

UNIDAD DE COMPETENCIA	Supervisar los procesos del departamento de pisos
Nivel	3
Código	UC1068_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: 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.

CR 1.1 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.

CR 1.2 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.

CR 1.3 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.

CR 1.4 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.

CR 1.5 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.

CR 1.6 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.

RP 2: 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.

CR 2.1 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.

CR 2.2 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.

CR 2.3 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.

CR 2.4 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.

CR 2.5 Los parámetros de control de la ropa de habitaciones -sábanas, toallas, colchas, cortinas y otras- y de la ropa de restauración -manteles, servilletas, faldones, fieltros y otras- se establecen verificando su estado, óptimo rendimiento y reposición en caso de deterioro.

CR 2.6 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.

CR 2.7 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.

RP 3: 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.

CR 3.1 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.

CR 3.2 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.

CR 3.3 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.

CR 3.4 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.

CR 3.5 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

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.

Productos y resultados

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 ropa propia de establecimientos de alojamiento. Control de procesos de lavandería-lencería. Asistencia técnica y operativa al personal dependiente. Decoración y ambientación de la zona de pisos y áreas públicas u otras instalaciones del establecimiento. Sistema de chequeos para el mantenimiento preventivo de la maquinaria y equipos de limpieza y de lavandería y lencería. Sistema preventivo y correctivo de limpieza de cada elemento decorativo, como mobiliario, tapicería, alfombras, otros. Inventario de los elementos decorativos.

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.