

Modalidad: curso e-Learning Duración: 30 horas

Categorías: Hostelería y turismo

## OBJETIVOS

- Aplicar las técnicas y procedimientos específicos para realizar la limpieza y puesta a punto de las habitaciones y de las áreas comunes de pisos.
- Conocer la estructura organizativa y departamental en las empresas del sector turístico.
- Desarrollar de forma adecuada la planificación del departamento de pisos conociendo las funciones de sus integrantes y departamentalización.
- Saber las técnicas de limpieza a emplear en habitaciones y áreas nobles.
- Identificar las necesidades del cliente y hacer frente a posibles quejas y reclamaciones.
- Prever los riesgos en el trabajo y determinar acciones preventivas elementales y/o de protección a la salud minimizando factores de riesgo.

## CONTENIDOS

### Aproximación al sector del turismo y la hostelería

Introducción

Organización de las empresas hosteleras

Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de alojamiento: ventajas e inconvenientes

Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de alojamiento

Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones

Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales

Gestión de los alojamientos turísticos

Hoteles y apartahoteles

Pensiones

Apartamentos turísticos

Inmuebles de uso turístico en régimen de aprovechamiento por turnos

Campamentos de turismo o campings

Alojamientos rurales

Balnearios

Otras denominaciones

Resumen

### Gestión del área de trabajo

Introducción

Definición de la camarera de pisos y su departamento

Lineal

Funcional

Organigrama

Preparación de la habitación de hotel

Espacios físicos del departamento de pisos

Dependencias e instalaciones

Propuesta de ubicación y distribución en planta de mobiliario  
Funciones de la camarera de pisos

Relación de funciones

Funciones relacionadas con el control del departamento

Planificación del trabajo

Métodos de mejora de la producción

Elaboración de planes de trabajo del departamento de pisos

Confección de horarios y turnos de trabajo

Resumen

## **Aplicación de técnicas de limpieza**

Introducción

Ejecución de la limpieza de habitaciones y área de pisos

Procesos de limpieza de habitaciones

Procesos de limpieza de zonas nobles

Productos específicos de limpieza de habitaciones y zonas comunes en alojamientos

Ejecución de la limpieza y mantenimiento de superficies, mobiliario, elementos complementarios y accesorios

Limpieza y mantenimiento de superficies

Limpieza y mantenimiento de mobiliario y elementos complementarios

Limpieza y mantenimiento de accesorios

Resumen

## **Aplicación de la calidad de servicio**

Introducción

Identificación de los tipos de clientes

Tipologías de personalidad

Tipología según su motivación al viajar

Tipología en base al colectivo al que pertenecen

Aplicación de las normas de actuación ante la petición de un cliente

Gestión de las quejas y reclamaciones de un cliente

Tipología de reclamaciones

Actitud frente a las quejas o reclamaciones

Tratamiento de quejas y reclamaciones

Resumen

## **Prevención riesgos laborales**

Introducción

Identificación de las funciones generales

Gestión de los riesgos asociados

Gestiones de caídas al mismo nivel

Gestión de caídas a diferente nivel

Gestión de caídas de objetos en manipulación

Gestión de caídas de objetos desprendidos

Gestión de golpes, cortes y pinchazos

Gestión de incendios, evacuación y medidas de lucha

Prevención del contacto con productos químicos e intoxicaciones

Precaución con contactos eléctricos

Identificación de sobreesfuerzos, malas posturas y movimientos repetitivos

Precaución con el levantamiento de cargas

