

Estándar de competencias profesionales

Supervisar los procesos del departamento de pisos

Familia Profesional	Hostelería y Turismo
Nivel	3
Código	ECP1068_3
Estado	BOE
Publicación	Orden PRE/1635/2015

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 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.

IC1.1 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 con los departamentos relacionados.

IC1.2 El sistema de chequeos para el mantenimiento preventivo de la maquinaria y equipos de limpieza de superficies se establece en el departamento o empresa externa, asegurando un óptimo funcionamiento de los mismos y facilitando el trabajo al personal dependiente.

IC1.3 El procedimiento definido para el control de calidad de los procesos de prestación de los servicios propios del departamento de pisos 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 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 teniendo en cuenta el plan de seguridad y de sostenibilidad de la empresa.

IC1.4 Los productos y materiales se seleccionan en función de las características de las superficies a tratar y del tipo de limpieza establecido, concertando visitas previas con proveedores o suministradores de productos y eligiendo los más convenientes para proporcionar el máximo grado de conservación, limpieza, desinfección y protección medio ambiental.

IC1.5 Las instrucciones y órdenes de trabajo para el desarrollo de las operaciones 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.

IC1.6 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, utilizando los medios tecnológicos de información y comunicación.

EC2 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.

IC2.1 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 siguiendo los procedimientos establecidos.

IC2.2 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 y supervisando el acabado final.

IC2.3 El sistema de chequeos para el mantenimiento preventivo de la maquinaria de lavandería y lencería, tales como lavadoras, planchas, calandrias, secadoras y otras se establece con el departamento o empresa externa, asegurando un óptimo funcionamiento de los mismos y facilitando el trabajo al personal dependiente.

- IC2.4** La dotación de uniformes para el personal del establecimiento se comprueba verificando el número y diseño, en función de las secciones a las que van destinados.
- IC2.5** Los parámetros de control de la ropa de habitaciones -sábanas, toallas, colchas, cortinas y otras- y de la ropa de restauración -mantel, servilletas, faldones, fieltros y otras- se establecen verificando su estado, óptimo rendimiento y reposición en caso de deterioro.
- IC2.6** Las instrucciones y órdenes de trabajo para el desarrollo de las actividades por parte del personal dependiente del área de lavandería-lencería se transmiten de forma clara, verbalmente o por escrito utilizando los medios tecnológicos de información y comunicación y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.
- IC2.7** Los pequeños arreglos de costura y la confección de ropa sencilla propia del establecimiento de alojamiento se supervisan comprobando que cumplen con los resultados esperados.

EC3 Supervisar el montaje de decoración y ambientación de la zona de habitaciones y áreas públicas del establecimiento, participando en su definición 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.

IC3.1 El tipo de decoración y ambientación se define de acuerdo con la dirección del establecimiento 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, entre otras.
- 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.
- La tipología de los eventos contratados: reuniones, incentivos, congresos y otros.

IC3.2 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.

IC3.3 El plan de trabajo vinculado a los sistemas preventivos y correctivos de limpieza propios de cada elemento decorativo, como mobiliario, tapicería, alfombras, jarrones, cristalerías y otros se define en función de las características y de la naturaleza de cada elemento decorativo.

IC3.4 La ejecución de inventarios de los elementos decorativos se asigna al personal dependiente, supervisando los datos obtenidos y realizando propuestas de reposición de los mismos en el presupuesto anual del departamento.

IC3.5 El plan de trabajo vinculado a la celebración de reuniones, incentivos, congresos y eventos en las instalaciones del establecimiento se define teniendo en cuenta los procedimientos específicos para el montaje, decoración y ambientación de salones y de los espacios contratados.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Equipos y programas informáticos específicos del departamento de pisos en alojamientos. Internet. 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.

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 sobre necesidades periódicas de contratación de servicios de lavanderías industriales. Información sobre uso y conservación de equipos, mobiliario, utensilios y materiales. 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.