos

- Productos específicos de limpieza de habitaciones y zonas comunes en alojamientos.
    - Análisis y evaluación de productos de limpieza. Rendimientos. Condiciones para su utilización.
    - Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención.
- Equipos, maquinaria, útiles y herramientas. Descripción y aplicaciones. Limpieza y mantenimiento de uso. Normas de seguridad en su utilización
- Procedimientos de búsqueda y tratamiento de proveedores.

2. Análisis y ejecución de los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos

- Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de limpieza de equipos y mobiliario y de tratamiento de superficies:
    - Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
    - Procedimientos de transmisión de órdenes, ejecución y control de resultados.
- Formalización de programas de limpieza de locales, instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento.

3. Control del cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos

- Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales propios del departamento de pisos y áreas públicas.
- Condiciones específicas de seguridad e higiénico-sanitarias que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos y el material propio del departamento. Prohibiciones.
- Justificación de la importancia de la higiene de instalaciones y superficies en hospitales y clínicas

Unidad formativa 2.2
PROCESOS DE LAVADO, PLANCHADO Y ARREGLO DE ROPA EN ALOJAMIENTOS

Código: UF0046

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Caracterizar, poner a punto y utilizar los equipos, máquinas y útiles propios del lavado, planchado y arreglo de ropa, de acuerdo con sus aplicaciones y un rendimiento óptimo.

CE1.1 Explicar los tipos, funcionamiento, aplicaciones, manejo, limpieza y mantenimiento de uso de los diferentes tipos de equipos, maquinarias, herramientas y utensilios propios del lavado, planchado y arreglo de ropa.

CE1.2 Poner a punto equipos, máquinas y herramientas propios del lavado, planchado y arreglo de ropa y verificar su funcionamiento.

CE1.3 Realizar demostraciones de uso de los diferentes tipos de equipos, maquinarias, herramientas y utensilios propios del lavado, planchado y arreglo de ropa.
CE1.4 Justificar un sistema de chequeos para el mantenimiento preventivo de los equipos y máquinas utilizados en los diferentes procesos.
CE1.5 Identificar y utilizar, según las normas, las protecciones necesarias en el manejo de equipos, máquinas y utensilios tales como gafas, guantes, mascarillas y otros, interpretando la normativa de seguridad e higiene sobre manipulación de productos y maquinaria.
CE1.6 Identificar los daños materiales y personales y los riesgos que se derivan de una incorrecta utilización de la maquinaria, útiles y herramientas.
CE1.7 Argumentar la importancia 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.

C2: Describir y controlar los procesos de lavado, planchado y arreglo de ropa característicos del departamento de pisos, participando en su desarrollo.

CE2.1 Identificar criterios y métodos de clasificación de ropa para su lavado y planchado.
CE2.2 Seleccionar procedimientos de lavado, escurrido, secado, planchado y presentación adecuados de diferentes tipos de ropa objeto de tratamiento.
CE2.3 Describir las técnicas de cosido a mano y a máquina y los medios y materiales necesarios para el arreglo de ropa en establecimientos de alojamiento y para la confección de prendas sencillas como picos de cocina, servilletas, delantales o paños.
CE2.4 Describir mecanismos de control que garanticen el servicio de lavandería y lencería.
CE2.5 En situaciones prácticas de lavado, planchado y arreglo de ropa:
- Desarrollar procesos de clasificación, lavado, planchado y presentación de ropa de uso en alojamientos y de clientes.
- Desarrollar procesos de arreglo de ropa de uso en alojamientos y de clientes, y de confección de prendas sencillas, como picos de cocina, servilletas, delantales o paños.
- Dar instrucciones a supuesto personal dependiente.
- Controlar resultados intermedios y finales, aplicando los mecanismos de control.

CE2.6 Argumentar la importancia 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.

Contenidos:

1. Análisis, ejecución y control de los procesos de lavado de ropa

- Lavandería en el departamento de pisos
  - Organización y funcionamiento del departamento
  - La lavandería industrial
  - Local e instalaciones de lavandería.
- Selección y control de uso de equipos, máquinas y útiles propios de lavado de ropa
  - Productos específicos.
  - Análisis y evaluación de productos, rendimientos y riesgos en su utilización.
  - Equipos, maquinaria, útiles y herramientas, mantenimiento de uso y normas de seguridad en su utilización.
  - Procedimientos de búsqueda y tratamiento de proveedores
- Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de lavado de ropa.
  - Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
  - Técnicas de lavado y escurrido, descripción, aplicación y control.
  - Tipos de agua en función de sus aplicaciones y medidas correctivas que se deben emplear en cada caso.
  - Productos químicos.
  - Temperatura.
  - Tipos de suciedad.
  - Análisis de los tipos de agua en función de sus aplicaciones y medidas correctivas que se deben emplear en cada caso.
  - Ropa de clientes, clasificación y tratamiento
  - Prendas y complementos
  - Características, acabados y comportamientos de los tejidos
  - Procesos de secado de la ropa
  - Presentación de ropas.

    - Procedimientos para baja y descartes
    - Procedimientos de transmisión de órdenes, ejecución y control de resultados.
    - Almacenamiento y distribución de ropa lavada.
- Control del cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en los procesos de lavado de ropa.
    - Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad en los procesos.
    - Condiciones específicas de seguridad e higiénico-sanitarias que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos y el material utilizados.
    - Prohibiciones.

2. Análisis, ejecución y control de los procesos de planchado de ropa
- Plancha en el departamento de pisos. Organización y funcionamiento del departamento. Local e instalaciones de planchado
- Selección y control de uso de equipos, máquinas y útiles propios de planchado de ropa
    - Productos específicos.
    - Análisis y evaluación de productos, rendimientos y riesgos en su utilización.
    - Equipos, maquinaria, útiles y herramientas, mantenimiento de uso y normas de seguridad en su utilización.
    - Procedimientos de búsqueda y tratamiento de proveedores
    - Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de planchado de ropa.
    - Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
    - Procedimientos de transmisión de órdenes, ejecución y control de resultados.
    - Almacenamiento y distribución de ropa planchada.
- Control del cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en los procesos de planchado de ropa.
    - Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad en los procesos.
    - Condiciones específicas de seguridad e higiénico-sanitarias que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos y el material utilizados.
    - Prohibiciones.

3. Análisis, ejecución y control de los procesos de arreglo de ropa
- El arreglo de ropa en el departamento de pisos
    - Organización y funcionamiento del departamento
    - Local e instalaciones de cosido y arreglo de ropa
- Selección y control de uso de equipos, máquinas y útiles propios de cosido y arreglo de ropa
    - Materiales específicos.
    - Análisis y evaluación de materiales, rendimientos y riesgos en su utilización.
    - Equipos, maquinaria, útiles y herramientas, mantenimiento de uso y normas de seguridad en su utilización.
    - Procedimientos de búsqueda y tratamiento de proveedores
- Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de cosido y arreglo de ropa.
    - Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
    - Procedimientos de transmisión de órdenes, ejecución y control de resultados.
    - Almacenamiento y distribución de ropa cosida.
- Control del cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en los procesos de cosido y arreglo de ropa.
    - Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad en los procesos.
    - Condiciones específicas de seguridad e higiénico-sanitarias que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos y el material utilizados.
    - Prohibiciones.

Unidad formativa 2.3
DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN EN HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

Código: UF0047

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Elegir y realizar elementos decorativos en función de diferentes mobiliarios y revestimientos de acuerdo con distintos entornos, estilos arquitectónicos, imagen corporativa y tipos de establecimiento de alojamiento.

CE1.1 Caracterizar los estilos arquitectónicos más significativos, tipos de mobiliario, revestimientos y elementos decorativos más utilizados en establecimientos de alojamiento.

CE1.2 Especificar las técnicas del color e iluminación, interpretando y explicando el significado psicológico de los colores y su impacto en la comunicación visual.

CE1.3 Identificar las normas básicas de composición y combinación del mobiliario en función de criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad.

CE1.4 En situaciones prácticas, de decoración de establecimientos de alojamiento:

- Establecer los elementos decorativos básicos y más adecuados que se han de incluir o modificar en una determinada zona del establecimiento, teniendo en cuenta criterios de estética arquitectónica, tendencias decorativas, estacionalidad, imagen corporativa de la empresa y presupuesto económico especificado.
- Justificar la distribución del mobiliario según criterios de ergonomía.
- Realizar arreglos florales y otros elementos decorativos en relación con las estaciones del año y los eventos específicos o actos sociales, teniendo en cuenta su mantenimiento.
- Justificar la iluminación y la combinación de colores más adecuadas para el caso planteado.

CE1.5 Argumentar la importancia 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.

Contenidos:

1. Mobiliario en el departamento de pisos en alojamientos

- Identificación de estilos y características arquitectónicas del mobiliario de pisos y áreas públicas.
- Clasificación, descripción y medidas básicas del mobiliario según
  - Características
  - Funciones
  - Aplicaciones
  - Tipo y categoría del alojamiento.
- Revestimientos, alfombras y cortinas. Clasificación. Caracterización según tipo, categoría y fórmula de alojamiento.

2. Decoración y ambientación en el departamento de pisos en alojamientos

- Ubicación y distribución de elementos decorativos en las habitaciones y zonas comunes en alojamientos.
- Recursos y tipos de decoración
- Ambientación musical.
- Sistemas de iluminación.
- Aplicaciones.
- Técnicas decorativas
- Clasificación,
- Descripción y Aplicación.
- Decoración floral y frutal
- Análisis de técnicas
- Aplicaciones.

Asociado a la Unidad de Competencia: UC0265_3 Gestionar departamentos del área de alojamientos

Duración: 120 horas

Unidad formativa 3.1
PROCESOS DE GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

Código: UF0048

Duración: 70 horas

Referente de competencia: Esta unidad se corresponde con las RP1, RP2, RP3, RP4 y RP5.

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para áreas y departamentos de alojamiento.

CE1.1 Justificar la importancia de la planificación en el proceso de administración de empresas o entidades.
CE1.2 Diferenciar los principales tipos de planes, empresariales.
CE1.3 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.
CE1.4 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.
CE1.5 En supuestos prácticos de alojamientos:
- Formular objetivos para un área de alojamiento determinada en el marco de hipotéticos planes generales de empresa o entidad.
- Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.
- Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.

CE1.6 Justificar propuestas para la elaboración de planes de emergencia adaptados a distintos tipos de alojamientos.
CE1.7 Argumentar la importancia de la revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de cada tipo de alojamiento.

C2: Analizar la gestión y control presupuestarios en el marco de las áreas de alojamiento de establecimientos turísticos y no turísticos, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.

CE2.1 Identificar los tipos de costes empresariales y comparar estructuras de costes de distintos tipos de áreas de alojamientos.
CE2.2 Calcular costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta de diferentes servicios de alojamiento.
CE2.3 Justificar la gestión presupuestaria como subfunción empresarial vinculada a las de planificación y control.
CE2.4 Diferenciar los tipos de presupuestos más utilizados en las actividades de alojamiento, expresando los objetivos de cada uno de ellos y describir la estructura y las partidas que componen dichos presupuestos.
CE2.5 Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.
CE2.6 En situaciones prácticas, de gestión presupuestaria y a partir de unos supuestos objetivos económicos de producto, de costes directos e indirectos y de volumen de negocio para períodos de tiempo establecidos:
- Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de actuación en el marco de los períodos fijados.
- Determinar los costes de los distintos recursos.
- Calcular el punto muerto de explotación y los niveles de productividad.

CE2.7 En casos prácticos de gestión y control presupuestario, y partiendo de las previsiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos:
- Calcular las desviaciones.
- Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen.
- Proponer soluciones alternativas, estableciendo métodos de seguimiento y control presupuestarios.

CE2.8 Justificar la necesidad de intervenir en los procesos de control económico del área de alojamiento con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C3: Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de alojamiento y su entorno de relaciones internas y externas, justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de establecimiento.

CE3.1 Clasificar y caracterizar las diferentes fórmulas de alojamiento en función de:

- Capacidad.
- Categoría del establecimiento.
- Servicios prestados.
- Tipo y ubicación del establecimiento.
- Normativa europea, nacional y autonómica.

CE3.2 Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.

CE3.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos tipos de alojamientos turísticos y no turísticos, identificando los objetivos de cada departamento o área y la consecuente distribución de funciones.

CE3.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de estructuras y relaciones interdepartamentales de distintos tipos de alojamientos turísticos y no turísticos.

CE3.5 Describir las relaciones externas de los alojamientos turísticos y no turísticos con otras empresas, y las relaciones de las áreas de alojamiento de tales establecimientos con otras áreas.

CE3.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de alojamientos turísticos y no turísticos:

- Evaluar la organización, juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.
- Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, justificando los cambios introducidos en función de una organización más eficaz.

CE3.7 Describir los puestos de trabajo más característicos del área de alojamiento, caracterizándolos por la competencia profesional expresada en términos de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.

CE3.8 En casos prácticos de análisis de estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de alojamiento:

- Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo del área de alojamiento.
- Estimar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

C4: Analizar los métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para áreas y departamentos de alojamiento, comparándolos críticamente.

CE4.1 Comparar críticamente los principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados del área de alojamiento.

CE4.2 Comparar críticamente los principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados del área de alojamiento.

C5: Analizar la función gerencial de integración de personal como instrumento para la debida adaptación del personal dependiente a los requerimientos profesionales que se derivan de la estructura organizativa y de cada puesto de trabajo de los departamentos de pisos y recepción.

CE5.1 Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.

CE5.2 Comparar diversos manuales reales de operaciones del departamento de pisos y recepción, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

CE5.3 En diversas situaciones prácticas de integración personal:

- Explicar un supuesto manual de acogida del establecimiento.
- Asignar a los supuestos nuevos empleados, y en función de los puestos a cubrir, un período determinado de adaptación a los mismos.
- Redactar y explicar las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar y los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados.
- Dar una breve información sobre el establecimiento, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.
- Aplicar técnicas para la comunicación intragrupal entre los supuestos miembros antiguos y nuevos del departamento, simulando delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y la creatividad como medida de motivación y exigiendo responsabilidades.

CE5.4 Comparar diversos programas de formación relacionados con los puestos de trabajo que dependen del responsable de los departamentos de recepción y pisos, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

C6: Analizar y utilizar técnicas de dirección de personal aplicables en departamentos del área de alojamiento.

CE6.1 Identificar procesos y situaciones habituales de comunicación y negociación en el marco de los establecimientos de alojamiento.

CE6.2 Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones.
CE6.3 Justificar la figura del directivo y del líder en una organización.
CE6.4 Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a los establecimientos de alojamiento.
CE6.5 Justificar los procesos de motivación del personal adscrito al área de alojamiento.
CE6.6 En supuestos prácticos de relaciones jerárquicas entre miembros de establecimientos de alojamiento:
- Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.
- Intervenir en los supuestos conflictos originados mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.
- Adoptar las decisiones idóneas en función de las circunstancias que las propician y las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.
- Ejercer el liderazgo, de una manera efectiva, en el marco de sus competencias profesionales, adoptando el estilo más apropiado en cada situación.
- Dirigir equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.
- Dirigir, animar y participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.

Contenidos:

1. La planificación en las empresas y entidades de alojamiento

- La planificación en el proceso de administración.
- Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.
- Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios en las distintas empresas y entidades del subsector.
- Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas.

2. Gestión y control presupuestarios en las áreas de alojamiento

- La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control.
- Concepto y propósito de los presupuestos. Justificación.
- Definición de ciclo presupuestario.
- Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para las áreas de alojamiento.

3. Estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento

- Identificación y caracterización de fuentes de financiación.
- Relación óptima entre recursos propios y ajenos.
- Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de alojamiento. Aplicaciones informáticas.

4. Evaluación de costes, productividad y análisis económico para áreas de alojamiento

- Estructura de la cuenta de resultados en las áreas de alojamiento.
- Tipos y cálculo de costes.
- Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos. Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas.
- Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes.
- Márgenes de beneficio y rentabilidad.

5. La organización en los establecimientos de alojamiento

- Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de alojamiento.
- Tipología y clasificación de los establecimientos de alojamiento.
- Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.
- Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de alojamiento: ventajas e inconvenientes.
- Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de alojamientos.
- Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones.
- Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

- Definición de puestos de trabajo y selección de personal en las áreas de alojamiento: Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados de tales áreas. Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados en tales áreas.

6. La función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción
- Definición y objetivos.
- Relación con la función de organización.
- Manuales de operaciones de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y redacción.
- Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y propuestas razonadas.
- Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

7. La dirección de personal en el área de alojamiento
- La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.
- Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.
- Solución de problemas y toma de decisiones.
- El liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.
- Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
- La motivación en el entorno laboral.

8. Aplicaciones informáticas específicas para la administración de áreas de alojamiento
- Tipos y comparación.
- Programas a medida y oferta estándar del mercado.
- Utilización.

Unidad formativa 3.2
PROCESOS DE GESTION DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Código: UF0049

Duración: 50 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP6

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar sistemas y planes de calidad aplicables a empresas de hostelería y turismo.

CE1.1 Explicar el concepto de calidad, justificando su aplicación en el sector de la hostelería y el turismo.

CE1.2 Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa y de los diferentes departamentos de establecimientos de hostelería y turismo.

CE1.3 Colaborar en la implantación de un sistema de calidad, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.

CE1.4 Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad del producto, y diseñar y definir los servicios de los respectivos departamentos, determinando y elaborando las necesarias especificaciones de calidad y estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo entre otras.

CE1.5 A partir de un plan de calidad de un proceso de producción o servicio de hostelería y turismo:
- Analizar los elementos del plan de calidad en relación con sus objetivos.
- Interpretar y manejar con destreza el manual de calidad y el manual de procedimientos.

CE1.6 Argumentar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios.

C2: Definir o realizar procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo, identificando las características de calidad más significativas.

CE2.1 Describir los instrumentos y dispositivos de control de calidad utilizados en el sector.

CE2.2 Describir las características de calidad más significativas de los productos y servicios propios del sector.

CE2.3 Establecer e interpretar indicadores de la calidad propios de los departamentos del área de alojamiento, y elaborar cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

CE2.4 Analizar un proceso productivo o de servicio totalmente definido de hostelería y turismo:

- Determinar las expectativas y necesidades de los clientes, internos y externos, para identificar las posibilidades reales de satisfacción en relación con el producto o servicio.
- Identificar las características de calidad del producto o servicio que deben ser controladas.
- Identificar factores causa-efecto que intervienen en la variabilidad de las características de calidad.
- Seleccionar las fases de control del proceso.
- Seleccionar los procedimientos de control.
- Reconocer los aspectos y parámetros que hay que controlar.
- Describir los principales métodos, equipos e instrumentos utilizados en el muestreo y control de la producción o servicio.
- Indicar los momentos o fases del proceso en que se realiza el control.

CE2.5 Gestionar la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable.

CE2.6 Realizar procesos de control de calidad de determinados servicios y productos de hostelería y turismo:

- Efectuando el registro de aquellos datos que afecten a su puesto de trabajo, en relación con los objetivos de calidad, para verificar su cumplimiento de acuerdo con los patrones y estándares fijados.
- Reconociendo y detectando aquellas situaciones que, en apariencia, pueden suponer debilidades del servicio para su inclusión en los dispositivos que faciliten información veraz acerca de las mismas.
- Organizando el desarrollo de encuestas para la recopilación de datos y propuestas.
- Proponer los ajustes metodológicos que podrían mejorar los procesos de recogida de datos.

C3: Evaluar los resultados de los datos obtenidos durante los procesos de control de productos o servicios del sector de hostelería y turismo, proponiendo actuaciones para la mejora continua.

CE3.1 En un supuesto práctico de mejora continúa:

- Recopilar y, en su caso, resumir en los correspondientes registros e indicadores, los datos destinados al análisis que permita establecer un diagnóstico objetivo de la situación.
- Analizar los gráficos de control estadístico utilizados, interpretando las tendencias que puedan derivarse de los mismos.
- Establecer, a su nivel, conclusiones acerca de los datos recogidos para detectar posibles debilidades, identificando las causas de las desviaciones o anomalías en los productos o servicios.
- Proponer acciones preventivas o correctivas así como revisar las ya implantadas, para verificar su efectividad.

Contenidos:

1. La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo

- El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico.
  - Necesidad de aseguramiento de la calidad en la empresa hostelera y turística.
  - El coste de de medición y mejora de la calidad
  - Calidad y productividad.
  - Calidad y gestión del rendimiento.
  - Herramientas la calidad y la no calidad.
  - Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves.
  - El modelo EFQM
- Aspectos legales y normativos
  - Legislación nacional e internacional
  - Normalización, acreditación y certificación
- El plan de turismo español Horizonte 2020

2. La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística

- Organización de la calidad
  - Enfoque de los Sistemas de Gestión de la Organización.
  - Compromiso de la Dirección
  - Coordinación
  - Evaluación
- - Gestión por procesos en hostelería y turismo
  - Identificación de procesos.
  - Planificación de procesos.

- Medida y mejora de procesos.

3. Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo.
   - Procesos de producción y servicio
     - Comprobación de la Calidad
     - Organización y Métodos de Comprobación de la Calidad.
   - Supervisión y medida del proceso y producto/servicio
     - Satisfacción del cliente
     - Supervisión y medida de productos/servicios
   - Gestión de los datos
     - Objetivos
     - Informes.
     - La calidad asistida por ordenador.
     - Métodos estadísticos.
   - Evaluación de resultados
   - Propuestas de mejora

4 Módulo formativo 4
PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES EN GESTIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA DE ALOJAMIENTOS.

Código: MP0012

Duración: 80 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Colaborar en la organización del departamento de pisos, distribuyendo los equipos, máquinas y mobiliario y justificando los más adecuados para determinados tipos y modalidades de establecimientos de alojamiento.

CE1.1 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.

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

CE2.1 Colaborar en el manejo de equipos y programas informáticos específicos para la organización de la prestación de los servicios propios del departamento de pisos.

CE2.2 Consultar estimaciones de necesidades de recursos humanos y materiales para el buen funcionamiento del departamento de pisos.

CE2.3 Consultar los objetivos de productividad del departamento a corto o medio plazo, a partir de los recursos estimados.

CE2.4 Colaborar en el ajuste y priorización de 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.

CE2.5 Consultar la documentación necesaria para la programación del trabajo, utilizando los medios más adecuados en cada caso.

C3: Colaborar en la aplicación de 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 Consultar el stock mínimo de materiales y productos de limpieza y los mínimos de uso y reserva de ropa.

CE3.2 Consultar propuestas de reposición, haciendo constar cantidades, especificaciones técnicas y estimación de costes, para lograr un nivel óptimo de existencias.

CE3.3 Colaboración en la realización de inventarios según los criterios establecidos.

CE3.4 Colaborar en el registro y valoración de existencias utilizando los métodos más habituales.

C4: Colaborar en 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 Colaborar en la revisión de las instalaciones que debe efectuar una gobernanta/e.
CE4.2 Consultar los documentos de control.
CE4.3 Colaborar en los procesos de comunicación y coordinación establecidos con otros departamentos implicados.

C5: Consultar el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje.

CE5.1 Consultar las funciones específicas de seguridad en la organización de cada establecimiento.
CE5.2 Consultar normas para la seguridad de los clientes y de sus pertenencias, adecuadas al establecimiento.

C6: Aplicar técnicas de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos de alojamiento.

CE6.1 Colaborar en la resolución de peticiones, conflictos y quejas planteadas, relacionadas con los servicios que presta el departamento de pisos, aplicando las técnicas de atención y habilidades de comunicación que sean precisas.
CE6.2 Utilizar diferentes formas de saludo.
CE6.3 Aplicar el estilo de comunicación en función del supuesto dado.
CE6.4 Emplear normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.

C7: Observar la aplicación de técnicas de dirección e integración de personal aplicables en departamentos del área de alojamiento.

CE7.1 Colaborar en la dirección de equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.
CE7.2 Participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.

C8: Colaborar en la realización de controles de calidad de determinados servicios y productos de hostelería y turismo y colaborar en la evaluación de los resultados obtenidos.

CE8.1 Colaborar en el registro de aquellos datos que afecten a su puesto de trabajo, en relación con los objetivos de calidad, para verificar su cumplimiento de acuerdo con los patrones y estándares fijados.
CE8.2 Colaborar en la detección de aquellas situaciones que, en apariencia, pueden suponer debilidades del servicio para su inclusión en los dispositivos que faciliten información veraz acerca de las mismas.
CE8.3 Colaborar en el desarrollo de encuestas para la recopilación de datos y propuestas.
CE8.4 Colaborar en la recopilación e introducción de datos en los registros e indicadores correspondientes.
CE8.5 Colaborar en el establecimiento de conclusiones para detectar posibles debilidades, colaborando en la identificación de las causas de las desviaciones.
CE8.6 Colaborar en las propuestas de acciones preventivas o correctivas.

C9: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE9.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.
CE9.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.
CE9.3 Emprender con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.
CE9.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.
CE9.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.
CE9.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos:

1. Distribución de equipos propios del departamento de pisos
   - Realización de gráficos de distribución.

2. Definición de planes de trabajo para el departamento de pisos
   - Manejo de equipos y programas informáticos específicos.
   - Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales según necesidades.
   - Definición de objetivos de productividad del departamento.
   - Ajuste de tareas en función de permisos, vacaciones y bajas del personal
   - Formalización de la documentación de programación de trabajo.

3. Aplicación de sistemas de aprovisionamiento, mantenimiento, reposición y control de las dotaciones.
   - Determinación de stocks mínimos de materiales y productos necesarios en el departamento.

- Elaboración de propuestas de reposición.
- Realización de inventarios.
- Registro y valoración de existencias.
- Desarrollo de procesos de recepción y control de productos y materiales.

4. Mantenimiento de las instalaciones según las competencias del encargado del departamento de pisos
- Revisión de las instalaciones propias del departamento de pisos.
- Cumplimentación de los documentos de control de instalaciones.
- Comunicación y coordinación con otros departamentos implicados en el mantenimiento de instalaciones.
- Elaboración de informes de seguimiento y evaluación de resultados.

5. Utilización del servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje
- Participación en la asignación de funciones específicas de seguridad en la organización del establecimiento.
- Participación en la elaboración de normas para la seguridad de los clientes y sus pertenencias.

6. Técnicas de comunicación y atención al cliente en establecimientos de alojamiento
- Elección de la vestimenta adecuada para un contexto dado
- Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones
- Selección y transmisión de información en función de las peticiones de los interlocutores
- Aplicación de las normas de protocolo en función del tipo de evento
- Actuación con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios del departamento de pisos
- Resolución de quejas y reclamaciones habituales en establecimientos de alojamiento.
- Utilización de diferentes formas de saludos.
- Empleo de normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.

7. Dirección e integración de personal en departamentos del área de alojamiento
- Recepción y emisión de instrucciones e información
- Observación de la asignación de tareas y coordinación de planes de trabajo
- Observación de la dirección de equipos de trabajo
- Participación en reuniones de trabajo,

8. Controles de calidad en departamentos del área de alojamiento

Interpretación de indicadores de la calidad propios de los departamentos del área de alojamiento.
- Elaboración de cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los indicadores
- Aplicación de herramientas básicas para la determinación y análisis de las causas de la no-calidad .
- Observación del sistema de calidad, identificando deficiencias y áreas de mejora, estableciendo objetivos de calidad y desarrollando planes de mejora.
- Gestión de la documentación e información propia del sistema de calidad implantado.

9. Integración y comunicación en el centro de trabajo
- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

IV PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES, REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS Y CRITERIOS DE ACCESO PARA EL ALUMNADO

PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

CRITERIOS DE ACCESO PARA EL ALUMNADO

PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

MÓDULO FORMATIVO	ACREDITACIÓN REQUERIDA	EXPERIENCIA PROFESIONAL REQUERIDA EN EL ÁMBITO DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA	
		Si se cuenta con la acreditación	Si no se cuenta con la acreditación
MF1067_3: Organización y atención al cliente en pisos	Licenciado en Administración y Dirección de Empresas Licenciado en Economía Diplomado en Turismo Diplomado en Ciencias Empresariales	2 años	Imprescindible titulación
MF1068_3: Control de procesos en pisos	Diplomado en: Turismo Técnico Superior en Alojamiento Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Hostelería y turismo en el área de alojamiento.	2 años	4 años
MF0265_3: Gestión de departamentos del área de alojamiento	Licenciado en Administración y Dirección de Empresas Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras Licenciado en Economía Diplomado en Turismo Diplomado en Ciencias Empresaria-les	2 años	Imprescindible titulación

De acuerdo con la normativa, para acreditar la competencia docente requerida, el formador o la formadora, experto o experta deberá estar en posesión bien del certificado de profesionalidad de Formador Ocupacional o formación equivalente en metodología didáctica de formación profesional para adultos. Estarán exentos:

- Quienes estén en posesión de las titulaciones de Pedagogía, Psicopedagogía o de Maestros en todas sus especialidades, o título de graduado en Psicología o título de graduado en Pedagogía o postgrado de especialización en Psicopedagogía

- Quienes posean una titulación universitaria oficial distinta de las indicadas en el apartado anterior y además se encuentren en posesión del título de Especialización didáctica expedido por el Ministerio de Educación o equivalentes.

- Quienes acrediten una experiencia docente contrastada de al menos 600 horas en los últimos siete años en formación profesional para el empleo o del sistema educativo.

ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

ESPACIO FORMATIVO	SUPERFICIE M² 15 ALUMNOS	SUPERFICIE M² 25 ALUMNOS
Aula de gestión	45	60
Taller de limpieza (habitación y baño)	40	40
Taller de costura, lavandería y planchado	90	90

ESPACIO FORMATIVO	M1	M2	M3
Aula de gestión	X	X	X
Taller de limpieza (habitación y baño)		X	
Taller de costura, lavandería y planchado		X	

ESPACIO FORMATIVO	EQUIPAMIENTO
Aula de gestión	- Equipos audiovisuales - PCs instalados en red, cañón de proyección e internet - Software específico de la especialidad - Pizarras para escribir con rotulador - Rotafolios - Material de aula - Mesa y silla para formador - Mesas y sillas para alumnos
Taller de limpieza (habitación y baño)	- Habitación con armarios, camas, escritorio, silla, lámparas, minibar, mesas, alfombra, espejos, cuadros. - Cuarto de baño completo con agua corriente y desagües, dotado de papelera, banqueta, espejo - Fregadero con doble seno. - auxiliar de acero inoxidable. - Vertedero de agua.

	- Armarios empotrados con estantes para maquinaria, accesorios, utensilios, productos de limpieza y muestrarios de materiales. - Armario para material de floristería y plantas. - Enchufes varios. - 1 panel de corcho. - 3 mesas rectangulares de trabajo. - 1 aspirador de polvo industrial de 12 l. de capacidad con accesorios. - 1 rotativa de 42 kg. mínimo de peso con accesorios para vitrificado, fregado, encerado, abrillantado y lavado de moquetas. - 1 inyectora-extractora para lavado de moquetas. - 1 turbo generador de espuma seca.
Taller de costura, lavandería y planchado	- 1 mesa de costura con cajones. - 15 sillas de costura. - 1 armario para tejidos, hilos y demás materiales de costura. - 15 máquinas de coser industriales eléctricas. - 1 pila para lavado a mano de ropa delicada. - 1 armario empotrado para productos de lavado. - Clasificador de ropa sucia. - 1 lavadora industrial de 10 kg. de ropa. - 1 centrífugadora (opcional). - 1 secadora pequeña. - 1 rodillo de plancha de 30 cm de diámetro. - 1 mesa para clasificado de ropa limpia. - 1 mesa para plegado. - 2 estanterías con ruedas. - 1 plancha de vapor por alumno. - 3 planchas industriales con calderín de vapor y mesa. - 1 Plancha de prensa plana con calderín de vapor. - 1 mesa plancha por cada alumnos

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.
En el caso de que la formación se dirija a personas con discapaciad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

CRITERIOS DE ACCESO PARA EL ALUMNADO

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

EMPLEGU ETA GIZARTE
GAIETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y ASUNTOS SOCIALES