

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: Gestión de pisos y limpieza en alojamientos

|                       |                      |
|-----------------------|----------------------|
| Familia Profesional:  | Hostelería y Turismo |
| Nivel:                | 3                    |
| Código:               | HOT333_3             |
| Estado:               | BOE                  |
| Publicación:          | Orden PRE/1635/2015  |
| Referencia Normativa: | RD 1700/2007         |

### 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, tanto propios como externos, para ofrecer la mejor calidad de servicio y atención al cliente, en concordancia con los objetivos del establecimiento.

### Unidades de competencia

- 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 en el área de pisos dedicado a la limpieza y acondicionamiento de habitaciones, zonas nobles y zonas comunes en establecimientos de alojamiento, en entidades de naturaleza pública o privada de cualquier tamaño, habitualmente por cuenta ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Tiene personal a su cargo, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la normativa aplicable.

#### Sectores Productivos

Se ubica en el sector de hostelería y especialmente en el subsector de alojamiento turístico como hoteles, balnearios y ciudades de vacaciones entre otros o en cualquier sector productivo que cuente con esta actividad como el educativo, el sanitario, el de transporte y el de servicios sociales, entre otros.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendido de mujeres y hombres.

- Gobernantes (hostelería)
- Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos
- Encargados de lencería y lavandería (hostelería)
- Mayordomos de hostelería
- Subgobernantes o encargados de sección del servicio de pisos y limpieza

## **Formación Asociada** ( 420 horas )

### **Módulos Formativos**

- MF1067\_3:** Organización y atención al cliente en pisos ( 120 horas )
- MF1068\_3:** Control de procesos en pisos ( 180 horas )
- MF0265\_3:** Gestión de departamentos del área de alojamiento ( 120 horas )

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1

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

Nivel: 3  
Código: UC1067\_3  
Estado: BOE

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** 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.

**CR1.1** 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.

**CR1.2** 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.

**CR1.3** 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.

**CR1.4** 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.

**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 si fuera necesario.

**CR2.1** 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.

**CR2.2** 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.

**CR2.3** 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.

**CR2.4** 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.

**CR2.5** Los inventarios confeccionados se supervisan efectuando, en caso necesario, los muestreos que sean precisos y ordenando las rectificaciones oportunas.

**CR2.6** La actualización de los inventarios se efectúa periódicamente manteniendo 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 los productos inventariados se elaboran valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición.

**RP3:** 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.

**CR3.1** 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.

**CR3.2** 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.

**CR3.3** 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.

**CR3.4** 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.

**RP4:** 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.

**CR4.1** 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.

**CR4.2** 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.

**CR4.3** 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.

**CR4.4** 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.

**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** 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.

**CR5.2** 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.

**CR5.3** 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.

**CR5.4** 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.

**CR5.5** 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.

**CR5.6** 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.

**CR5.7** 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.

**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 las desviaciones detectadas.

**RP6:** 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.

**CR6.1** 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.

**CR6.2** 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.

**CR6.3** 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.

**CR6.4** 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.

**CR6.5** 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.

**RP7:** 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.

**CR7.1** 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.

**CR7.2** 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.

**CR7.3** 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

### 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.

### Productos y resultados

Planes de trabajo periódicos para la prestación de los servicios del departamento de pisos. 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. Planes de reposición y amortización existencias y stock. Procedimientos para el aprovisionamiento, almacenamiento, distribución interna, control y reposición de los productos, materiales y utensilios propios del departamento de pisos. Coordinación con los departamentos implicados y/o con empresas externas en el mantenimiento y reparación de las instalaciones del área de pisos. Control de la seguridad de las personas y de las cosas en el alojamiento. Atención y resolución, en el marco de su responsabilidad, de reclamaciones, quejas y sugerencias planteadas por los clientes. Normas de protocolo establecidas en función del tipo de evento. 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 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.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2

### Supervisar los procesos del departamento de pisos

Nivel: 3  
Código: UC1068\_3  
Estado: BOE

#### 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 con los departamentos relacionados.

**CR1.2** 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.

**CR1.3** 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.

**CR1.4** 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.

**CR1.5** 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.



**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, utilizando los medios tecnológicos de información y comunicación.

**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 siguiendo 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 y supervisando el acabado final.

**CR2.3** 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.

**CR2.4** 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.

**CR2.5** 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.

**CR2.6** 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.

**CR2.7** 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.

**RP3:** 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.

**CR3.1** 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.

**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 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.

**CR3.4** 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.

**CR3.5** 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.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 3

### Gestionar departamentos del área de alojamiento

Nivel: 3  
Código: UC0265\_3  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Proponer el diseño y planificación de objetivos específicos viables para el departamento o área de su responsabilidad, siguiendo en todo momento la planificación estratégica del establecimiento de alojamiento.

**CR1.1** La planificación estratégica de la empresa o entidad se analiza a través de la información directa y expresa disponible, identificando las necesidades que afectan a su área de actuación.

**CR1.2** Los objetivos específicos para la unidad de su responsabilidad se proponen a su superior jerárquico, conforme al procedimiento establecido.

**CR1.3** Las opciones de actuación se identifican seleccionando las más adecuadas para la consecución de los objetivos establecidos, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos, la modalidad y la categoría del establecimiento.

**CR1.4** Los planes y acciones para conseguir los objetivos específicos fijados se formulan, cuantificando su grado de cumplimiento y conforme a la planificación estratégica de la empresa.

**RP2:** Diseñar la estructura organizativa del área de su responsabilidad, determinando y organizando los recursos necesarios para el logro de los objetivos específicos establecidos.

**CR2.1** El tipo de estructura organizativa se determina, adaptándola a la planificación establecida y a los recursos disponibles.

**CR2.2** Las funciones y tareas, las relaciones internas, las relaciones interdepartamentales y las relacionadas con otros agentes externos a la organización se establecen, en función de la estructura organizativa y de los objetivos específicos del departamento.

**CR2.3** Los recursos necesarios se determinan, adaptando las funciones y tareas que deben cubrirse para el logro de los objetivos específicos establecidos.

**CR2.4** Los perfiles de los puestos de trabajo se definen, colaborando en el proceso de selección de personal con el superior jerárquico o responsable del proceso.

**RP3:** Confeccionar el presupuesto del departamento o área de su responsabilidad, efectuando el control presupuestario.

**CR3.1** Las previsiones económicas para el siguiente ejercicio se establecen en base a la planificación general de la empresa o entidad y analizando los datos históricos del departamento o área de su responsabilidad.

**CR3.2** Los presupuestos por partidas de inversiones, de explotación y de tesorería se confeccionan, con aplicaciones informáticas específicas y técnicas de presupuestación idóneas en función de la tipología de establecimiento.

**CR3.3** El presupuesto completo se presenta al superior jerárquico para su integración en el presupuesto global de la empresa o entidad, considerando las observaciones que se formulen para hacer las modificaciones necesarias.

**CR3.4** El control presupuestario se efectúa, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos específicos formulados para el departamento.

**CR3.5** Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan, proponiendo las posibles medidas correctivas.

**CR3.6** Los informes del control presupuestario se confeccionan, transmitiendo a las personas y departamentos correspondientes su resultado.

**RP4:** Dirigir al personal dependiente del departamento o área de su responsabilidad, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.

**CR4.1** Los objetivos estratégicos y específicos del departamento se explican al equipo humano dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo correspondiente.

**CR4.2** Las responsabilidades y funciones para cada puesto de trabajo se determinan, otorgando la autoridad necesaria para su cumplimiento.

**CR4.3** Las instrucciones e indicaciones al personal para la ejecución de sus funciones se transmiten de forma clara, asegurando su perfecta comprensión.

**CR4.4** La integración en la unidad del personal dependiente se efectúa de forma activa, garantizando que en el futuro realice las tareas propias con eficacia y eficiencia.

**CR4.5** Las necesidades de formación y evaluación, así como las posibilidades de motivación del personal dependiente se identifican utilizando los instrumentos establecidos para ello.

**CR4.6** Los planes formativos se definen colaborando con el superior jerárquico, en función de las diferentes necesidades de formación del personal.

**CR4.7** Las reuniones con el personal se fijan y dirigen, formalizando los informes pertinentes.

**CR4.8** La motivación del personal del departamento se promueve valorando la iniciativa, el esfuerzo, la creatividad, el trabajo en equipo y su papel en la transmisión de imagen de la marca de la entidad.

**CR4.9** La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa siguiendo los criterios establecidos, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

**RP5:** Gestionar en su ámbito de responsabilidad la cultura y el sistema de calidad adoptado en el área de alojamiento para contribuir al logro de los objetivos de la empresa.

**CR5.1** Los estándares de calidad, procedimientos e instrucciones de trabajo se diseñan en función de la cultura y el sistema de calidad adoptados por la empresa.

**CR5.2** La cultura de la calidad adoptada en el departamento se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad que lo soporta y fomentando su participación en la mejora continua.

**CR5.3** Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, o métodos equivalentes, se diseñan en colaboración del superior jerárquico o departamento responsable, facilitando y fomentando la participación de los clientes.

**CR5.4** La medición de los indicadores y el control de la calidad interna se efectúa, analizando los datos disponibles, informando a su superior jerárquico y a otros departamentos o empresas externas implicadas.

**CR5.5** La evaluación periódica de la cultura y el sistema de calidad adoptado en su ámbito de responsabilidad se efectúa, verificando la aplicación de los procedimientos e instrucciones establecidos.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos informáticos y programas informáticos específicos. Internet. Mobiliario y equipo de oficina básico. Redes telemáticas.

### Productos y resultados

Propuesta y planificación de objetivos y planes específicos para el área de su responsabilidad. Estructura organizativa del área y sus funciones definidas. Proceso de integración del personal dependiente. Acciones diseñadas de evaluación, formación y motivación del personal dependiente. Presupuesto de la unidad confeccionado. Informes redactados de control presupuestario. Implementación del sistema y de la cultura de la calidad adoptados por la empresa.

### Información utilizada o generada

Plan estratégico de la empresa. Información económica y administrativa de la empresa. Información sobre los recursos económicos, materiales y humanos disponibles. Registro de personal. Manual de empresa. Manuales de procedimiento administrativo. Formularios de presupuestación. Plan de calidad adoptado por la entidad. Disposiciones legales y administrativas de obligado cumplimiento. Manual y normas internas de la empresa o entidad.

## MÓDULO FORMATIVO 1

### Organización y atención al cliente en pisos

|                   |   |
|-------------------|---|
| Nivel:            | 3   |
| Código:           | MF1067_3  |
| Asociado a la UC: | UC1067_3 - Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente |
| Duración (horas): | 120   |
| Estado:           | BOE   |

### 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 un supuesto práctico de distribución de equipos, máquinas y mobiliario característicos del departamento de pisos, para un establecimiento determinado por su tipología y modalidad:

- 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 el departamento 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 un supuesto práctico de elaboración de planes de trabajo para el departamento de pisos de un establecimiento de alojamiento previamente definido:

- 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 una simulación práctica de 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 una simulación práctica relativa a las competencias asignadas a la gobernanta/e en materia de mantenimiento:

- Revisar las instalaciones que debe efectuar una gobernanta/e.
- Complimentar los documentos de control.
- Efectuar 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 alojamiento, relacionando la estructura organizativa y 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** En una simulación práctica de estructuras organizativas de diversas tipologías de empresas de alojamiento:

- Identificar los elementos del sistema de seguridad aplicables a cada estructura organizativa.
- Asignar las funciones específicas de seguridad en la organización de cada establecimiento.

**CE5.6** Identificar y elaborar normas para la seguridad de los clientes y de sus pertenencias, adecuadas al establecimiento.

**CE5.7** Interpretar y aplicar normas básicas de seguridad e higiene en el trabajo del área de pisos.

**CE5.8** 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.

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

**CE6.1** Definir los factores que determinan las diferentes tipologías de clientes.

**CE6.2** Interpretar normas de actuación en función de la tipología de clientes.

**CE6.3** 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.

**CE6.4** Relacionar el uso de las técnicas de comunicación con las diferentes situaciones que se puedan plantear en un establecimiento de alojamiento.

**CE6.5** Identificar las etapas y los factores clave para obtener la satisfacción del cliente, describiendo los procedimientos y técnicas de comunicación más usuales.

**CE6.6** En una simulación práctica de atención al cliente, resolver hipotéticas 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.

**CE6.7** Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos y gustos, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

**CE6.8** 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.

**C7:** Aplicar las normas de protocolo utilizadas en diferentes tipos de eventos que se desarrollan en establecimientos de alojamiento.

**CE7.1** Explicar el concepto de protocolo, su origen y tipología.

**CE7.2** Enumerar las aplicaciones más habituales de las normas de protocolo en establecimientos de alojamiento, tales como la forma de vestir, etiqueta, normas de cortesía y otras, en función del tipo de evento que se vaya a desarrollar.

**CE7.3** Diferenciar y caracterizar los diferentes tipos de eventos que pueden celebrarse en establecimientos de alojamiento, tales como congresos, convenciones, reuniones, foros y otros.

**CE7.4** En una simulación práctica de atención a clientes:

- Adoptar una actitud acorde con la situación planteada.
- Utilizar diferentes formas de saludo.



- Aplicar el estilo de comunicación en función del supuesto dado.
- Emplear normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.5; C4 respecto a CE4.4; C5 respecto a CE5.5; C6 respecto a CE6.6, CE6.7 y CE6.8; C7 respecto a CE7.4.

### Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos del departamento de pisos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar empatía con los clientes profesionales, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

## 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: habitaciones de clientes, zonas nobles y zonas de servicio.

Propuesta de ubicación y distribución en planta de mobiliario.

Procesos característicos del departamento de pisos: descripción, diseño y elección.

Métodos de trabajo: la planificación, mejora de la producción, medición de la actividad productiva, cronometraje.

Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales.

Confección de horarios y turnos de trabajo: estimación y asignación de tiempos, organización y distribución de las tareas.

Determinación de normas de control de: averías, objetos olvidados, habitaciones, empleo de materiales y productos y otros aspectos.

### 2 Aprovisionamiento, control e inventario de existencias en el departamento de pisos

Análisis de la dotación característica del departamento de pisos.

Métodos utilizados para identificación de necesidades de aprovisionamiento: fuentes de suministro, solicitudes de compra, procesos de recepción y control.

Búsqueda y selección de proveedores.

Flujo de materias primas, ropa y lencería.

Sistemas y procesos de almacenamiento, distribución interna, mantenimiento y reposición de existencias: análisis y aplicación.

Elaboración de inventarios y control de existencias.

### 3 El mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipos en el departamento de pisos

El establecimiento de alojamiento y su mantenimiento.

El inmueble: fachada, terrazas, suelos, techos, paredes, carpintería, cristalería, salidas de emergencia, otros.

Tipos de mantenimiento: interdepartamental o contratación con empresas externas.

Sistemas de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.

Las instalaciones: de protección contra incendios, de calefacción, climatización y agua caliente, aparatos de elevación, instalaciones eléctricas y otras instalaciones.

El departamento de mantenimiento: objetivos, funciones y relaciones con el área de pisos.

#### 4 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 riesgos.

Ordenación de los procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.

Valores éticos en casos de siniestro: la seguridad de los clientes y sus pertenencias.

Normas de seguridad e higiene en el trabajo del área de pisos: interpretación y aplicaciones.

Técnicas de primeros auxilios.

#### 5 Protocolo en establecimientos de alojamiento

Atención al cliente.

Tipos de clientes en el servicio.

Normas de actuación en función de tipologías de clientes y diferencias culturales.

Comunicación con el cliente.

Objetos de bienvenida y atención al cliente.

Situaciones conflictivas durante la estancia del cliente y aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas, reclamaciones y solicitudes de información.

Los objetos olvidados y su tratamiento.

Concepto de protocolo: origen, clases, utilidad y usos sociales.

El protocolo institucional tradicional y la necesidad de un protocolo empresarial.

Análisis y aplicación de las técnicas de protocolo más habituales y presentación personal: normas reguladoras, precedencias, tratamientos, técnicas de colocación de participantes en presidencias y en actos, banderas, otros.

El protocolo en los banquetes y en la mesa.

Aplicaciones habituales del protocolo en diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.

### Parámetros de contexto de la formación

#### Espacios e instalaciones

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental.

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la definición y organización de los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior), Ingeniería Técnica, Arquitectura Técnica, Diplomatura o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- 2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 2

### Control de procesos en pisos

|                   |  |
|-------------------|--|
| Nivel:            | 3  |
| Código:           | MF1068_3   |
| Asociado a la UC: | UC1068_3 - Supervisar los procesos del departamento de pisos |
| Duración (horas): | 180  |
| Estado:           | BOE  |

### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Caracterizar, poner a punto y utilizar los equipos, máquinas y útiles que conforman la dotación básica del departamento de pisos, 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 de uso común en el área de pisos.
  - CE1.2** Poner a punto equipos, máquinas y herramientas de uso común en el área de pisos y verificar su funcionamiento.
  - CE1.3** Realizar demostraciones de uso de los diferentes tipos de equipos, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en el área de pisos.
  - 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 áreas públicas, participando en su desarrollo.
- CE2.1** Identificar sistemas y métodos de limpieza y tratamiento de diferentes superficies.
  - CE2.2** Identificar sistemas y métodos de limpieza y tratamiento de diferentes superficies, definiendo los riesgos potenciales derivados de la utilización de productos químicos 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 un supuesto práctico de control de procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y teniendo en cuenta la búsqueda de optimización para un establecimiento previamente definido en cuanto a modalidad y capacidad:
    - 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.

**C3:** 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.

**CE3.1** Caracterizar los estilos arquitectónicos más significativos, tipos de mobiliario, revestimientos y elementos decorativos más utilizados en establecimientos de alojamiento.

**CE3.2** Especificar las técnicas del color e iluminación, interpretando y explicando el significado psicológico de los colores y su impacto en la comunicación visual.

**CE3.3** Identificar las normas básicas de composición y combinación del mobiliario en función de criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad.

**CE3.4** En un supuesto práctico de decoración de una zona del área de su responsabilidad previamente determinada:

- 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.

**CE3.5** 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.

**C4:** Describir y controlar los procesos de lavado, planchado y arreglo de ropa característicos del departamento de pisos, participando en su desarrollo.

**CE4.1** Identificar criterios y métodos de clasificación de ropa para su lavado y planchado.

**CE4.2** Seleccionar procedimientos de lavado, escurrido, secado, planchado y presentación adecuados de diferentes tipos de ropa objeto de tratamiento.

**CE4.3** 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.

**CE4.4** Describir mecanismos de control que garanticen el servicio de lavandería y lencería.

**CE4.5** En una situación simulada 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.

**CE4.6** 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.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.5.

### Otras Capacidades:

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con el control de los procesos en el departamento de pisos.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en el control de los procesos en el departamento de pisos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

## Contenidos

### 1 Maquinaria y equipos del departamento de pisos

Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.

Ubicación y distribución.

Aplicación de técnicas, procedimientos, modos de operación y de control característicos.

### 2 Procesos de limpieza y puesta a punto de las áreas pertenecientes al ámbito del departamento de pisos

La regiduría de pisos en entidades hoteleras y no hoteleras.

Condiciones específicas de seguridad e higiénico-sanitarias que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos y el material propio del departamento.

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.

Análisis de los tipos de agua en función de sus aplicaciones y medidas correctivas que se deben emplear en cada caso.

Análisis y evaluación de productos de limpieza: rendimientos, utilización, riesgos.

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, áreas públicas, lavandería y lencería.

### 3 Procesos de lavado, planchado y arreglo de ropa en el departamento de pisos

Administración y control diario de la producción.

Control de consumo de suministros: rentabilidad del departamento de lavandería, documentos de control.

La lavandería industrial: local, instalaciones y maquinaria.

Técnicas de lavado y escurrido: descripción, aplicación y control.

El agua. Productos químicos. Temperatura. Tipos de suciedad. Procedimientos para baja y descartes. Rutinas de mantenimiento preventivo.

Características, acabados y comportamientos de los tejidos.

Ropa de clientes: clasificación y tratamiento de prendas y complementos.

Clasificación de ropa para el lavado y para el planchado.

Procesos de secado y planchado de la ropa: descripción, aplicación y control.

Presentación de ropas.

El cosido. Arreglos de ropa y confección de prendas sencillas: descripción, aplicación y control.

La máquina de coser: tipos, sistemas y aplicaciones.

#### 4 Procesos externalizados de lavandería y lencería

Identificación de los kilos de ropa que se va a externalizar.

Identificación de los distintos tejidos y materiales.

Estudio de las temporalizaciones de la empresa y reposición de material.

Búsqueda de proveedores.

Evaluación de los costes y control de la calidad, seguridad e higiene.

#### 5 Decoración y ambientación de habitaciones y zonas nobles del establecimiento

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.

Ubicación y distribución del mobiliario.

Recursos y tipos de decoración.

Ambientación musical.

Sistemas de iluminación.

Revestimientos, alfombras y cortinas: clasificación, caracterización según tipo, categoría y fórmula de alojamiento.

Técnicas decorativas: clasificación, descripción y aplicación.

Decoración floral y frutal: análisis de técnicas y aplicaciones.

### Parámetros de contexto de la formación

#### Espacios e instalaciones

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental.

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la supervisión de los procesos del departamento de pisos, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.



## MÓDULO FORMATIVO 3

### Gestión de departamentos del área de alojamiento

|                   |  |
|-------------------|--|
| Nivel:            | 3  |
| Código:           | MF0265_3   |
| Asociado a la UC: | UC0265_3 - Gestionar departamentos del área de alojamiento |
| Duración (horas): | 120  |
| Estado:           | BOE  |

#### 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 una simulación práctica de definición de planes adecuados para el área de su responsabilidad de un establecimiento de alojamiento previamente definido:
    - 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** 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 un supuesto práctico 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 un supuesto práctico de gestión y control presupuestarios caracterizado por 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 un supuesto práctico de análisis de estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de alojamiento previamente determinados:

- 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 del área de su responsabilidad.

**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 área de alojamiento, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

**CE5.3** En una simulación práctica de integración personal de varios miembros del equipo de trabajo:

- 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 del área, 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 un supuesto práctico 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.

**C7:** Analizar los diferentes modos de implementación y gestión de los sistemas de calidad en departamentos del área de alojamiento, justificando sus aplicaciones.

**CE7.1** Explicar el concepto de calidad en los servicios e identificar los factores causales de la no-calidad.

**CE7.2** Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa y de los departamentos del área de alojamiento.

**CE7.3** Proponer 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.

**CE7.4** Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad del servicio de recepción y pisos, 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.

**CE7.5** Establecer e interpretar indicadores de la calidad propios del área de alojamiento, y elaborar cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

**CE7.6** Aplicar herramientas básicas para la determinación y análisis de las causas de la no-calidad en los servicios propios.

**CE7.7** Gestionar la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable.

**CE7.8** 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.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.8.

Otras Capacidades:

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la gestión de departamentos del área de alojamientos.

## Contenidos

### 1 La planificación empresarial en las empresas y entidades de alojamiento

La planificación en el proceso de administración de una entidad dedicada al alojamiento.

Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas.

Fases del proceso de planificación.

Sistemas de revisión periódica de la planificación en una entidad.

Características diferenciadoras de las entidades del sector en el proceso de planificación.

Normativa aplicable.

Tipología y clasificación de estas entidades.

Patrones básicos de organización.

### 2 Definición de puestos de trabajo, selección, formación y dirección de personal en departamentos del área de alojamiento

Principales métodos para la definición de puestos de trabajo en una organización.

Principales métodos para la selección de trabajadores cualificados en una entidad.

Características diferenciadoras en la definición de puestos de trabajo y de selección de personal para los mismos.

Planificación de los RRHH: horarios, temporadas, formación continua, otros.

La función de integración del personal.

Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal en las instituciones.

La dirección y el liderazgo en las organizaciones.

La comunicación en las organizaciones de trabajo.

Negociación en el entorno laboral.

Solución de problemas y toma de decisiones.

Dinamización de equipos y reuniones de trabajo.

La evaluación, la formación y la motivación en el entorno laboral.

### 3 El control presupuestario en áreas de alojamiento

Conceptos básicos: principales partidas del patrimonio, estructura de la cuenta de resultados, tipos y cálculo de costes, el punto muerto y ratios de productividad, otros.

Justificación de la gestión presupuestaria.

Concepto y tipos de presupuestos.

Clasificación de los presupuestos: el presupuesto base o maestro.

Elaboración de los presupuestos.

El control presupuestario.

### 4 Gestión de la calidad en los establecimientos de alojamiento

Concepto de calidad en los productos y servicios y evolución histórica de la calidad.

Sistemas y normas de calidad.  
La gestión de la calidad total.  
Proceso de implementación de un sistema de calidad.  
Diseño de los productos y servicios y sus estándares de calidad.  
Gestión de la calidad y los planes de mejora continua.  
La evaluación de la satisfacción del cliente.  
Procedimientos para el tratamiento de quejas y sugerencias.  
Gestión documental del sistema de calidad.  
Evaluación del sistema de calidad.

## 5 Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de áreas de alojamiento

Tipos y comparación de aplicaciones de gestión de información.  
Programas ofimáticos para tratamiento de información, procesos de datos, hojas de cálculo y bases de datos.  
Programas a medida y oferta estándar del mercado.  
Aplicación de programas integrales para la gestión de las áreas de alojamiento.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de departamentos del área de alojamiento, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
  - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) Ingeniería Técnica, Arquitectura Técnica, Diplomatura o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.