PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁ NDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES "ECP1067_3: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente"

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene CARÁCTER RESERVADO, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional del "ECP1067_3: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente"

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:

INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:
Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2…. en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

***1**: Determinar los procesos de prestación de los servicios propios del departamento de pisos, en función de la modalidad y categoría del establecimiento dedicado al alojamiento, utilizando medios tecnológicos de información y comunicación específicos.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Determinar los procesos para la prestación del servicio en el departamento de pisos en función de los medios disponibles, del tipo de establecimiento de alojamiento y del Plan de Seguridad, Emergencia y Sostenibilidad establecido por la empresa.	☐	☐	☐	☐
1.2: Organizar el espacio físico correspondiente al área de su responsabilidad como el office, los despachos y los almacenes de lencería, cumpliendo las normativas que establece el plan de seguridad de la organización y 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.	☐	☐	☐	☐
1.3: Definir el plan de trabajo periódico para la prestación de los servicios asignados al departamento determinando los procedimientos específicos y en función de: - 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.	☐	☐	☐	☐

***1**: Determinar los procesos de prestación de los servicios propios del departamento de pisos, en función de la modalidad y categoría del establecimiento dedicado al alojamiento, utilizando medios tecnológicos de información y comunicación específicos.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
- La estructura organizativa establecida. - Los recursos externos, entre otros.				
1.4: Establecer y controlar la documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento de modo que se asegure la coordinación de recursos, tareas y la transmisión de información interdepartamental (recepción, restaurante, salones, otros), y con empresas externas utilizando para ello los medios tecnológicos de información y comunicación específicos.	☐	☐	☐	☐

***2**: 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 si fuera necesario.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Establecer los procedimientos para la valoración económica de las existencias y pérdidas del departamento de pisos, utilizando los medios tecnológicos de información y de gestión de inventarios.	☐	☐	☐	☐
2.2: Confeccionar los planes de reposición y amortización de existencias y stock -ropa, productos, materiales de limpieza, maquinaria, utensilios y mobiliario- a corto, medio y largo plazo, teniendo en cuenta las cuotas previstas de ocupación y los procedimientos establecidos para su valoración económica.	☐	☐	☐	☐
2.3: Efectuar la previsión de dotaciones de ropa y de productos, útiles y máquinas de limpieza para el acondicionamiento de habitaciones, espacios comunes y específicos, en función de los servicios ofrecidos por el establecimiento y la categoría del mismo.	☐	☐	☐	☐
2.4: Asignar para su realización a las personas idóneas los inventarios de existencias -ropa, productos y materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario- y los registros de pérdidas, dando las instrucciones con precisión y claridad, prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.	☐	☐	☐	☐
2.5: Supervisar los inventarios confeccionados efectuando, en caso necesario, los muestreos que sean precisos y ordenando las rectificaciones oportunas.	☐	☐	☐	☐

***2**: 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 si fuera necesario.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.6: Actualizar los inventarios periódicamente manteniendo el stock mínimo fijado para su distribución y consumo.	☐	☐	☐	☐
2.7: Elaborar los informes necesarios para superiores u otros departamentos relativos a la cantidad, nivel de consumo y grado de rotación y conservación de los productos inventariados valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición.	☐	☐	☐	☐

***3**: Establecer los procedimientos para el aprovisionamiento, almacenamiento, distribución interna, control y reposición de los productos, materiales y utensilios propios del departamento de pisos, de modo que se pueda obtener el máximo provecho económico de los recursos disponibles.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Diseñar los procedimientos de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución de los productos, materiales y utensilios para la prestación del servicio, en función de la modalidad, categoría y ocupación del establecimiento.	☐	☐	☐	☐
3.2: Establecer el método para el control y reposición de los productos de gran consumo o perecederos, supervisando diariamente la previsión de ocupación y las actividades del establecimiento.	☐	☐	☐	☐
3.3: Supervisar la rotación de suministros de productos de limpieza, la distribución de elementos de higiene y antisepsia, según lo establecido en el manual de normas y procedimientos del acondicionamiento de habitaciones, espacios comunes y específicos.	☐	☐	☐	☐
3.4: Determinar 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, requiriendo al personal a su cargo que efectúe las rectificaciones oportunas.	☐	☐	☐	☐

***4**: Coordinar, en colaboración con los departamentos implicados y/o con empresas externas, el mantenimiento y reparación de las instalaciones del área de pisos, ajustándose al plan preventivo y correctivo establecido por la entidad.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Inspeccionar las condiciones de los espacios e instalaciones del área de su responsabilidad detallando los defectos apreciados, con especial atención a las instalaciones y equipos de prevención y atención de incendios, comunicando de forma inmediata al responsable las necesidades y grado de urgencia de las reparaciones.	☐	☐	☐	☐
4.2: Programar las acciones de mantenimiento preventivo y de reparación de las instalaciones de acuerdo al plan general de mantenimiento establecido y de las funciones asignadas a los departamentos y/o empresas externas implicadas, en función de las previsiones de ocupación y del grado de conservación de instalaciones, mobiliarios y equipos detectados en las inspecciones.	☐	☐	☐	☐
4.3: Formalizar los partes de averías o de mantenimiento de las instalaciones del área de su responsabilidad, utilizando los soportes y los medios establecidos y diseñando, en caso necesario, los documentos correspondientes y dando cuenta al departamento y/o empresa externa responsable.	☐	☐	☐	☐
4.4: Supervisar los trabajos realizados de mantenimiento y reparación, comprobando que coinciden con los resultados previstos en los plazos fijados y con el plan de mantenimiento de instalaciones y maquinaria.	☐	☐	☐	☐

***5:** 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.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Identificar los riesgos potenciales que afecten la seguridad de los clientes y del personal del establecimiento, incluyendo su tratamiento en el plan de emergencia vinculado al plan de seguridad de la organización.	☐	☐	☐	☐
5.2: Comprobar con regularidad la existencia de planos indicativos de vías de emergencia en las habitaciones y en las demás zonas nobles del establecimiento verificando que están en buen estado de uso, conforme al plan de emergencia establecido.	☐	☐	☐	☐

***5:** 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.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.3: Comprobar la accesibilidad a los dispositivos de alarma acústica y su estado de funcionamiento, tramitando las posibles anomalías detectadas al departamento correspondiente para su rápida subsanación.	☐	☐	☐	☐
5.4: Comunicar al personal a su cargo las modificaciones habidas en las instalaciones en materia de seguridad o en las normas de emergencia siguiendo el procedimiento establecido.	☐	☐	☐	☐
5.5: Participar en los casos de emergencia o en simulacros, colaborando con el equipo de emergencias establecido, siguiendo las instrucciones dadas por el servicio técnico o el director de operaciones y cumpliendo con su obligación de evacuar clientes de las habitaciones, aplicando, en caso necesario, técnicas de primeros auxilios.	☐	☐	☐	☐
5.6: Procurar la seguridad de los clientes, controlando que el personal vigile la entrada de personas ajenas a las habitaciones y aplicando las normas de actuación establecidas para estos casos.	☐	☐	☐	☐
5.7: Controlar la actuación del personal con respecto al tratamiento y devolución de los objetos olvidados por los clientes, registrando las entradas y salidas de los objetos olvidados y custodiándolos hasta el momento de su entrega al propietario, garantizando el cumplimiento del procedimiento interno del establecimiento.	☐	☐	☐	☐
5.8: Comprobar el cumplimiento por parte del personal a su cargo de las normas referidas a la seguridad e higiene en el trabajo, corrigiendo las desviaciones detectadas.	☐	☐	☐	☐

***6:** Atender las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias planteadas por los clientes que afecten a su área de trabajo, directamente o a través del departamento correspondiente, para facilitarles el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
6.1: Comunicar las modificaciones producidas en los servicios prestados al cliente a los departamentos implicados y al personal dependiente, adecuando la nueva situación administrativa según el procedimiento establecido.	☐	☐	☐	☐

6: *Atender las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias planteadas por los clientes que afecten a su área de trabajo, directamente o a través del departamento correspondiente, para facilitarles el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
6.2: Atender las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias que demanden los clientes con amabilidad, eficacia y máxima discreción, registrándolas y derivándolas al departamento correspondiente para su rápida resolución.	☐	☐	☐	☐
6.3: Identificar las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias se tramitándolas a través del sistema integral del establecimiento que gestiona la comunicación directa con el cliente o a través de las redes sociales, con la finalidad de conseguir la máxima satisfacción del cliente y la adecuada reputación on line de la misma.	☐	☐	☐	☐
6.4: Supervisar el desempeño profesional del personal a su cargo colaborando en su formación continua para aumentar su implicación en el proceso de atención al cliente, evitando futuros problemas que puedan generar reclamaciones y/o quejas.	☐	☐	☐	☐
6.5: Aplicar el sistema de calidad vigente para el aumento de la mejora continua del establecimiento durante todo el proceso, a través de los canales de información e indicadores el sistema.	☐	☐	☐	☐

7: *Vigilar el cumplimiento de su personal dependiente de las normas de protocolo establecidas, en función del tipo de evento que se desarrolle en el establecimiento de alojamiento.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
7.1: Coordinar los planes de trabajo -montaje, decoración y desmontaje- vinculados a la celebración de reuniones, incentivos, congresos y eventos entre los departamentos implicados de acuerdo a las normas internas de la empresa, haciendo uso de medios tecnológicos de información y comunicación.	☐	☐	☐	☐
7.2: Identificar e interpretar las normas de protocolo y cortesía exigibles en función del tipo de evento o acto a celebrar en el que intervenga personal del departamento de pisos, seleccionando aquéllas que resulten más afines al acto en cuestión.	☐	☐	☐	☐
7.3: Transmitir al personal as normas de protocolo seleccionadas de forma clara, asegurándose de su comprensión y supervisando la aplicación de las mismas durante el desarrollo y post servicio del evento o acto.	☐	☐	☐	☐