

**REAL DECRETO 304/1996, DE 23 DE FEBRERO  
CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD DE:**

Gobernanta/e de Hotel

BOE: Nº 82 (4-4-96)

# ÍNDICE

I. REFERENTE OCUPACIONAL.....	7
1. Datos de la ocupación: .....	7
1.1. Denominación: .....	7
1.2. Familia profesional de: .....	7
2. Perfil Profesional de la Ocupación: .....	7
2.1. Competencia general .....	7
2.2. Unidades de competencia .....	7
2.3. Realizaciones profesionales y criterios de ejecución: .....	8
Unidad de Competencia 1: <b>PLANIFICAR Y CONTROLAR EL AREA DE ALOJAMIENTO</b>	8
Unidad de competencia 2: <b>ORGANIZAR Y SUPERVISAR EL SERVICIO LAVANDERÍA Y LENCERÍA, PRESTANDO ASISTENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA</b> .....	11
Unidad de competencia 3: <b>ORGANIZAR Y SUPERVISAR EL SERVICIO DE PISOS Y ÁREAS PÚBLICAS, PRESTANDO ASISTENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA</b> .....	16
II. REFERENTE FORMATIVO.....	21
1. Itinerario Formativo .....	21
1.1. Duración:.....	21
1.2. Módulos que lo componen: .....	21
2. Módulos Formativos.....	23
Módulo 1. <b>INTRODUCCIÓN AL AREA DE ALOJAMIENTOS</b> .....	23
Contenidos teórico-prácticos. ....	24
Módulo 2. <b>TÉCNICAS DE DIRECCIÓN</b> .....	25
Contenidos teórico-prácticos: .....	26
Módulo 3. <b>PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b> .....	28
Contenidos teórico-prácticos: .....	31
Módulo 4. <b>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO EN LAVANDERÍA LENCERÍA PLANCHA Y COSTURA</b> .....	33
Contenidos teórico-prácticos: .....	35
Módulo 5. <b>GESTIÓN INFORMÁTICA HOTELERA EN LENCERÍA-LAVANDERÍA</b> .....	37
Contenidos teórico-prácticos: .....	38
Módulo 6. <b>GESTIÓN DE LAS HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS</b> .....	39
Contenidos teórico-prácticos .....	42
Módulo 7. <b>GESTIÓN INFORMÁTICA HOTELERA EN PISOS</b> .....	44
Contenidos teórico-prácticos .....	45
Módulo 8. <b>GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES</b> .....	46
Contenidos teórico-prácticos .....	47
Módulo 9. <b>LA DECORACIÓN Y LOS AMBIENTES</b> .....	49
Contenidos teórico-prácticos .....	50
Módulo 10. <b>LEGISLACION</b> .....	52
Contenidos teórico-prácticos: .....	53
Módulo 11. <b>LA GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> .....	54
Contenidos teórico-prácticos: .....	55
Módulo 12. <b>PLANIFICACIÓN DE LA SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO</b> .....	56
Contenidos teórico-prácticos: .....	57
Módulo 13. <b>LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL</b> .....	58
Contenidos teórico-prácticos: .....	58
Módulo 14. <b>ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS</b> .....	60
Contenidos teórico-prácticos: .....	60
Módulo 15. <b>INGLÉS PARA PISOS</b> .....	61
Contenidos teórico-prácticos: .....	61
3. REQUISITOS PERSONALES.....	62
3.1. Requisitos del profesorado: .....	62
3.2. Requisitos de acceso del alumnado: .....	62

4. REQUISITOS MATERIALES .....	62
4.1. Instalaciones .....	62
4.2. Equipo y maquinaria.....	63
4.3. Herramientas y utillaje.....	63
4.4. Material de consumo .....	63

# REAL DECRETO 304/1996, de 23 de febrero

REAL DECRETO 304/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de **Gobernanta/e de hotel**.

El Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, por el que se establecen directrices sobre los certificados de profesionalidad y los correspondientes contenidos mínimos de formación profesional ocupacional, ha instituido y delimitado el marco al que deben ajustarse los certificados de profesionalidad por referencia a sus características formales y materiales, a la par que ha definido reglamentariamente su naturaleza esencial, su significado, su alcance y validez territorial, y, entre otras previsiones, las vías de acceso para su obtención.

El establecimiento de ciertas reglas uniformadoras encuentra su razón de ser en la necesidad de garantizar, respecto a todas las ocupaciones susceptibles de certificación, los objetivos que se reclaman de los certificados de profesionalidad. En sustancia esos objetivos podrían considerarse referidos a la puesta en práctica de una efectiva política activa de empleo, como ayuda a la colocación y a la satisfacción de la demanda de cualificaciones por las empresas, como apoyo a la planificación y gestión de los recursos humanos en cualquier ámbito productivo, como medio de asegurar un nivel de calidad aceptable y uniforme de la formación profesional ocupacional, coherente además con la situación y requerimientos del mercado laboral, y, para, por último propiciar las mejores coordinación e integración entre las enseñanzas y conocimientos adquiridos a través de la formación profesional reglada, la formación profesional ocupacional y la práctica laboral.

El Real Decreto 797/1995 concibe además a la norma de creación del certificado de profesionalidad como un acto de Gobierno de la Nación y resultante de su potestad reglamentaria, de acuerdo con su alcance y validez nacionales, y, respetando el reparto de competencias, permite la adecuación de los contenidos mínimos formativos a la realidad socio-productiva de cada Comunidad Autónoma competente en formación profesional ocupacional, sin perjuicio, en cualquier caso, de la unidad del sistema por relación a las cualificaciones profesionales y de la competencia estatal en la emanación de los certificados de profesionalidad.

El presente Real Decreto regula el Certificado de Profesionalidad correspondiente a la ocupación de gobernanta/e de hotel, perteneciente a la familia profesional de hostelería y turismo, y contiene las menciones configuradoras de la referida ocupación, tales como las unidades de competencia que conforman su perfil profesional, y los contenidos mínimos de formación idóneos para la adquisición de la competencia profesional de la misma ocupación, junto con las especificaciones necesarias para el desarrollo de la acción formativa; todo ello de acuerdo al Real Decreto 797/1995, varias veces citado.

En su virtud, en base al artículo 1, apartado 2 del Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, previo informe del Consejo General de Formación Profesional, a propuesta del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 23 de febrero de 1996.

## DISPONGO

### **Artículo 1.- Establecimiento**

Se establece el certificado de profesionalidad a la ocupación de gobernanta/e de hotel, perteneciente a la familia profesional de hostelería y turismo, que tendrá carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

### **Artículo 2.- Especificaciones del certificado de profesionalidad**

- 1.Los datos generales de la ocupación y de su perfil profesional figuran en el Anexo I.
- 2.El itinerario formativo, su duración y la relación de los módulos que lo integran, así como las características fundamentales de cada uno de los módulos figuran en el Anexo II, apartados 1 y 2.
- 3.Los requisitos del profesorado y los requisitos de acceso del alumnado a los módulos del itinerario formativo figuran en el Anexo II, apartado 3.
- 4.Los requisitos básicos de instalaciones, equipos y maquinaria, herramientas y utillaje figuran en el Anexo II, apartado 4.

### **Artículo 3.- Acreditación del contrato de aprendizaje**

Las competencias profesionales adquiridas mediante el contrato de aprendizaje se acreditarán por relación a una, varias o todas las unidades de competencia que conforman el perfil profesional de la ocupación, a las que se refiere el presente Real Decreto, según al ámbito de la prestación laboral pactada que constituya el objeto del contrato, de conformidad con los artículos 3.3 y 4.2 del Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo.

### **Disposición transitoria única. Plazo de adecuación de los centros autorizados a través del Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional**

Los centros autorizados para dispensar la Formación Profesional Ocupacional a través del Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional, regulado por el Real Decreto 631/1993, de 3 de mayo, deberán adecuar la impartición de las especialidades formativas homologadas a los requisitos de instalaciones, materiales y equipos, recogidos en el Anexo II, apartado 4 de este Real Decreto, en el plazo de un año, comunicándolo inmediatamente a la Administración competente.

### **Disposición final primera. Habilitación normativa.**

Se autoriza al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para dictar cuantas disposiciones sean precisas para desarrollar el presente Real Decreto.

### **Disposición final segunda. Entrada en vigor**

El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del estado.

Dado en Madrid a 23 de febrero de 1996.

JUAN CARLOS REY

EL MINISTRO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL  
JOSE ANTONIO GRIÑAN MARTINEZ

## **ANEXO I**

### Referente Ocupacional

# **I.REFERENTE OCUPACIONAL**

## **1. DATOS DE LA OCUPACIÓN:**

1.1. Denominación:

Gobernanta/e

1.2. Familia profesional de:

TURISMO Y HOSTELERIA

## **2. PERFIL PROFESIONAL DE LA OCUPACIÓN:**

### 2.1. Competencia general

Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades realizadas en pisos, habitaciones, áreas de servicio y públicas, lavandería/lencería, especialmente por lo que hace referencia a limpieza, preparación, conservación de dichas dependencias y su contenido (mobiliario, enseres y lencería, elementos decorativos, alfombras cortinas, instalaciones y maquinaria), optimizando los recursos materiales y humanos de que dispone para ofrecer la mejor calidad de servicio y atención al cliente, teniendo en cuenta los objetivos establecidos.

### 2.2. Unidades de competencia

1."Planificar y controlar el área de alojamiento"

2."Organizar y supervisar el servicio de lavandería y lencería, prestando asistencia técnica y operativa"

3."Organizar y supervisar el servicio de Pisos, áreas públicas, prestando asistencia técnica y operativa"

2.3. Realizaciones profesionales y criterios de ejecución:

Unidad de Competencia 1: **PLANIFICAR Y CONTROLAR EL AREA DE ALOJAMIENTO**

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>1.1. Proponer a su nivel, objetivos y planes para el departamento o área de su responsabilidad que sean viables y se puedan integrar en la planificación general del establecimiento.</p>	<p>1.1.1. Conociendo de antemano los planes generales de la empresa: A definido los objetivos y subobjetivos, proponiéndolos a sus superiores mediante una reunión o informe.</p> <p>1.1.2. Planteando y desarrollando los programas para conseguir los objetivos fijados, previendo los medios humanos y materiales necesarios.</p>
<p>1.2. Confeccionar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad.</p>	<p>1.2.1. Analizando y revisando las normas y criterios para establecer los presupuestos y colaborando en el desarrollo de las previsiones presupuestarias.</p> <p>1.2.2. Planteando a sus superiores jerárquicos dichos presupuestos y considerando las observaciones que le hayan formulado para hacer modificaciones.</p>
<p>1.3. Definir y organizar el equipo de personas necesario en su departamento o área en el marco de la planificación estratégica y las directrices recibidas.</p>	<p>1.3.1. Identificando las necesidades de personal del departamento o área, en función de las actividades y programas que se deban ejecutar.</p> <p>1.3.2. Colaborando con sus superiores en la definición de los puestos de trabajo del departamento, aportando información y propuestas sobre funciones responsabilidades y relaciones funcionales.</p> <p>1.3.3. Sugiriendo, en su caso, el modelo de contratación más idónea en función de la característica del trabajo a desarrollar.</p> <p>1.3.4. Estableciendo un método de selección adecuado al trabajo a desarrollar.</p> <p>1.3.5. Evaluando periódicamente a su personal, cuando así esté establecido.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
	<p>1.3.6. Distribuyendo el trabajo a realizar en función de los conocimientos, capacidades y actitudes del personal a su cargo, con el fin de alcanzar los mejores resultados.</p> <p>1.3.7. Confeccionando turnos, horarios, vacaciones y días libres para optimizar el capital humano.</p> <p>1.3.8. Haciendo propuestas de cambios en relación con el personal de su departamento, al objeto de mejorar el desarrollo del trabajo, la productividad o la calidad del mismo.</p>
<p>1.4. Dirigir y coordinar al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.</p>	<p>1.4.1. Resolviendo problemas y tomando decisiones de manera racional y sistematizada para llegar a resultados objetivos.</p> <p>1.4.2. Identificando las necesidades de personal del departamento en función de los programas y actividades que se deban ejecutar.</p> <p>1.4.3. Proponiendo la contratación de personal para cubrir las necesidades detectadas, participando en el reclutamiento y en la selección de los candidatos.</p> <p>1.4.4. Colaborando en la creación de una red eficiente de comunicación y servicio, teniendo en cuenta las relaciones que se establecen entre los departamentos como "clientes y proveedores internos" unos de otros.</p> <p>1.4.5. Utilizando las técnicas de delegación, liderazgo, motivación y trabajo en equipo para conseguir los resultados previstos.</p> <p>1.4.6. Creando un sistema participativo favoreciendo las sinergias para conseguir los objetivos.</p> <p>1.4.7. Detectando las formación necesaria y participando en el diseño y elaboración de los programas formativos.</p> <p>1.4.8. Transmitiendo los objetivos del área, y fijando a su vez los objetivos del personal dependiente para su posterior evaluación.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
	<p>1.4.9 Recabando, transmitiendo o entregando información relacionada con las actividades del alojamiento que afecten a su departamento.</p>
<p>1.5. Organizar, ejecutar y controlar en su departamento o área de responsabilidad la política de calidad definida.</p>	<p>1.5.1. Definiendo los requisitos de material, maquinaria y productos que se deban utilizar en su departamento determinando un procedimiento para determinar y controlar la calidad de estos suministros.</p> <p>1.5.2. Determinando un procedimiento de control de la prestación del servicio de alojamiento (habitaciones), estableciendo puntos de referencia y sistemas de evaluación.</p> <p>1.5.3. Recogiendo, directamente, la información de los resultados de la aplicación de los procedimientos de control definidos.</p> <p>1.5.4. Analizando los resultados del control, detectando posibles fallos y desviaciones respecto a los objetivos, informando a sus superiores y aplicando, en su caso, las correcciones oportunas.</p>
<p>1.6. Evaluar y controlar los costes y rendimientos del departamento, asimismo colaborando en el desarrollo de actualizaciones, ya sea en los servicios internos o externos de la empresa, estudiando las propuestas para emitir los informes correspondientes.</p>	<p>1.6.1. Estableciendo un seguimiento adecuado del presupuesto de su departamento para comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos económicos y tomar medidas correctivas en las desviaciones.</p> <p>1.6.2. Informando a sus colaboradores de los resultados obtenidos a fin de ejercicio.</p> <p>1.6.3. Revisando y aprobando la facturación y liquidación realizada por el encargado de lavandería por los servicios prestados a los clientes.</p> <p>1.6.4. Analizando comparativamente los presupuestos y ofertas que haya solicitado cruzando criterios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Calidad.</li> <li>▪ Cantidad.</li> <li>▪ Precio</li> </ul> <p>negociando con el ofertante posibles condiciones de pago, entrega, asistencia, garantía</p>

Unidad de competencia 2: **ORGANIZAR Y SUPERVISAR EL SERVICIO LAVANDERÍA Y LENCERÍA, PRESTANDO ASISTENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA**

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>2.1. Organizar los recursos técnicos, materiales y humanos necesarios, según los sistemas, procedimientos y normas establecidas, utilizando los medios apropiados para realizar las actividades del departamento, determinando una estructura eficiente que dé lugar a unos procesos adecuados y rentables.</p>	<p>2.1.1. Organizando según la planificación efectuada la estructura del departamento que resulte más adecuada para conseguir la máxima eficiencia en la prestación del servicio, a partir de los recursos humanos, materiales y económicos disponibles.</p> <p>2.1.2. Colaborando con sus superiores en la organización del espacio físico disponible de las secciones de lavandería y lencería, y en la determinación de los equipos (maquinaria) y elementos materiales necesarios para los distintos procesos, de modo que se asegure un flujo de trabajo lo más correcto y rápido posible y se minimicen las tareas y circulaciones, basándose en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las directrices de la empresa.</li> <li>▪ La capacidad del establecimiento.</li> <li>▪ El presupuesto económico.</li> <li>▪ La relación eficacia/coste de cada elemento.</li> <li>▪ Los principios básicos de ergonomía.</li> <li>▪ La facilidad en el contacto y comunicación personal.</li> <li>▪ Los recursos humanos.</li> <li>▪ Calidad y grado de suciedad.</li> <li>▪ Reserva de capacidad de un 25% en previsión de posibles paros</li> <li>▪ El tipo de cliente.</li> <li>▪ Maquinaria pequeña para partidas pequeñas.</li> </ul> <p>2.1.3. Elaborando y colaborando en el establecimiento de los procedimientos específicos que se deben desarrollar en la prestación del servicio, mediante un manual básico de operaciones, en base a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las técnicas propias del área.</li> <li>▪ Los medios disponibles.</li> <li>▪ La estructura organizativa determinada.</li> <li>▪ La capacidad del establecimiento.</li> <li>▪ El tipo de clientes</li> </ul>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
	<p>2.1.4. Organizar la recepción y la entrega de ropa del establecimiento y de clientes, siguiendo unas normas y criterios que eviten las posibles confusiones, atrasos, ..ect.</p>
<p>2.2. Programar y supervisar a partir del plan general de mantenimiento, las acciones de mantenimiento y reparación de las instalaciones, equipos del departamentos de lencería y lavandería, supervisando los resultados finales.</p>	<p>2.2.1. Inspeccionando las áreas de su responsabilidad, detallando los defectos apreciados, con una especial atención a las instalaciones y equipos de prevención y detección de incendios, comunicando de forma inmediata al departamento correspondiente su anomalía.</p> <p>2.2.2. Programando de acuerdo con el plan general de mantenimiento la realización de las acciones necesarias para el buen funcionamiento de la maquinaria del departamento, en base a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Volumen de ropa</li> <li>▪ Temporalidad</li> <li>▪ Las condiciones de seguridad e higiene.</li> <li>▪ El grado de conservación del departamento, equipo defectuoso detectado en las diferentes inspecciones efectuada y en la formalización de los inventarios.</li> </ul> <p>2.2.3. Solicitando los trabajos de mantenimiento y reparaciones necesarias mediante la formalización de los correspondientes partes de averías escritos.</p> <p>2.2.4. Supervisando los trabajos realizados y comprobando que cumplen las expectativas previstas.</p> <p>2.2.5. Supervisando el adecuado manejo, funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones, maquinaria, y materiales, estableciendo y desarrollando las medidas para mantenerlos en las mejores condiciones.</p> <p>2.2.6. Establecer y vigilar el cumplimiento de las medidas de seguridad e higiene y protección personal determinadas para cada situación.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>2.3. Supervisar y evaluar las actividades según normas y criterios determinados, asegurando un nivel óptimo de acabado.</p>	<p>2.3.1. Coordinando eficazmente con los departamentos interrelacionados correspondientes, y priorizando la puesta a punto de la ropa y uniformidad necesarias e informando de su disponibilidad.</p> <p>2.3.2. Dando las instrucciones pertinentes de forma clara, comprobando que han sido asimiladas y cumplidas por el personal dependiente.</p> <p>2.3.3. Aplicando y supervisando llegado el caso del procedimiento definido para el control de calidad de la ropa, manteniendo el modelo visual e higiénico requerido, llegando, incluso, a retirar aquella que no alcancen el nivel de calidad establecido.</p> <p>2.3.4. Supervisando la correcta dosificación de productos de detergencia o productos de limpieza, además de asegurarse de que se han corregido las desviaciones, anomalías y/o fallos detectados.</p> <p>2.3.5. Controlando el estado de la ropa del establecimiento y/o clientes, retirando o apartando para su comprobación aquella que se encuentre en estado deficiente.</p> <p>2.3.6. Supervisando el etiquetado de la ropa de clientes para ver que se esta realizando su correcta higienización y planchado.</p> <p>2.3.7. Supervisando y a su vez comprobando que se realiza la facturación de los servicios prestados a clientes bien a través de soportes informáticos, o bien verificando el envío de los documentos oportunos al departamento correspondiente.</p> <p>2.3.8. Supervisando o cumplimentando los datos e informaciones previstas sobre el control de personal (asistencia, bajas, altas, etc.)</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
	<p>2.3.9. Comprobando que las empresas externas (lavandería, costura y de productos) cumplen con los servicios en las condiciones de calidad, cantidad y plazos contratados, revisando el estado de los productos proporcionados (ropa limpia planchada; sin daños), y que la entrega de estos se corresponde con lo que se refleja en el albarán (productos, cantidad y precio), dando el visto bueno si procede.</p>
<p>2.4. Desarrollo de las actividades y trabajos del departamento, por medio de las técnicas, procedimientos y sistemas establecidos, con el fin de conseguir los resultados oportunos de calidad y rentabilidad.</p>	<p>2.4.1. Recepcionando y comprobando si los materiales, equipo: maquinaria, herramientas, útiles, lencería de cama y baño, cortinajes y productos coinciden con los pedidos.</p> <p>2.4.2. Elaborando un plan de rotación de la ropa para mantener la uniformidad, su calidad y duración.</p> <p>2.4.3. Haciendo test de productos de detergencia, de lencería de cama, baño, mesa y químicos; agua y ropa mojada.</p> <p>2.4.4. Participando en las actividades del proceso de recepción de la ropa hasta su higienización y plancha, cuando lo estime necesario y/o lo considere oportuno.</p> <p>2.4.5. Colaborando en la confección de prendas o repaso de las mismas.</p> <p>2.4.6. Interviniendo en las reclamaciones o quejas, y dando las soluciones oportunas.</p> <p>2.4.7. Complimentando los documentos e impresos establecidos para las peticiones de suministros de materiales, y productos necesarios para la actividad.</p> <p>2.4.8. Aplicando los procedimientos definidos para el control de calidad de los procesos de lavado y arreglo de lencería, ropa de clientes y ropa de personal, en función de los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comprobación de que la ropa se haya clasificado correctamente.</li> </ul>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificación de que el lavado, planchado y presentación se hayan realizado de acuerdo con las normas establecidas.</li> <li>▪ Comprobación de que se han realizado correctamente los arreglos de costura necesarios.</li> <li>▪ Verificación de que se ha cuidado al máximo el detalle en la ropa de clientes.</li> <li>▪ Retirando de su uso hasta su baja o restauración, la ropa de hotelrestaurantecocina, uniformidad de personal ect..</li> <li>▪ Asegurándose de que se han corregido las desviaciones, anomalías y/o fallos detectados.</li> </ul>
<p>2.5. Atender las peticiones y las quejas planteadas por los huéspedes, con relación a su departamento bien directamente o a través de Recepción, de modo que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción.</p>	<p>2.5.1. Atendiendo, siempre que ha sido posible, las peticiones y deseos de los clientes, respetando al mismo tiempo las normas del establecimiento.</p> <p>2.5.2. Demostrando una actitud segura, objetiva y de escucha activa con los clientes, solucionando las reclamaciones con eficacia, amabilidad y discreción o ha canalizado ésta hacia el departamento correspondiente.</p> <p>2.5.3. Actuando de forma eficaz en casos de emergencia, accidente o enfermedad, tomando las medidas oportunas de información y preventivas necesarias; administrando en su caso primeros auxilios.</p>

Unidad de competencia 3: **ORGANIZAR Y SUPERVISAR EL SERVICIO DE PISOS Y ÁREAS PÚBLICAS, PRESTANDO ASISTENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA**

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCIÓN
<p>3.1. Organizar y supervisar los niveles de stock en las dotaciones de lencería, materiales, utensilios, equipos y mobiliario necesarios para la prestación del servicio en condiciones óptimas, Teniendo en cuenta las normas establecidas para la obtención del máximo provecho económico de los recursos disponibles.</p>	<p>3.1.1. Asignando los niveles de stock según los parámetros establecidos en cada una de las secciones de su competencia.</p> <p>3.1.2. Asignando la realización de los registros de existencias y pérdidas a la persona más idónea en las fechas oportunas, dando las instrucciones con precisión y claridad.</p> <p>3.1.3. Fijando las normas y procedimientos para asegurar una distribución correcta de los productos necesarios a fin de mantener los niveles de stock según los parámetros establecidos.</p> <p>3.1.4. Manteniendo, verificando y actualizando los resultados, haciendo, en su caso, un muestreo y ordenando las rectificaciones oportunas.</p> <p>3.1.5. Estableciendo los procedimientos más eficaces para valorar económicamente las existencias y pérdidas, colaborando en la confección de los planes de reposición y amortización.</p> <p>3.1.6. Informando a sus superiores y a otros departamentos sobre el nivel de consumo, grado de rotación y conservación de materiales, utensilios, equipo y mobiliario, valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición elaborando los correspondientes formatos.</p> <p>3.1.7. Estableciendo las medidas de control necesarias para evitar sustracciones, pérdidas, gasto excesivo y mal uso tomando medidas correctivas en las desviaciones.</p>
<p>3.2. Programar y supervisar a partir del plan general de mantenimiento, las acciones de mantenimiento y reparación de las instalaciones, mobiliario y equipos de la zona de pisos y áreas públicas, supervisando los resultados finales.</p>	<p>3.2.1. Inspeccionando las áreas y/o departamentos de su responsabilidad, detallando los defectos apreciados, con una especial atención a las instalaciones y equipos de prevención y detección de incendios, comunicando de forma inmediata al departamento correspondiente su anomalía.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCIÓN
	<p>3.2.2. Programando de acuerdo con el plan general de mantenimiento la realización de las acciones necesarias para el buen funcionamiento del establecimiento, en base a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La disponibilidad de habitaciones.</li> <li>▪ Las condiciones de seguridad e higiene.</li> <li>▪ El grado de conservación del edificio, mobiliario y equipo detectado en las diferentes inspecciones efectuada y en la formalización de los inventarios.</li> </ul> <p>3.2.3. Solicitando los trabajos de mantenimiento y reparaciones necesarias mediante la formalización de los correspondientes partes de averías escritos.</p> <p>3.2.4. Supervisando los trabajos realizados y comprobando que cumplen las expectativas previstas.</p> <p>3.2.5. Supervisando el adecuado manejo, funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones, maquinaria, y materiales, estableciendo y desarrollando las medidas para mantenerlos en las mejores condiciones.</p> <p>3.2.6. Establecer y vigilar el cumplimiento de las medidas de seguridad e higiene y protección personal determinadas para cada situación.</p>
<p>3.3. Dirigir la decoración y ambientación en la zona de pisos y áreas públicas, de modo que el cliente disfrute de un entorno confortable y se ofrezca una imagen actualizada y acorde con el tipo de servicio del establecimiento.</p>	<p>3.3.1. Diseñando y/o colaborando en el plan de decoración del establecimiento, estableciendo los elementos decorativos, su renovación y mantenimiento.</p> <p>3.3.2. Organizando el plan de decoración ha tenido en cuenta los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Características del establecimiento: arquitectura exterior.</li> <li>▪ Categoría, tipo de clientela actual o potencial.</li> <li>▪ Los objetivos económicos y presupuestos de la entidad.</li> </ul>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La posible utilización de elementos decorativos en distintas temporadas.</li> <li>▪ Las últimas tendencias en materia de decoración y ambientación.</li> </ul> <p>3.3.3. Estableciendo un plan de trabajo y/o lista de servicios, determinando frecuencia, métodos, conservación y reposición de elementos decorativos.</p>
<p>3.4. Organizar los recursos necesarios para la prestación del servicio de alojamiento en el departamento de pisos y áreas públicas, determinando una estructura eficiente que dé lugar a unos procesos adecuados y rentables.</p>	<p>3.4.1. Organizando según la planificación efectuada la estructura del departamento que resulte más adecuada para conseguir la máxima eficiencia en la prestación del servicio, a partir de los recursos humanos, materiales y económicos disponibles.</p> <p>3.4.2. Elaborando y colaborando en el establecimiento de los procedimientos específicos que se deben desarrollar en la prestación del servicio, mediante un manual básico de operaciones, en base a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las técnicas propias del área.</li> <li>▪ Los medios disponibles.</li> <li>▪ La estructura organizativa determinada.</li> <li>▪ La capacidad del establecimiento.</li> <li>▪ El tipo de clientes</li> </ul>
<p>3.5. Supervisar los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas comunes, asegurando un nivel óptimo de acabado.</p>	<p>3.5.1. Coordinándose eficazmente con los departamentos interrelacionados correspondientes, priorizando la puesta a punto y el control de las habitaciones y áreas públicas que sean necesarios e informando de su disponibilidad.</p> <p>3.5.2. Dando las instrucciones pertinentes de forma clara, comprobando que han sido asimiladas y cumplidas por el personal dependiente.</p> <p>3.5.3. Aplicando y supervisando llegado el caso del procedimiento definido para el control de calidad de habitaciones, zonas comunes y áreas públicas, para mantener el modelo visual e higiénico requerido.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCIÓN
	<p>3.5.4. Comprobando que la limpieza, desinfección, orden y decoración son óptimos, verificando que se han repuesto todas las atenciones a clientes, además de asegurarse de que se han corregido las desviaciones, anomalías y/o fallos detectados, llegando, incluso, a bloquear habitaciones o zonas que no alcancen el nivel de calidad establecido.</p>
<p>3.6. Prestar asistencia técnica y operativa en la puesta a punto de habitaciones y áreas comunes, para facilitar el trabajo del personal dependiente y agilizar el proceso.</p>	<p>3.6.1. Formando o asistiendo técnicamente al personal cuando la circunstancia lo requiera.</p> <p>3.6.2. Interviniendo operativamente cuando por causas imprevistas e insuficiencias técnicas y cuantitativas del personal lo requiera.</p>
<p>3.7. Atender las peticiones y las quejas planteadas por los huéspedes, bien directamente o a través de Recepción, de modo que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.</p>	<p>3.7.1. Atendiendo, siempre que ha sido posible, las peticiones y deseos de los clientes, respetando al mismo tiempo las normas del establecimiento.</p> <p>3.7.2. Demostrando una actitud segura, objetiva y de escucha activa con los clientes, solucionando las reclamaciones con eficacia, amabilidad y discreción o ha canalizado ésta hacia el departamento correspondiente.</p> <p>3.7.3. Actuando de forma eficaz en casos de emergencia, accidente o enfermedad, tomando las medidas oportunas de información y preventivas necesarias; administrando en su caso primeros auxilios.</p> <p>3.7.4. Utilizando, al menos, un idioma distinto al español para comunicarse con los clientes que desconocen esta lengua.</p>

## **ANEXO II**

Referente Formativo

## II. REFERENTE FORMATIVO

### 1. ITINERARIO FORMATIVO



#### 1.1. Duración:

Conocimientos prácticos	345 horas
Conocimientos teóricos	230 horas
Evaluaciones	30 horas
Duración total	615 horas

#### 1.2. Módulos que lo componen:

1. Introducción al área de alojamientos: Departamento de pisos y lavandería lencería.
2. Técnicas de Dirección.
3. Planificación y organización del trabajo. Gestión de recursos.
4. Gestión de la lavandería/lencería, plancha y costura. Servicios externos
5. Gestión informática hotelera en Lavandería Lencería
6. Gestión de las habitaciones y áreas públicas.
7. Gestión y Organización de los recursos materiales.

8. Gestión informática hotelera en pisos
9. La decoración y los ambientes
10. Legislación
11. Gestión de la calidad.
12. La gestión medio ambiental
13. Planificación de la seguridad e higiene en el trabajo.
14. Organización de Empresas Hoteleras.
15. Inglés para Pisos

## 2. Módulos Formativos

### Módulo 1. INTRODUCCIÓN AL AREA DE ALOJAMIENTOS

(Asociado a la Unidad de Competencia 1: "Planificar y controlar el área de alojamientos")

**Objetivo general del módulo:** Determinar las características más relevantes que debe poseer el área de alojamiento: Pisos, Areas Públicas, Lavandería/Lencería en los distintos establecimientos en función de su categoría. Identificar las peculiaridades generales que definen el puesto de la Gobernanta y Encargada de Lencería, como mando intermedio en el entorno de la empresa. Interiorizar el estilo de vida y las normas ético-profesionales de general aceptación, adquirir los hábitos y actuar consecuentemente y de forma espontánea.

**Duración:** 20 horas

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1.1. Determinar las características más relevantes que debe poseer el área de alojamiento (Pisos) en los distintos establecimientos en función de su categoría.	1.1.1. Describir las diferentes unidades o zonas que componen el área de alojamiento, indicando funciones, objetivos y características que deben poseer. 1.1.2. Indicar las normas de seguridad e higiene aplicables al trabajo en cada una de dichas zonas. 1.1.3. Identificar el mobiliario adecuado para cada área, sus características y finalidad.
1.2. Analizar y utilizar la maquinaria propia del área de alojamientos, para su posterior asistencia técnica.	1.2.1. Identificar las diferentes máquinas del área de alojamientos, describiendo sus características y funciones. 1.2.2. Determinar los principales riesgos que implica el uso de las máquinas. 1.2.3. Realizar una demostración sobre aparatos reales, describiendo la forma correcta de uso.
1.3. Identificar las peculiaridades generales que definen el puesto de la gobernanta como mando intermedio en el entorno de la empresa.	1.3.1. Describir de forma completa las funciones y responsabilidades de la Gobernanta. 1.3.2. Diseñar un organigrama del área de alojamientos, indicando funciones y perfiles de cada uno de los puestos de las diferentes áreas que lo componen.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	1.3.3. Identificar los documentos habituales en el área de alojamiento, explicando su finalidad y describiendo el recorrido que hacen dentro o fuera del propio departamento.
1.4. Interiorizar el estilo de vida y las normas éticoprofesionales de general aceptación, adquirir los hábitos, actuando consecuentemente y de forma espontánea.	1.4.1. Indicar la forma correcta de actuar en un supuesto de una situación que ponga a prueba los criterios éticoprofesionales.  1.4.2. Evaluar la actuación de diversos/as empleados/as presentada en vídeo o descrita en textos.  1.4.3. Mantener por medio de una simulación, una conversación con un empleado del departamento, del que existen sospechas de no tener una conducta totalmente ética, de forma que se arregle la situación.

Contenidos teórico-prácticos.

- El área de Alojamiento: objetivos y funciones. Ubicación de: Pisos, Areas Públicas y de Servicio, Lavandería-Lencería.
- Instalaciones:
  - Mobiliario; sus características y calidades, su distribución en las distintas áreas.
  - Maquinaria: sus características y calidades, distribución en las distintas áreas atendiendo a criterios ergonómicos.
- Funciones de la Gobernanta y de la Encargada de LavanderíaLencería.
- Organización: sistemas organizativos aplicables al departamento; según tipo de establecimiento, su capacidad y categoría.
- Funciones de cada uno de los implicados en este departamento: Perfiles.
- Normas de Seguridad e higiene; uniformidad.
- Información y documentación derivada del funcionamiento del departamento: circuitos y cauces de circulación de dicha información. Relaciones interdepartamentales.
- Las nuevas tendencias y tecnologías en alojamientos hoteleros.
- Desarrollar la estructura adecuada al: tipo, tamaño, y actividad del departamento sector, elaborando el organigrama correspondiente al departamento.
- Hacer un inventario de puestos de trabajo, definiendo las funciones de cada puesto del departamento de pisos, áreas públicas, lavanderíalencería.

## Módulo 2. TÉCNICAS DE DIRECCIÓN

(Asociado a la U.C. "Planificar y controlar el area de alojamiento").

**Objetivo general del módulo:** Aplicar técnicas directivas que permitan desarrollarse en el entorno organizativo de la empresa, definiendo objetivos, planificando estrategias, así como motivando y dirigiendo a los grupos de trabajo que están bajo su responsabilidad.

**Duración:**30 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
2.1. Analizar y aplicar las funciones básicas de la dirección y el rol de los mandos intermedios dentro de la organización.	2.1.1. Identificar las funciones básicas de la dirección, para posteriormente poderlas aplicar. 2.1.2. Efectuar un análisis de su propio puesto de trabajo, identificando sus funciones y principales actividades. 2.1.3. Compara en un supuesto práctico las funciones de dirección con las propias funciones del puesto de trabajo. 2.1.4. Explicar en qué consiste la diferencia entre el rol del mando y el del técnico o el empleado en general.
2.2. Aplicar el concepto de planificación estratégica a un establecimiento hotelero y al propio departamento.	2.2.1. Identificar, dado un supuesto de un establecimiento hotelero del que se aporten las coordenadas del entorno y las internas. los factores del entorno que inciden sobre el funcionamiento, 2.2.2. Analizar, del supuesto hotelero anteriormente expuesto los puntos fuertes y débiles del establecimiento. 2.2.3. Realizar a partir del mismo supuesto anterior un ejercicio de planificación estratégica, indicando las acciones a emprender. 2.2.4. Determinar dado un supuesto de una unidad de lencería/lavandería. los objetivos de funcionamiento para el próximo semestre,
2.3. Dirigir un equipo de trabajo, aplicando las técnicas de motivación, comunicación y trabajo en equipo.	2.3.1. Identificar las técnicas de comunicación más efectivas para el desarrollo de su trabajo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>2.3.2. Aplicar las estrategias motivacionales más adecuadas para realizar un efectivo trabajo en equipo.</p> <p>2.3.3. Entrevistar a un empleado en una situación supuesta para identificar sus principales motivaciones ante el trabajo y proponerle realizar un trabajo complejo y nuevo.</p> <p>2.3.4. Identificar en un supuesto dado, los factores que facilitan o dificultan el trabajo en equipo.</p> <p>2.3.5. Mantener una entrevista simulada con un empleado con la intención de corregir algunos fallos y animarlo/a a superarse basándose en sus aportaciones positivas.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

- Funciones básicas de la dirección. Los mandos intermedios en la organización.
- La planificación:
  - Concepto, objeto, proceso.
  - Análisis del entorno.
  - Definición de objetivos.
  - Evaluación.
  - Características de la planificación de tareas:
    - en la producción y en la función de personal.
- Planificación en el trabajo:
  - Diagrama de operaciones y de recorrido.
  - Planificación de plantillas: necesidad, personal, asignación personal; variables cuantitativas y cualitativas
- La organización horizontal y los clientes internos de la empresa.
- La comunicación:
  - Elementos, barreras, reuniones.
  - Grupos de trabajo y equipos.
- El liderazgo:
  - Definición, componentes, evolución, comportamientos y estilos.
  - Cómo desarrollar pautas de liderazgo, Interacciones grupales; el análisis transaccional.
- Motivación:
  - procesos, teorías, efectos, círculo de la motivación, estrategias motivacionales.
- La formación en la empresa:
  - detección de necesidades, plan de formación, guías de impartición y evaluación del plan
- Estilos de gestión.(7s, TOE, etc.).
- Realizar ejercicios desarrollando un análisis DAFO sobre un establecimiento concreto.
- Organizar ejercicios con el personal de su departamento para el desarrollo de la comunicación de la empresa a través de los medios más utilizados.
- Desarrollar ejercicio de grupos.

- Simular la dirección de un equipo de trabajo utilizando las distintas técnicas de dirección y dinámica de grupo.
- En un supuesto de trabajo de un colectivo, detectar las necesidades de formación o de renovación de métodos en el departamento y aplicar las correcciones formativas o plan de formación, según el caso.

### Módulo 3. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

(Asociado a la U.C. "Planificar y controlar el área de alojamiento").

**Objetivo general del módulo:** Realizar la planificación y distribución del trabajo, turnos y cuadros de horarios, teniendo en cuenta los niveles de ocupación y los recursos humanos disponibles y gestionar los stocks de productos y materiales controlando sus existencias y consumos, así como mantener en perfecto estado de conservación y utilización la maquinaria, equipos, útiles y herramientas correspondientes al departamento

**Duración:**45 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3.1. Realizar la planificación y distribución del trabajo, turnos y cuadros de horarios, teniendo en cuenta los niveles de ocupación y los recursos humanos disponibles.	3.1.1. Establecer un organigrama del área de alojamientos (Pisos, Areas Públicas, LavanderíaLencería), indicando funciones y plantilla óptima, para diferentes supuestos de establecimientos hoteleros.  3.1.2. Efectuar una lista de las actividades que se deben realizar diaria, semanal y mensualmente en el departamento, en función de la ocupabilidad.  3.1.3. Elaborar, fielmente, una lista de comprobación del: mobiliario, elementos decorativos, lencería y ..etc, que se deben supervisar en diferentes tipos de habitaciones y situaciones.  3.1.4. Elaborar, correctamente, un programa de supervisión, indicando áreas, aspectos, métodos y tiempos estimativos de trabajo.  3.1.5. Establecer, correctamente, la distribución de turnos de trabajo, dado un supuesto de un establecimiento hotelero.  3.1.6. Utilizar las tácticas de negociación en un supuesto práctico, sobre un cambio de turnos que beneficie al servicio, pero que no es satisfactorio para algunos de los afectados.  3.1.7. Diseñar, impecablemente, una hoja de control de operaciones diaria donde se recojan las áreas, las personas y las actividades realizadas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>3.2. Planificar y gestionar los stocks de productos y materiales, controlando sus existencias y consumos.</p>	<p>3.2.1. Explicar la estructuración de las compras, teniendo en cuenta la duración o conservación de los materiales o utensilios.</p> <p>3.2.2. Aplicar los principios más usuales para el almacenamiento de las compras de forma que se tenga en cuenta la duración, conservación y se cumplan las normas de seguridad e higiene</p> <p>3.2.3. Establecer un programa de compras, teniendo en cuenta las variaciones que se deban producir en los stocks.</p> <p>3.2.4. Establecer los parámetros más adecuados para no romper los niveles de stocks, dado un listado de existencias.</p> <p>3.2.5. Aplicar, exactamente, los métodos más usuales de valoración de stocks en fichas o inventarios permanentes.</p> <p>3.2.6. Diseñar y establecer los distintos tipos de fichas y vales, en un supuesto de organización del almacén y de entrega de materiales a un trabajador del área de alojamientos (Pisos)</p> <p>3.2.7. Elaborar un estadillo de control de material en uso para un mes, en el que se recoja información de un sector determinado sobre qué tipo de productos se utilizan en él, cantidad y el nombre del trabajador/a que se hace cargo del material.</p> <p>3.2.8. Planificar, correctamente, las dotaciones para cada sector y niveles de stocks que deben mantenerse dado un supuesto de un hotel de tres estrellas y un número determinado de plazas.</p> <p>3.2.9. Elaborar y establecer un formulario de inventario, conforme a un supuesto de un establecimiento hotelero, .</p>

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>3.3. Aplicar las técnicas económicas en el establecimiento de presupuestos y cálculo de rentabilidad y de costes.</p>	<p>3.3.1. Realizar un presupuesto para una reposición de lencería de cama, teniendo en cuenta unas especificaciones técnicas concretas y diferentes precios existentes en el mercado.</p> <p>3.3.2. Calcular la dotación de maquinaria de lavandería, en un supuesto práctico en base a los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nº de camas</li> <li>▪ % de ocupación prevista</li> <li>▪ cambios de ropa de hotel</li> <li>▪ cambios de ropa de trabajo</li> <li>▪ distribución del volumen de trabajo</li> <li>▪ horario de la lavandería</li> <li>▪ espacio utilizable</li> </ul> <p>3.3.3. Calcular correctamente, la rentabilidad (en un supuesto práctico) de una lavandería lencería con los datos de volumen de ropa que se debe tratar y procedimientos más económicos.</p> <p>3.3.4. Analizar, cabalmente, la decisión de enviar la ropa a una lavandería externa ante los datos del supuesto anterior.</p> <p>3.4.5. Calcular, correctamente, el coste diario de mantenimiento de los motivos decorativos. en un supuesto práctico de decoración floral para las áreas públicas.</p> <p>3.4.6. Analizar comparativamente los presupuestos que hayan ofertado, cruzando criterios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Calidad</li> <li>▪ Cantidad</li> <li>▪ Precio</li> </ul> <p>3.4.7. Analizar comparativamente el contrato con empresas externas sobre mantenimiento de áreas, ropa lavada, limpieza en seco, decoración, etc.. cruzando criterios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ calidad</li> <li>▪ cantidad</li> <li>▪ Precio</li> </ul>

## Contenidos teórico-prácticos:

- Recursos humanos.
  - Planificación y el puesto de trabajo:
    - Jornada laboral:
      - características, Calendario anual, Descanso semanal, festivos y vacaciones.
      - Determinación de la plantilla según parámetros de: política general de la empresa, su imagen, características del establecimiento. Procedimiento. Modelo tipo de plantilla,
  - Valoración de puestos: concepto; factores: de competencia, solución de problemas, responsabilidad.
  - Métodos de medición de tiempo: estimación simple, cronometraje. exigencias técnicas y ergonómicas.
  - N° de supervisores en relación con el personal y con el plan programado de mantenimiento, según: Tamaño del área, distribución del personal
  - Técnicas de programar la limpieza: En qué consiste el trabajo, cómo puede mejorarse, donde tiene lugar, cuando puede ser mejorado, quién lo hará, qué método debe seguir, cuales son los productos que deben utilizar. Tiempos estimativos del trabajo
  - Técnicas de programación de Supervisión: inspección, determinación, análisis, desarrollo, evaluación, comparación. Tiempos estimativos del trabajo
  - La confección de los turnos y cuadros con áreas y horarios de trabajo: Asignación de tareas en habitaciones y áreas públicas y de servicio. Parámetros de medida a razón de m<sup>2</sup>, por persona, área y material de composición. Control de personal.
  - Obtención de los modelos establecidos según los parámetros de: métodos, equipamiento y productos, frecuencia y control de calidad.
  - Los ratios de las habitaciones.
  - Controles respecto al personal y a las áreas limpiadas: Hoja de control de operaciones llevada a cabo cada día en tiempo. Control de tareas realizadas con los parámetros determinados.
  - Informes parciales y generales, impresos y formularios relacionados con la gestión y control de los recursos humanos del departamento.
- Recursos materiales.
  - Aprovisionamiento, reposiciones y nuevas inversiones.
  - Criterios básicos sobre las compras:
    - estructuración de las compras en cuanto a su conservación.
    - Recepción de mercancías: muestreo. Parámetros de recepción de las mercancías según categoría, características y capacidad.
  - Elementos administrativos de control: Inventarios, fichas características técnicas de los elementos, fichas de mantenimiento, fichas de almacén y control de material, programa de mantenimiento.
  - Control de gastos: gastos por reposición de lencería, maquinaria..etc.
  - Control de evolución de los stocks en almacén.
  - Rentabilidad de la sección de lavandería:
    - total diario de ropa a tratar (estadística) frecuentación.
    - costes de explotación por lavandería: umbral de rentabilidad.
  - Reposición de dotaciones.
  - El presupuesto:
  - características en el departamento de pisos: especificidad y criterios de selección en base a la calidad.
  - Proyectos de inversión en Pisos, lavandería lencería y áreas de servicio y públicas.
  - Grado de mecanización: inversión realizada, criterios de diseño (análisis de zona)
  - Estado de los aparatos:
    - parámetros de: calidad, manejo, mantenimiento.

- Inventario físico: Envejecimiento técnico: coeficiente de utilización, causas de infrautilización
- Lencería de cama, baño, uniformidad, tapicería y cortinas: Tejidos, calidades según función a cubrir y categoría del establecimiento, mantenimiento.
- Contrato con empresas externas: tipos, vinculación, leasing.
- Planificar las necesidades, tanto cualitativas como cuantitativas, con un inventario de puestos de trabajo en base a: servicios que se deben dar, m<sup>2</sup>. que se limpia por trabajador, según material de construcción en áreas públicas y de servicio, habitaciones que se deberán limpiar y servicios que se deberán prestar a los clientes
- Calcular la rentabilidad de una lavandería en función del volumen de ropa que se deberá tratar y procedimiento más económico
- Explicar, la decisión de enviar la ropa a una lavandería externa, ante el costo del Kg de ropa por día. ante la rentabilidad de la lavandería, antes mencionada.
- Realizar un presupuesto de lencería de cama contemplando especificaciones técnicas, tejido, color, ligamento, n<sup>o</sup> de trama, n<sup>o</sup> de urdimbre, torsión, peso y costo.
- Calcular ante un plan de decoración floral para las áreas públicas el costo diario de mantenimiento de esa decoración.
- Realizar a 31 de diciembre según inventario preestablecido, un plan de reposición de: Lencería de cama y baño, uniformidad, tapicería de mobiliario, cortinas etc..

Módulo 4. **ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO EN LAVANDERÍA LENCERÍA PLANCHA Y COSTURA.**

(Asociado a la U.C."Organizar y supervisar el servicio de lavandería y lencería, prestando asistencia técnica y operativa").

**Objetivo general del módulo:** Aplicar y desarrollar la supervisión y control de los trabajos que se realizan en la lavandería/lencería del establecimiento, así como de los servicios que prestan las empresas externas como pueden ser lavanderías industriales, de limpieza, limpieza en seco, costura y otras relacionadas con el alojamiento.

**Duración:** 90 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>4.1. Analizar y organizar el espacio físico en el departamento de lavandería/lencería, plancha y costura.</p>	<p>4.1.1. Identificar las diferentes instalaciones de lavandería y explicando sus características.</p> <p>4.1.2. Describir las instalaciones, equipos, máquinas y útiles necesarios para el trabajo en el departamento, explicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Funciones.</li> <li>▪ Aplicaciones específicas.</li> <li>▪ Normas de utilización.</li> <li>▪ Modos de operar característicos.</li> <li>▪ Riesgos asociados a su manipulación: normas de seguridad.</li> <li>▪ Mantenimiento de uso necesario.</li> </ul> <p>4.1.3. Realizar, una distribución de la maquinaria, instalaciones y mesas para la lavandería de un establecimiento hotelero, dado un supuesto donde se recoja un croquis del espacio y los principales parámetros de funcionamiento.</p>
<p>4.2. Organizar y supervisar el servicio y la operación del departamento de lavandería/lencería, plancha y costura.</p>	<p>4.2.1. Organizar en un supuesto práctico el procedimiento de limpieza de ropa de hotel y de clientes, definiendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ recursos materiales y humanos necesarios,</li> <li>▪ procedimiento de actuación</li> </ul> <p>4.2.2. Realizar toda clase de tests instantaneos de lavado: sobre el agua, durante el lavado o sobre la ropa húmeda; de forma de que la ropa cumpla los parámetros óptimos de calidad.</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>4.2.3. Indicar los requerimientos de calidad en la limpieza y planchado de ropa, según parámetros predefinidos.</p> <p>4.2.4. Cumplimentar a partir de unos datos proporcionados previamente, los formularios de recogida y entrega de ropa de hotel y uniformidad.</p> <p>4.2.5. Calcular la capacidad de una máquina de lavado determinada, utilizando las tablas establecidas al efecto, a fin de secuencializar las secadoras y las maquinillas de plancha de ropa plana(calandría).</p> <p>4.2.6. Comparar el presupuesto de una lavandería industrial con los costes de lavado en el hotel en un supuesto determinado, y determinar en qué circunstancias puede ser adecuado acudir a la lavandería industrial y los efectos que ello tendría.</p> <p>4.2.7. Organizar el personal idóneo del departamento para la realización de un inventario o muestreo por zonas.</p>
<p>4.3. Aplicar las técnicas de almacenaje de la ropa y uniformidad, utilizando los medios y controles más adecuados para que en todo momento se sepa donde está ubicada cada pieza.</p>	<p>4.3.1. Organizar a partir de un supuesto práctico con los parámetros establecidos, los espacios en el almacén de lencería para guardar la ropa de hotel y de uniformidad,</p> <p>4.3.2. Diseñar una hoja de control de la ropa de hotel, donde diariamente se refleje el movimiento de salidas y entradas de ropa sucia o limpia de la lavandería, según unos criterios determinados.</p> <p>4.3.3. Diseñar y cumplimentar una ficha de inventario permanente, con entradas, salidas, bajas y existencias, según criterios determinados previamente.</p>
<p>4.4. Organizar o realizar la recuperación o confección de piezas de complementación de uniformidad o sencillas de uso de los departamentos del hotel.</p>	<p>4.4.1. Preparar, recuperar o confeccionar pequeñas piezas de complementación de uniformidad (delantales, puños, etc.) o de lencería ( manteles, cubres, litos),</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	según unos parámetros de medidas determinados previamente.

Contenidos teórico-prácticos:

- Organización del espacio físico en el departamento de lavandería lencería, plancha y costura, según:
  - Las zona: sucia y limpia
  - El espacio físico, en forma de: I, U, L
  - Las instalaciones: equipos: maquinaria, mesas, caballetes, útiles y herramientas en la lencería y lavandería plancha: descripción y características, cuidados de conservación y mantenimiento. Cantidad y cualidad; dimensiones de la maquinaria en razón a: Su programación, utilización, frecuencia, mantenimiento, ergonomía.
- Organización de los recursos humanos en cuanto a:
  - funciones: con la ropa de hotel. Uniformidad. y la de clientes
  - tareas
- Organización de la trayectoria de la ropa desde que entra sucia hasta que se almacena limpia o se entrega en las diferentes situaciones dadas; ropa de hotel, uniformes o de clientes.
  - Su recogida sucia: chequeo o marcaje, formularios que se deben cumplimentar.
  - Su entrega limpia: formularios o facturas que se deben cumplimentar, según sea el caso.
- Métodos de higienización de la ropa.
  - Fases de la higienización de la ropa y factores que inciden, según: tejidos, suciedad y colores.
  - Productos del lavado: utilización, cálculo, cálculo de la cantidad de lejía según parámetros de temperatura, suciedad y tejido, dilución de una lejía, posición en el ciclo de lavado, neutralizantes del cloro.
  - Análisis de las aguas del lavado, dureza total, concentración de una lejía. Cálculo de la humedad residual. Capacidad de las máquinas.
- Factores a tener en cuenta en el higienización de la ropa: Círculo de Sinner: Temperatura, química, maquinaria y tiempo
  - Deterioro de la ropa: origen, decoloración, coloración, formación de las manchas, encogido.
  - El desmanchado: productos químicos: los solventes secos y húmedos. Los álcalis y su relación con los tintes y avivadores.
  - Ácidos y su relación con los álcalis: precauciones.
  - El ácido acético como neutralizante: dosificación,
  - El hierro en: el agua, la máquina, la ropa; el ácido oxálico,
  - Ácidos orgánicos y su influencia en las fibras.
  - Los solventes secos: Acetona, boro.
  - Los blanqueadores: oxidizantes y reductores.
  - El aprestos.
- Máquinas de planchar (ropa plana):
  - calandria, el rulo, la prensa selección e introducción, plegado o doblaje de la ropa
- Plancha de ropa con forma: maniquí, prensas, mangos, mesas de plancha y plancha a mano.
  - Utensilios en la mesa de plancha, accesorios para planchar ropa de forma.
- Métodos de desinfección en lavanderías hospitalarias: térmicas, detergentes clorados y desinfectantes.
- Almacén: organización de espacios, fichas, vales, libros, controles e inventarios.
- Ropa de clientes: distribución, facturación y control de facturas.
- Recuperación de ropa de hotel:
  - Confección de piezas, complementos o elementos sencillos de ropa para el hotel. Modelos, patrones y telas: promedio de una pieza. Repaso y costura de la lencería en uso.

- Los uniformes: limpieza, conservación, repaso y control.
- Repaso de la ropa de clientes.
- Coordinación interdepartamental: banquetes, comedor, cocina, etc.. Previsión de necesidades.
- Programación de trabajos especiales: textiles horizontales y verticales, limpiezas periódicas.
- Las innovaciones tecnológicas en lavandería/lencería:
  - Desmanchado por plumeado, maniquí.
  - Cadenas de planchado por vapor.
  - Los tuneles de lavado.
- Hacer una distribución de maquinaria, mesas de doblaje y pilas para una lavandería de un establecimiento hotelero en donde se lavan 300 kg de ropa diaria.
- Analizar las causas ante un supuesto de costos de una lavandería, realizado con anterioridad que nos pueden llevar a sacar los servicios de lavandería al exterior a partir de dos presupuesto comparativo entre la utilización de los servicios de una lavandería industrial y el lavado en el hotel.
- Confeccionar pequeñas piezas de lencería o de uniformidad (paños, picos, delantales, blusa..ect.)
- Hacer ejercicios de costura en diversas prendas
- Presentar ropa de clientes planchada, según normas establecidas
- Desmanchar ropa antes del lavado con manchas muy difíciles, con los productos adecuados.
- Realizar la confección de fichas de inventario con entradas, salidas, bajas y existencias, en un supuesto práctico previamente expuestos
- Hacer test de productos de detergencia para el lavado de la ropa.
- Hacer test después de haber lavado la ropa, en húmedo con reactivos merck.
- Hacer prácticas de manejo de maquinaria, útiles y herramientas.
- Calcular la capacidad de las maquinas de lavado, utilizando las tablas, establecidas, para su determinación.

Módulo 5. **GESTIÓN INFORMÁTICA HOTELERA EN LENCERÍA-LAVANDERÍA.**

(Asociado a la U.C."Organizar y supervisar el servicio de lavandería y lencería, prestando asistencia técnica y operativa").

**Objetivo general del módulo:** Utilizar y explotar las posibilidades básicas de los programas más importantes y de las utilidades referente al área de lavandería y lencería.

**Duración:**45 horas.

<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACION</b>
5.1. Utilizar programas informáticos de gestión hotelera, aplicados a las tareas del área de lencería/lavandería.	5.1.1. Identificar las principales aplicaciones informáticas utilizadas en el área de lencería/lavandería.  5.1.2. Explicar los pasos para recuperar por impresión y en pantalla la información archivada.  5.1.3. Realizar, a partir de datos previos, supuestos prácticos de operación en lencería/lavandería cumpliendo con las normas previamente establecidas: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Inventario de ropa.</li><li>▪ Facturación de clientes.</li><li>▪ Existencias y consumo de productos de limpieza.</li><li>▪ Control de habitaciones.</li><li>▪ Programas de lavado.</li></ul> 5.1.4. Efectuar correctamente la impresión de los documentos anteriores.
5.2. Utilizar programas de tratamiento de textos, aplicados a las situaciones más habituales del área de lencería/lavandería.	5.2.1. Escribir correctamente (en presentación y ortografía) e imprimir un informe o una nota informativa referente a una incidencia en el área de lencería/lavandería.  5.2.2. Escribir correctamente (en presentación y ortografía) e imprimir una nota de servicio, dirigida al personal dependiente, referente al servicio de lencería/lavandería.

## Contenidos teórico-prácticos:

- Informática básica
  - Definición del ordenador
  - El hardware y el software
  - Nociones de informática
  - Aplicaciones de ofimática
  - El entorno gráfico: windows
- Procesador de textos
  - elaboración de documentos
  - utilización
  - aplicaciones
- Bases de datos
  - creación
  - consulta
- Programa de gestión de lenceríalavandería
  - inventario de ropa
  - facturación de clientes
  - productos de limpieza
  - programas de lavado
  - control de habitaciones
- Una vez realizada la instalación del programa a utilizar, y con los datos facilitados, habrá que:
  - Utilizar las posibilidades del entorno Windows
    - ventanas
    - iconos
    - directorios y subdirectorios
    - ficheros
  - Utilizar procesador de textos
    - elaborar un documento
    - crear una hoja de cálculo
    - utilizar corrector ortográfico
    - imprimir documentos
  - Utilizar base de datos
    - diseñar y crear
    - consultar y manejar
    - editar
  - Utilizar un programa de gestión de lenceríalavandería.

## Módulo 6. **GESTIÓN DE LAS HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS.**

(Asociado a la U.C."Organizar y supervisar el servicio de pisos, áreas públicas, prestando asistencia técnica y operativa").

**Objetivo general del módulo:** Desarrollar las tareas relacionadas con el control y supervisión de las habitaciones, áreas públicas y de servicio, comprobando la calidad de las prestaciones a los clientes y el buen estado de las instalaciones, enseres y mobiliario del alojamiento.

**Duración:**40 horas.

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACION</b>
6.1. Organizar y supervisar el trabajo, para el cumplimiento de las funciones de mantenimiento.	6.1.1. Efectuar una lista de las actividades de mantenimiento que se deben realizar diaria, semanal y mensualmente en el departamento.  6.1.2. Explicar la relación del departamento de pisos con el de mantenimiento y exponer sus peculiaridades.  6.1.3. Describir la forma de actuar ante las acciones de mantenimiento de forma que éstas no perturben al servicio ni a los clientes.  6.1.4. Cumplimentar correctamente impresos tipo, en situaciones supuestas de reparación y mantenimiento.  6.1.5. Supervisar las supuestas reparaciones, una vez, finalizadas por el servicio de mantenimiento, comprobando que cumplen las expectativas previstas.
6.2. Organizar y realizar el trabajo de supervisión para conseguir una óptima calidad de servicio y prevenir posibles defectos.	6.2.1. Organizar el trabajo y distribuir funciones en un supuesto de un establecimiento hotelero concreto.  6.2.2. Explicar, haciendo una demostración a su personal de pisos cómo y con qué productos han de efectuarse las tareas de limpieza para alcanzar una óptima calidad en el servicio.  6.2.3. Elaborar una lista de comprobación, determinando: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ frecuencia.</li><li>▪ métodos de conservación.</li><li>▪ reposiciones del mobiliario, elementos decorativos y cuantas anomalías se detecten en los</li></ul>

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>diferentes tipos de habitaciones, áreas públicas, maquinaria.. etc.</p> <p>6.2.4. Realizar la supervisión de una habitación, valiéndose de una lista de comprobación de modo que quede en perfecto estado de utilización,</p>
<p>6.3. Analizar la interrelación y coordinación con otros departamentos utilizando los procedimientos adecuados.</p>	<p>6.3.1. Explicar las funciones que se deben desarrollar en conexión con otros departamentos y qué características deben tener.</p> <p>6.3.2. Determinar qué relación debe existir con el departamento de recepción y cuales son las vías de comunicación para ello.</p> <p>6.3.3. Complimentar correctamente de forma clara y concisa, todo impreso que lleve a una buena intercomunicación entre departamentos.</p> <p>6.3.4. Definir las funciones que se deben desarrollar con el subsector de lavandería/lencería, y cuales son las vías de comunicación y dependencia del departamento de pisos.</p> <p>6.3.5. Describir la forma de actuar ante las acciones de limpieza y mantenimiento, que tenga que intervenir el departamento de Pisos de forma que estos no perturbe al servicio ni a los clientes.</p>
<p>6.4. Interrelacionarse con recepción para obtener todos los datos precisos con respecto a la ocupabilidad, casos especiales, anomalías etc, con la periodicidad necesaria, para poder dar el servicio de acuerdo con la calidad estipulada.</p>	<p>6.4.1. Recoger información del departamento de recepción de forma que se puedan programar las acciones, tanto humanas como materiales de: limpieza, repaso, mantenimiento, decorativas ..etc. con cierta prelación.</p> <p>6.4.2. Aplicar las técnicas de intercomunicación más adecuadas al momento para recoger y chequear diariamente la ocupabilidad del hotel, cuantas veces sea necesario, para la buena marcha del departamento.</p>

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>6.5. Intervenir en "situaciones anómalas" para prestar atenciones a clientes, atender quejas y reclamaciones, procesar los objetos olvidados y gestionar las habitaciones especiales.</p>	<p>6.5.1. Aplicar las técnicas más adecuadas en cada circunstancia para prestar determinadas atenciones a clientes; como: medicinas, flores, devolución de objetos olvidados..etc, de modo que estos se sientan tratados de acuerdo con los estándares de calidad deseados.</p> <p>6.5.2. Describir la forma de actuar ante el procesado de objetos olvidados, indicando todos los prolegómenos que se deberán efectuar hasta su almacenamiento de modo que no se deterioren y sean, luego, fácilmente localizados.</p> <p>6.5.3. Complimentar impresos relacionados con cada una de las circunstancias de forma que sean claros y concisos.</p> <p>6.5.4. Resolver quejas y reclamaciones según los estándares de atención al cliente.</p> <p>6.5.5. Organizar las distintas situaciones que dan lugar a habitaciones especiales, aplicando la actuación que se debe tener en cada una de ellas.</p> <p>6.5.6. Complimentar los impresos tipos para intercomunicarse con los departamentos correspondientes en un supuesto de utilización de habitaciones especiales.</p> <p>6.5.7. Detectar los errores cometidos en el tratamiento de una demanda o una reclamación de un cliente a partir de un relato o una grabación en vídeo y describir cuál habría sido la respuesta correcta.</p>

## Contenidos teórico-prácticos

- Recursos Humanos:
  - La organización:
    - características según:
      - estructura, método, especialización del trabajo y tamaño.
  - Diferentes formas de programar las tareas de supervisión, distribución y coordinación con los diferentes departamentos.
- Puntos a tener en cuenta en la programación de los procedimientos de mantenimiento de limpieza:
  - En qué consiste el trabajo.
  - Cómo puede ser mejorado.
  - Quién lo hará.
  - Qué método debe seguir.
  - Cuales son los productos que deben utilizar.
- Organización en la supervisión de: habitaciones, áreas públicas, de servicio, y office:
  - Normas o directrices a seguir en la supervisión.
  - Método a seguir en la supervisión, desde los parámetros de:
    - Inspección
    - Determinación
    - Análisis
    - Desarrollo
    - Evaluación
    - Comparación.
  - Listados de comprobación de estado de: mobiliario, elementos decorativos, paramentos y pavimentos, limpiezas generales etc...
- Objetivos y funciones del departamento de Mantenimiento:
  - La supervisión como vía de prevención de defectos, roturas, anomalías y mantenimiento de: mobiliario, maquinaria, equipos de prevención de incendios, paramentos y pavimentos.
  - Plan general de mantenimiento: su programación ante las acciones de mantenimiento y reparación; Bloqueos y desbloques de habitaciones o plantas, coordinación con departamentos afectados.
  - Impresos y formularios para las acciones de reparación y mantenimiento.
  - Supervisión como comprobante de los resultados previstos.
- Las previsiones de ocupación. Información de recepción sobre salidas, llegadas, permanencias, VIP'S, cambio de habitaciones y, en general, cualquier otro dato que afecte al estado y situación de habitaciones. Los ratios de las habitaciones.
- El control del estado de las habitaciones:
  - Informes parciales y generales, impresos y formularios relacionados con la organización y gestión del departamento.
- Atenciones al cliente:
  - Prestación de servicios (información, maletas, medicinas, flores, cambio de habitación, recogida de ropa de clientes).
- Minibares:
  - Su organización en la reposición de productos e impresos y facturas a cumplimentar.
- Los objetos olvidados, formularios e impresos a cumplimentar ante su hallazgo, durante y a su devolución.
  - Conservación o almacenamiento:
    - normas al respecto.
- Habitaciones especiales:

- VIP'S. Habitaciones de minusválidos y habitaciones en situación especial (niños, personas de edad y enfermos): tratamiento e impresos a cumplimentar.
- Los servicios urgentes:
  - prioridades y tratamientos.
- Reclamaciones y quejas:
  - tratamiento.
- Control de calidad:
  - Obtención de los modelos establecidos:
    - equipamiento, métodos, productos y frecuentación.
- Realizar ejercicios de supervisión de diferentes tipos de habitaciones y situaciones, utilizando una lista de comprobación.
- Escenificar reclamaciones y quejas de clientes en diferentes circunstancias.
- Realizar ejercicios de supervisión de las áreas públicas y de servicio utilizando una lista de comprobación.
- Realizar ejercicios relacionados con la cumplimentación de impresos y formularios de averías, control de habitaciones , objetos olvidados, etc..

## Módulo 7. **GESTIÓN INFORMÁTICA HOTELERA EN PISOS.**

(Asociado a la U.C."Organizar y supervisar el servicio de pisos, áreas públicas, prestando asistencia técnica y operativa").

**Objetivo general del módulo:** Aplicar un programa informático de gestión hotelera en el área de habitaciones y obtener la información necesaria para el desarrollo del trabajo.

**Duración:**50 horas.

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
7.1. Utilizar programas informáticos de gestión hotelera, aplicados a las tareas del área de habitaciones.	7.1.1. Identificar las principales aplicaciones informáticas utilizadas en el área de habitaciones.  7.1.2. Explicar los pasos para recuperar por impresión y en pantalla la información archivada.  7.1.3. Realizar, a partir de datos previos, supuestos prácticos de operación de: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Partes de trabajo de camareras.</li><li>▪ Control de ocupaciones y discrepancias.</li><li>▪ Tratamiento de coberturas.</li><li>▪ Bloqueos y averías.</li><li>▪ Objetos olvidados.</li><li>▪ Inventarios.</li><li>▪ Revisiones de limpieza de habitaciones</li><li>▪ Cumpliendo con las normas previamente establecidas.</li></ul> 7.1.4 Efectuar correctamente la impresión de los documentos anteriores.
7.2 Utilizar programas de tratamiento de textos, aplicados a las situaciones más habituales del área de habitaciones.	7.2.1 Escribir correctamente (en presentación y ortografía) e imprimir un informe o una nota informativa referente a una incidencia en habitaciones.  7.2.2 Escribir correctamente (en presentación y ortografía) e imprimir una nota de servicio, dirigida al personal dependiente, referente al servicio de habitaciones.

## Contenidos teórico-prácticos

- Las aplicaciones informáticas hoteleras: concepto, utilidades, aplicaciones.
  - Partes de gobernanta.
  - Control de ocupación y huéspedes.
  - Entradas previstas
  - Salidas previstas.
  - Previsión de ocupación.
  - Partes de bloqueo.
  - Mantenimiento de partes de limpieza.
  - Control de objetos olvidados.
  - Inventarios.
  - Control de ropa.
  - Control de productos de atención al cliente.
  - Facturación clientes.
  - Planning de revisión de habitaciones.
  - Tratamiento de textos.
  - Realización de informes.
  
- A partir de la aplicación informática en pisos relacionada con la estadía de los huéspedes y la disponibilidad en cada momento; Confeccionar:
  - Partes de trabajo de camareras.
  - Control de ocupaciones y discrepancias.
  - Tratamiento de coberturas.
  - Bloqueos y averías.
  - Objetos olvidados.
  - Inventarios.
  - Revisiones de limpieza de habitaciones.

## Módulo 8. **GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES.**

(Asociado a la U.C."Organizar y supervisar el servicio de pisos, áreas públicas, prestando asistencia técnica y operativa").

**Objetivo general del módulo:** Desde una planificación preestablecida y unos requisitos definidos con anterioridad. Organizar: el material, maquinaria y productos que se deban a utilizar, dando los parámetros más idóneos para controlar la calidad y la distribución de ellos.

**Duración:**20 horas.

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
8.1. Organizar los niveles de stocks de productos, utensilios y maquinaria, almacenándolos adecuadamente, para disponer de ellos en el momento preciso.	8.1.1. Describir los diferentes tipos de productos, utensilios o maquinaria perteneciente a su departamento.  8.1.2. Organizar la forma de almacenar los productos de manera que sean fácilmente localizables y cumplan las normas de seguridad e higiene.  8.1.3. Complimentar los distintos tipos de fichas, vales; en un supuesto de organización del almacén para la entrega de materiales, lencería..etc. a cada uno de los componentes de su equipo.  8.1.4. Indicar qué productos, utensilios y lencería en general; deben de reponerse en cada uno de los sectores para no romper el nivel stock, dado un listado de existencias.  8.1.5. Mantener en perfecto estado de conservación y utilización la maquinaria, equipos, útiles y herramientas, mediante comprobación periódica, correspondientes al departamento.  8.1.6. Elaborar un estadillo de "control de material" en uso para un mes, en el que se recoja información desprendida del vale de pedido de un sector determinado sobre qué tipo de productos se utilizan, cantidad y el nombre del trabajador/a que se hace responsable de su gasto.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	<p>8.1.7. Organizar y controlar las dotaciones para cada sector, teniendo en cuenta los niveles de stocks que deben mantenerse, dado un supuesto práctico de un hotel con una categoría determinada previamente.</p> <p>8.1.8. Cumplimentar correctamente dado un supuesto de un establecimiento hotelero un formulario de inventario.</p>
<p>8.2. Organizar la compra de productos y utensilios, recepcionándolos adecuadamente, para reponer los stocks y poder efectuar el servicio.</p>	<p>8.2.1. Organizar la estructuración de las compras, teniendo en cuenta la duración o conservación de los productos, maquinaria, utensilios, lencería en general.</p> <p>8.2.2. Explicar en el supuesto de compra de una máquina, utensilios, lencería en general o productos, la forma corecta de efectuar la recepción de un pedido, según el caso; en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Criterios a tener en cuenta.</li> <li>▪ Test o pruebas (de comparación de pares, duración media, instantaneo).</li> </ul> <p>8.2.3. Cumplimentar los documentos adecuados y explicar la forma de actuar para proceder al suministro de determinada dotación (lencería, productos de limpieza...) a partir de unos datos proporcionados previamente.</p> <p>8.2.4. Efectuar la recepción de un pedido, con unos parámetros previamente establecidos, realizando las comprobaciones y pruebas oportunas, en el supuesto de compra de una máquina o equipo.</p>

#### Contenidos teórico-prácticos

- Almacén:
  - su organización o estructuración;
    - duración o conservación de los productos, maquinaria, utensilios, lencería en general, de los muestreos, fichas. Productos de limpieza, productos pereceredos, complementos y otros materiales. libro de pedido y de recepción de mercancia
  - Petición de suministros:

- Compras, criterios básicos sobre las compras, su estructuración en cuanto a conservación. Lote óptimo, recepción de pedidos, parámetros según característica y capacidad, tests de productos, utensilios y maquinaria, etc..
- Gestión de stocks:
  - de productos, de utensilios, de ropa y de maquinaria: verificación de resultados; muestreos y rectificaciones oportunas, valoración de stocks
- Actualización de inventarios:
  - Dotaciones y reposición en habitaciones.
- Complimentación de informes formularios, estadillos y otras documentaciones cuyo objetivo sea la de emitir información y confección de datos para otros departamentos.
  - Innovaciones tecnológicas en habitaciones.
- Realizar ejercicios sobre los ratios de habitaciones, calidades de materiales, productos etc.. . Hacer test y emitir información correspondientes.
- Complimentar informes formularios, estadillos y otras documentaciones cuya finalidad sea la de emitir información y confeccionar datos para otros departamentos.
- Confeccionar control de material en uso, a un mes vista; especificando:
  - Los diferentes productos que se utilizan en cada uno de los sectores
  - Los diferentes sectores a que va dirigido el control
  - El trabajador que se hace cargo del material.
- Tomando como referencia un hotel de cinco estrellas, y partiendo de un número determinado de plazas y una ocupación determinada, organizar:
  - Las dotaciones para cada sector
  - Los niveles de stocks que debe de haber en cada uno de los armarios de los sector

## Módulo 9. LA DECORACIÓN Y LOS AMBIENTES.

(Asociado a la U.C."Organizar y supervisar el servicio de pisos, áreas públicas, prestando asistencia técnica y operativa").

**Objetivo General del módulo:** Identificar los diferentes ambientes y decoraciones en los hoteles y realizar motivos decorativos con flores, plantas, frutas, etc, teniendo en cuenta el destino con el fin de realzar un espacio, mueble o simplemente obsequiar a un huésped.

**Duración:**45 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
9.1 Identificar los diferentes ambientes y estilos de decoración en los hoteles.	9.1.1 Identificar los principales elementos que intervienen en la decoración de los diferentes espacios de un hotel.  9.1.2 Distinguir los diferentes estilos de decoraciones tras ver fotos, grabados o vídeos de las habitaciones y salones de un hotel.  9.1.3 Explicar las características de los estilos visualizados y su relación con la limpieza y mantenimiento, así como con el riesgo de incendios.  9.1.4 Identificar sobre una rueda de color los colores primarios, secundarios, contrapuestos y adyacentes para su correcta utilización posterior.  9.1.5 Determinar qué colores y qué motivos decorativos son los más adecuados para los diferentes ambientes que se exponen sobre documentos visuales (diapositiva, vídeos o laminas), detectando errores de combinación.
9.2 Realizar motivos decorativos con: flores, plantas, frutas, elementos inertes, etc.,de manera que se definan los estilos, la armonía cromática del centro y del entorno, atendiendo a distintas finalidades.	9.2.1 Identificar, sobre un catálogo o sobre otros documentos visuales o gráficos diferentes plantas y flores, indicando su uso más adecuado para interior o exterior.  9.2.2. Identificar los puntos principales de una composición floral, de forma que se adecuen al estilo decorativo elegido.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>9.2.3 Realizar motivos decorativos, como centros florales, bodegones, ramos de flores y centros de mesa, seleccionando los materiales adecuados y consiguiendo el efecto estético y estilo deseado.</p> <p>9.2.4 Evaluar decoraciones y motivos decorativos, en función a unos parámetros establecidos, dados unos documentos gráficos o proyectos.</p> <p>9.2.5 Evaluar y mejorar, según el caso, motivos decorativos realizados por otras personas, dentro de unos parámetros previamente establecidos.</p>

#### Contenidos teórico-prácticos

- Los estilos en la decoración:
  - Estilos más usuales a utilizar y su evolución.
  - El diseño de los espacios en los establecimientos hoteleros.
- Visionado de varias decoraciones de ambientes:
  - distinguir y denominar los diferentes materiales de que está compuesto, así como su conservación.
    - Tejidos: clases, limpieza y conservación.
    - Alfombras y moquetas: clases, denominaciones más importantes, conservación.
    - Maderas, entarimados, piedras, baldosa mármol:
      - características y productos para su limpieza y mantenimiento.
    - Ignifugación:
      - tipos, productos y grados de ignifugación. Textiles no inflamables.
- Los colores:
  - su interacción.
  - Mezclas factuales:
    - aditiva y substrativa.
  - Manejo de los colores:
    - armonía.
  - Utilización más idónea en las diferentes áreas de los hoteles.
  - Newton y sus mezclas de los tres colores.
    - Exponente de proporcionalidad:
      - Luminosidad y superficie.
  - Estudio del círculo cromático:
    - tintes y pigmentos.
  - Diferenciación entre:
    - Intensidad luminosa, matiz, saturación, brillo.
- Plantas y flores como elementos decorativos y de atención a los clientes:

- puntos básicos en la aplicación del arte floral en un área del hotel y su mantenimiento.
- Los obsequios de flores a los clientes como detalles de buen gusto y actitud de consideración especial.
- Los soportes: utilización más adecuada.
- Preparación de la flor cortada: clases de tallos y sus cortes, formas de la hoja, formas de las flores. Alambrado
- Composiciones florales:
  - clásicas, redondas, triangulares.
- Puntos principales para la realización de un arreglo floral.
- Identificar en video o diapositiva los diferentes estilos con que cuentan los establecimientos hoteleros, teniendo en cuenta la decoración y sus ambientes.
- Realizar combinaciones de colores y visualizar su efecto según los objetivos de aplicación.
- Identificar variedad de plantas y flores para ubicarlas en el interior o exterior.
- Confeccionar centros florales, utilizando un búcaro, un elemento redondo y otro rectangular.
- Realizar bodegones o ramos de flores de mano para clientes
- Realizar centros de mesa para salón, banquetes y mesas de fumador.
- Hacer ejercicios de reedecoración de habitaciones y otros ambientes.

Módulo 10. **LEGISLACION.**

(Módulo común asociado al perfil profesional).

**Objetivo general del módulo:**

Aplicar la legislación en materia turística y laboral, tanto a nivel autonómico como nacional, en los aspectos relacionados con la actividad

**Duración:**30 horas.

<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACION</b>
10.1. Conocer y aplicar la legislación turística nacional y autonómica a las situaciones que se plantean en el departamento alojamientos.	10.1.1. Identificar la normativa turística vigente aplicable al departamento.  10.1.2. Aplicar la normativa vigente sobre mantenimiento ,en un supuesto práctico en distintas situaciones que se puedan presentar en el área de alojamientos,  10.1.3. Identificar la normativa vigente sobre ignifugación aplicada a los materiales decorativos.
10.2. Aplicar la legislación vigente en materia de quejas y reclamaciones de los clientes a satisfacción de éstos y del establecimiento.	10.2.1. Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección al consumidor.  10.2.2. Describir distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto.  10.2.3. Resolver, en una simulación un conflicto planteado por un cliente, llegando a un acuerdo satisfactorio y demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.
10.3. Analizar y aplicar la legislación laboral nacional y autonómica a las situaciones que se plantean en el departamento alojamientos.	10.3.1. Identificar la legislación laboral vigente, tanto nacional como autonómica.  10.3.2. Resolver distintas situaciones de conflicto laboral en un supuesto práctico aplicando la normativa vigente, según el caso, de forma correcta.

#### Contenidos teórico-prácticos:

- La legislación turística de las Comunidades autónomas aplicadas a los establecimientos hoteleros.
- La normativa aplicada al mantenimiento: obligatoriedad de revisiones de las instalaciones. Contrataciones externas.
- La negociación colectiva. La representación de los trabajadores en la empresa. La declaración de conflictos colectivos.
- Derechos y deberes de los trabajadores en la empresa.
- Prestaciones a la Seguridad Social.
- Manejo de quejas y reclamaciones:
  - derecho y obligaciones del consumidor y del establecimiento.
- Hacer cuadros comparativos por categorías sobre las exigencias de la legislación turística de los establecimientos hoteleros de la Comunidad autónoma correspondiente.
- Interpretar y comparar con otras fuentes el convenio de una determinada empresa.
- Realizar ejercicio de roles sobre reclamaciones.
- Hacer un cuadro comparativo de las exigencias principales, según las clasificaciones de los establecimientos de hostelería.

## Módulo 11. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.

(Módulo común asociado al perfil profesional de la ocupación).

**Objetivo general del módulo:** Aplicar y desarrollar las técnicas sobre calidad para conseguir el nivel óptimo del producto servicios que se ofrece.

**Duración:**35 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
11.1. Asumir el concepto de calidad de servicio como un factor inseparable del trabajo diario.	11.1.1. Explicar la importancia de la calidad en el servicio para la supervivencia de la empresa.  11.1.2. Identificar aspectos positivos y negativos con respecto a la calidad en textos descriptivos de situaciones o actuaciones, en imágenes gráficas o en vídeo.  11.1.3. Tratar de que una empleada asuma el concepto de calidad total, mediante distintas situaciones visionadas que se pueda encontrar en su sector, de forma, que éstas le hagan ver la diferencia que hay entre ellas y su repercusión en la supervivencia de la empresa.
11.2 Aplicar las técnicas sobre calidad, al trabajo en el área de alojamientos.	11.2.1 Explicar la diferencia entre la evaluación de la calidad en un producto tangible, un servicio tangible y otro intangible.  11.2.2 Describir los indicadores de calidad en el departamento de alojamientos.  11.2.3. Describir la secuencialidad del proyecto de mejora permanente y los pasos que habría que dar para establecerlo.  11.2.4 Establecer (sobre un supuesto práctico) los objetivos preliminares de mejora, en base a: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Requisitos del cliente</li><li>▪ Situación actual</li><li>▪ Competencia</li><li>▪ Lider natural</li><li>▪ Estado de la técnica</li><li>▪ Recursos humanos</li><li>▪ Calendario</li></ul>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>11.2.5 Explicar cómo se puede conseguir la certificación de la calidad en hostelería.</p> <p>11.2.6 Explicar cómo conseguir la participación de los trabajadores en la calidad del servicio.</p> <p>11.2.7 Animar una reunión supuesta de un grupo de mejora o un círculo de calidad, utilizando las técnicas para analizar los problemas y plantear sugerencias de mejora.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

- Evolución del concepto de calidad
- Calidad en los servicios.
- La normas /estandares de calidad internacionales y las normativas vigentes.
- La calidad en la hostelería/La calidad en el departamento.
- Definición de planes de calidad.
- Control de calidad.
- Los sistemas de participación del personal en el desarrollo de la calidad. Como recompensar la participación.
- La certificación de la calidad en hostelería (ITQ 2000. premios Malcon Baldrige, premios a la excelencia, etc...)
- Hacer ejercicios sobre las diferencias entre calidad de un producto/tangible y un servicio/tangible e intangible.
- Elaborar un checklist de calidad para el área.
- Elaborar un plan de calidad y los medios para su control.
- Hacer un ejercicio de círculos d calidad, grupos operativos de apoyo o con sistemas de participación similares.

## Módulo 12. PLANIFICACIÓN DE LA SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO.

(Módulo común asociado al perfil profesional).

**Objetivo general del módulo:** Planificar y aplicar las normas y medidas necesarias, que puedan afectar a la seguridad de las personas, instalaciones y material.

**Duración:**40 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
12.1. Planificar las normas y medidas necesarias para efectuar el trabajo con seguridad, evitando o protegiéndoles de los riesgos profesionales.	12.1.1. Señalar los principales riesgos para la salud que se dan en el trabajo de su departamento y la forma de prevenirlos.  12.1.2. Aplicar criterios de ergonomía correctiva en un diseño de tareasespacio para la organización de la maquinaria en el área de lavandería lencería plancha.  12.1.3. Indicar, a partir de imágenes referidas a la actividad de su departamento, las formas correctas e incorrectas de actuación desde el punto de vista de la seguridad e higiene en el trabajo.
12.2. Aplicar las normas y procedimientos para la prevención y extinción de incendios y la evacuación del personal.	12.2.1. Elaborar el índice de contenidos para un cursillo de seguridad e higiene destinado al personal del departamento de alojamientos.  12.2.2. Describir los dispositivos habituales antiincendios y su forma de funcionamiento.  12.2.3. Detectar y evaluar el riesgo de incendios a partir de imágenes de instalaciones en diferentes situaciones, o partir de imágenes de actuaciones de diferentes personas, e indicar las medidas preventivas a adoptar.  12.2.4. Describir la actuación que se debe desarrollar en el supuesto de diferentes tipos de fuegos.  12.2.5. Describir la forma de utilización o, en su caso, utilizar un extintor para apagar un fuego de forma que se obtenga el mayor rendimiento del mismo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	12.2.6. Enunciar los procedimientos que se deben seguir para la evacuación de los clientes, garantizando al máximo la seguridad de éstos.

Contenidos teórico-prácticos:

- Normativa vigente que afecta a la seguridad e higiene.
- Prevención de enfermedades laborales.
- Prevención de accidentes.
- Prevención de incendios.
  - Plan de autoprotección.
- Equipos, instalaciones, maquinaria y tareas en las que se incorporarán criterios ergonómicos.
- Programas formativos sobre seguridad e higiene.
- Comité de seguridad e higiene.
- La seguridad como norma básica para el desarrollo del trabajo.
- Elaboración de un plan de formación para el departamento sobre prevención de accidentes que contemple un desarrollo de programas sobre nuevos cursos y actualizaciones sobre los existentes.
- Aplicar criterios de ergonomía correctiva a un equipo/instalación/maquinaria del departamento.
- Realizar simulaciones donde se apliquen las medidas de seguridad (salvamento) en casos de incendios, casos atmosféricos, accidentes de clientes, ect...
- Organizar el procedimiento que se debe seguir ante la desaparición de un "Objeto valioso".
- Diseñar los puestos de trabajo en relación con las instalaciones, equipos, distribución, distancias, etc.

## Módulo 13. LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.

(Módulo común asociado al perfil profesional)

**Objetivo general del módulo:** Aplicar los recursos necesarios para lograr que la calidad medioambiental sea la mejor y, asimismo, reducir al mínimo los impactos negativos que pudiera producir el establecimiento.

**Duración:**25 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
13.1. Analizar el impacto que un establecimiento hotelero puede tener en el medio ambiente	<p>13.1.1. Justificar la importancia de la protección del medio ambiente y su influencia en el entorno de la empresa.</p> <p>13.1.2. Explicar los tipos de contaminación o impacto medioambiental más importantes, producidos por un establecimiento hotelero.</p> <p>13.1.3. Comparar el impacto medioambiental de una instalación hotelera situada en diferentes ambientes (rurales o urbanos).</p>
13.2. Mejorar la calidad medioambiental del establecimiento hotelero, reduciendo al mínimo el impacto negativo que el mismo pudiera producir.	<p>13.2.1. Identificar las fuentes de contaminación en la gestión de un establecimiento hotelero, a partir de un listado de actividades, de fotografías o vídeos.</p> <p>13.2.2. Identificar en el funcionamiento del establecimiento formas de favorecer el medio ambiente, como el ahorro energético y del agua, y explicar las formas concretas de aplicarlas en el propio departamento.</p> <p>13.2.3. Indicar productos o procesos contaminantes que podrían ser sustituidos por otros o realizados de forma menos contaminante.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

- Importancia de la protección del medio ambiente.
  - La declaración de Río.
  - El equilibrio medioambiental.
- Impactos medioambientales más graves que afectan al entorno (contaminación atmosférica por vertidos, tratamiento de basuras., Contaminación acústica, incendios, etc..)
- La gestión medioambiental en la hostelería.
- Influencia de las instalaciones en el medio ambiente.
  - Control de la energía y del consumo del agua.

- El tratamiento de basuras.
  - Productos y materiales reciclables.
- Utilización de equipos y materiales no agresivos con el medioambiente, como los CFC's, productos abrasivos, plásticos, etc..
  - Atenciones al cliente con productos que no agredan el medioambiente.
  - Plan de mejora del medioambiente, dentro de la política de claidad en el departamento.
  - La política del medioambiente como parte fundamental de la calidad
- Hacer una relación de hechos concretos de la zona o comunidad autónoma que afecten al medioambiente.
- Identificar en video o diapositiva las instalaciones de hostelería que puedan afectar al entorno.
- Mostrar productos reciclados que puedan utilizarse en hostelería.
- Realizar una lista con los productos, materiales, etc.. que no agredan al medioambiente.

## Módulo 14. ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS.

(Módulo común asociado al Perfil Profesional).

**Objetivo general del módulo:** Identificar diferentes alojamientos Turísticos, su organización y las nuevas tendencias sobre los productos/servicios que ofrecen.

**Duración:**35 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
14.1. Analizar las características de los diferentes tipos de establecimientos hoteleros y su estructura organizativa.	14.1.1. Identificar diferentes tipos de establecimientos hoteleros a partir de la descripción de sus características.  14.1.2. Elaborar el organigrama de un establecimiento hotelero a partir de los datos aportados en un supuesto.  14.1.3. Clasificar varios establecimientos según su categoría, basándose en datos previamente aportados.
14.2. Conocer las nuevas tendencias y ofertas de los alojamientos hoteleros y nuevas formas de alojamiento turístico.	14.2.1. Describir nuevas ofertas que se producen en el ámbito de los establecimientos hoteleros.  14.2.2. Indicar cuáles de esas nuevas ofertas serían de aplicación en un centro hotelero determinado, cuyos datos se aportan previamente.  14.2.3. Identificar nuevas tendencias de ocio y turismo y explicar de qué forma afectan a los establecimientos hoteleros tradicionales.

Contenidos teórico-prácticos:

- La empresa hotelera: definición, característica y clasificación.
- Estructura organizativa de los establecimientos hoteleros: Tipos de organización.
- Organigramas de establecimientos hoteleros y otros alojamientos turísticos.
- Características de los alojamientos hoteleros y nuevas tendencias (planta ejecutiva centro de negocios, spas, soportes informáticos en habitaciones, habitaciones, despachos, mobiliario, etc.
- Las nuevas ofertas:
  - hoteles salud, balnearios, multipropiedad/tiempo compartido todo incluido, etc.
- Integración en la cultura de la empresa.
- La actitud de los profesionales de hostelería en general, en el desarrollo de sus actividades.
- Hacer organigramas de las empresas más sobresalientes del sector acorde al área profesional, confeccionando diferentes tipos según tamaño y categoría.
- Identificar en vídeo o diapositivas las tendencias actuales y nuevos productos/servicios en hoteles.
- Realización de supuestos de organigramas de acuerdo a los diferentes tipos de organización.

## Módulo 15. INGLÉS PARA PISOS.

(Módulo opcional asociado al Perfil Profesional).

**Objetivo general del módulo:** Conseguir los niveles de comprensión y expresión oral y escrita necesarios para el desempeño del puesto de gobernanta, centrando el léxico y comportamiento del lenguaje en torno a la actividad de la especialidad de pisos.

**Duración:**100 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
15.1. Comunicarse oralmente con un interlocutor en inglés, interpretando y transmitiendo la información necesaria para asesorarlo sobre sus peticiones y necesidades con referencia al área de alojamientos.	15.1.1. Traducir al castellano los términos más frecuentes del léxico profesional a partir de una grabación de audio o de vídeo.  15.1.2. Responder a una serie de preguntas cerradas sobre el contenido del mensaje referente al ámbito profesional del área de alojamiento escuchado en una grabación de audio o de vídeo.  15.1.3. Mantener una conversación con un supuesto cliente, atendiendo a una petición de éste sobre el servicio.  15.1.4. Atender a una reclamación de un cliente, dándole la información precisa y ofreciendo alternativas de solución.

Contenidos teórico-prácticos:

- Gramática:
  - soporte para la utilización correcta del léxico específico de la ocupación de Gobernanta.
- Desarrollar una conversación con la terminología propia del puesto de trabajo.
- Mantener una conversación fluida en donde intervengan: descripción de los elementos que pueden intervenir en el mobiliario de habitaciones, cuartos de baños, áreas comunes, office; situación, Lencería de cama y baño, prendas de vestir, artículos complementarios.. ect.
- Conversación en torno a posibles peticiones, reclamaciones de objetos olvidados y tratamiento a huéspedes especiales, etc.

### 3. REQUISITOS PERSONALES

#### 3.1. Requisitos del profesorado:

- Nivel académico
  - Técnico de Empresas y Actividades Turísticas.
  - Técnico de Empresas Turísticas.
  - Técnico Superior de Alojamiento.
  - FP II (Hostelería y Turismo/Modulo profesional de Recepción.
  - En el caso de no ser posible la contratación de técnicos con la titulación indicada, se podrán seleccionar aquellos profesionales del área de Alojamientos Pisos que, con otra titulación o sin ella, demuestren poseer conocimientos profesionales suficientes para la impartición de este curso.
- Experiencia profesional
  - Deberá tener un mínimo de 3 años ocupando un puesto de responsabilidad en el área de Pisos.
- Nivel pedagógico
  - Será necesario tener formación metodológica o experiencia docente.

#### 3.2. Requisitos de acceso del alumnado:

- Nivel académico
  - B.U.P., o formación equivalente
- Experiencia profesional
  - Tener conocimientos previos en el área de pisos y/o lencería/lavandería.
- Requisitos físicos
  - Las requeridas por las características psicofísicas del puesto de trabajo y que no impidan el normal desempeño de la ocupación de Gobernanta. No estar afectado por enfermedades infecto contagiosas.

### 4. REQUISITOS MATERIALES

#### 4.1. Instalaciones

- Aula para clases teóricas:
  - Superficie: 50 m<sup>5</sup>
  - Mobiliario y equipo:
    - 1 Mesa para el profesor
    - 15 Mesas para alumnos
    - 16 Sillas
    - 1 Pizarra
    - 1 Retroproyector
    - 1 Video.
- Aula de clases prácticas:
  - Dadas las características de esta ocupación, las prácticas deben realizarse en las instalaciones propias de un Hotel, o residencias, hospitales; etc.
- Otras instalaciones

- Todo el departamento de pisos, áreas públicas, áreas de servicio, lavandería/lencería; debidamente equipado.
- Instalación telefónica.
- Instalación informática.
- Area de despacho.
- Mesa de trabajo.
- Almacén de equipo, material y maquinaria.

#### 4.2. Equipo y maquinaria.

- Se utilizarán los equipos necesarios, en cantidad suficiente para ser realizadas las prácticas por los alumnos de forma simultánea.
  - Teléfono.
  - Ordenador.
  - Rack electrónico.
  - Mesáfono
  - Impresoras.

#### 4.3. Herramientas y utillaje

- Rack manual.
- Ficheros.
- Planning de actividades.

#### 4.4. Material de consumo

- Material de oficina.
- Dossier archivos.
- Impresos de habitaciones limpias.
- Impresos de inventarios.
- Impresos de salida de objetos.
- Artículos de minibar.
- Control de bloqueos.
- Impresos partes de averías.
- Impresos de control informe de gobernanta.
- Hojas de tareas camareras.
- Libro de objetos olvidados.
- Impresos de turnos y horarios.
- Impresos de control de suministros.
- Impresos control de minibar.
- Impresos revisión de habitaciones.
- Manuales de uso de maquinaria.