

Estándar de competencias profesionales

Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente

Familia Profesional	Hostelería y Turismo
Nivel	3
Código	ECP1067_3
Estado	BOE
Publicación	Orden PRE/1635/2015

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 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.

IC1.1 Los procesos para la prestación del servicio en el departamento de pisos se determinan en función de los medios disponibles, del tipo de establecimiento de alojamiento y del Plan de Seguridad, Emergencia y Sostenibilidad establecido por la empresa.

IC1.2 El espacio físico correspondiente al área de su responsabilidad como el office, los despachos y los almacenes de lencería se organiza, 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.

IC1.3 El plan de trabajo periódico para la prestación de los servicios asignados al departamento se define 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.
- La estructura organizativa establecida.
- Los recursos externos, entre otros.

IC1.4 La documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento se establece y controla 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.

EC2 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.

IC2.1 Los procedimientos para la valoración económica de las existencias y pérdidas del departamento de pisos se establecen, utilizando los medios tecnológicos de información y de gestión de inventarios.

IC2.2 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 se confeccionan, teniendo en cuenta las cuotas previstas de ocupación y los procedimientos establecidos para su valoración económica.

IC2.3 La previsión de dotaciones de ropa y de productos, útiles y máquinas de limpieza para el acondicionamiento de habitaciones, espacios comunes y específicos se efectúa, en función de los servicios ofrecidos por el establecimiento y la categoría del mismo.

IC2.4 Los inventarios de existencias -ropa, productos y materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario- y los registros de pérdidas se asignan para su realización a las personas idóneas, dando las instrucciones con precisión y claridad, prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

IC2.5 Los inventarios confeccionados se supervisan efectuando, en caso necesario, los muestreos que sean precisos y ordenando las rectificaciones oportunas.

IC2.6 La actualización de los inventarios se efectúa periódicamente manteniendo el stock mínimo fijado para su distribución y consumo.

IC2.7 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 se elaboran valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición.

EC3 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.

IC3.1 Los procedimientos de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución de los productos, materiales y utensilios para la prestación del servicio se diseñan, en función de la modalidad, categoría y ocupación del establecimiento.

IC3.2 El método para el control y reposición de los productos de gran consumo o perecederos se establece, supervisando diariamente la previsión de ocupación y las actividades del establecimiento.

IC3.3 La rotación de suministros de productos de limpieza, la distribución de elementos de higiene y antisepsia se supervisa, según lo establecido en el manual de normas y procedimientos del acondicionamiento de habitaciones, espacios comunes y específicos.

IC3.4 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 determinan requiriendo al personal a su cargo que efectúe las rectificaciones oportunas.

EC4 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.

IC4.1 Las condiciones de 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, comunicando de forma inmediata al responsable las necesidades y grado de urgencia de las reparaciones.

IC4.2 Las acciones de mantenimiento preventivo y de reparación de las instalaciones se programan 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.

IC4.3 Los partes de averías o de mantenimiento de las instalaciones del área de su responsabilidad se formalizan, utilizando los soportes y los medios establecidos, diseñando, en caso

necesario, los documentos correspondientes y dando cuenta al departamento y/o empresa externa responsable.

IC4.4 Los trabajos realizados de mantenimiento y reparación se supervisan, comprobando que coinciden con los resultados previstos en los plazos fijados y con el plan de mantenimiento de instalaciones y maquinaria.

EC5 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.

IC5.1 Los riesgos potenciales que afecten la seguridad de los clientes y del personal del establecimiento se identifican, incluyendo su tratamiento en el plan de emergencia vinculado al plan de seguridad de la organización.

IC5.2 La existencia de planos indicativos de vías de emergencia en las habitaciones y en las demás zonas nobles del establecimiento se comprueba con regularidad verificando que están en buen estado de uso, conforme al plan de emergencia establecido.

IC5.3 La accesibilidad a los dispositivos de alarma acústica y su estado de funcionamiento se comprueban, tramitando las posibles anomalías detectadas al departamento correspondiente para su rápida subsanación.

IC5.4 Las modificaciones habidas en las instalaciones en materia de seguridad o en las normas de emergencia se comunican al personal a su cargo siguiendo el procedimiento establecido.

IC5.5 La participación en los casos de emergencia o en simulacros se efectúa, 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.

IC5.6 La seguridad de los clientes se procura, controlando que el personal vigile la entrada de personas ajenas a las habitaciones y aplicando las normas de actuación establecidas para estos casos.

IC5.7 La actuación del personal con respecto al tratamiento y devolución de los objetos olvidados por los clientes se controla, 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.

IC5.8 El cumplimiento por parte del personal a su cargo de las normas referidas a la seguridad e higiene en el trabajo se comprueba, corrigiendo las desviaciones detectadas.

EC6 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.

IC6.1 Las modificaciones producidas en los servicios prestados al cliente se comunican a los departamentos implicados y al personal dependiente, adecuando la nueva situación administrativa según el procedimiento establecido.

IC6.2 Las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias que demanden los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, registrándolas y derivándolas al departamento correspondiente para su rápida resolución.

IC6.3 Las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias se identifican 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.

IC6.4 El desempeño profesional del personal a su cargo se supervisa 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.

IC6.5 El sistema de calidad vigente para el aumento de la mejora continua del establecimiento se aplica durante todo el proceso, a través de los canales de información e indicadores el sistema.

EC7 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.

IC7.1 Los planes de trabajo -montaje, decoración y desmontaje- vinculados a la celebración de reuniones, incentivos, congresos y eventos se coordinan entre los departamentos implicados de acuerdo a las normas internas de la empresa, haciendo uso de medios tecnológicos de información y comunicación.

IC7.2 Las normas de protocolo y cortesía exigibles se identifican e interpretan 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.

IC7.3 Las normas de protocolo seleccionadas se transmiten al personal dependiente de forma clara, asegurándose de su comprensión y supervisando la aplicación de las mismas durante el desarrollo y post servicio del evento o acto.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Equipos y programas informáticos específicos del departamento de pisos Internet Equipos, mobiliario y material de oficina Medios tecnológicos de información y comunicación.

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 empresas de limpieza de instalaciones. Información sobre uso y conservación de equipos, mobiliario, utensilios y materiales. Información de 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. Plan de Seguridad, Emergencia y Sostenibilidad establecido por la empresa. Planos indicativos de vías de emergencia. Sistema de calidad adoptado en el establecimiento.