

Modalidad: curso e-Learning Duración: 40 horas

Categorías: Hostelería y turismo

## OBJETIVOS

Comparar los modelos más característicos de organización de los servicios asignados al departamento de pisos justificando los más adecuados para determinados tipos y modalidades de establecimientos de alojamiento. Definir planes de trabajo periódicos para departamentos de pisos adaptados a diferentes tipos de alojamiento y situaciones. Aplicar sistemas de aprovisionamiento externo mantenimiento reposición y control de las dotaciones de lencería materiales equipos y mobiliario que permitan evaluar su grado de aprovechamiento. Explicar la función de mantenimiento de establecimientos de alojamiento y las relaciones y competencias que en esta materia tiene el encargado/a del departamento de pisos. Describir el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje relacionando las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables.

## CONTENIDOS

UD1. Organización de la Prestación de los Servicios del Departamento de Pisos. 1.1. Modelos característicos de organización de la prestación de los servicios: descripción y comparación. 1.2. Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos áreas públicas lavandería y lencería: Habitaciones de clientes. Zonas nobles. Zonas de servicio. Office de pisos lavandería y lencería. Propuesta de ubicación y distribución en planta de mobiliario. 1.3. Procesos característicos del departamento de pisos: Descripción diseño y elección. Análisis de información de procesos de servicios propios del departamento. Flujo de materias primas ropa y lencería. 1.4. Métodos de trabajo: La planificación del trabajo. Métodos de mejora de la producción. 1.5. Métodos de medición de la actividad productiva. 1.6. Elaboración de planes de trabajo del departamento de pisos. 1.7. Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales. 1.8. Confección de horarios y turnos de trabajo. 1.9. Organización y distribución de las tareas. 1.10. Normas de control de: averías objetos olvidados habitaciones empleo de materiales y productos y otros aspectos. 1.11. Especificidades en entidades no hoteleras. UD2. Técnicas y Procesos Administrativos Aplicados al Departamento de Pisos. 2.1. Aplicación de procedimientos administrativos propios del departamento. 2.2. Manejo de equipos y programas informáticos específicos. 2.3. Utilización y manejo de equipos de oficina. 2.4. Identificación clasificación y cumplimentación de documentación específica. 2.5. Especificidades en entidades no hoteleras. UD3. Planificación del Espacio en Función de Maquinaria y Equipos del Área de Pisos Zonas Comunes Lavandería y Lencería. 3.1. Clasificación y medidas básicas de maquinaria y equipos. 3.2. Ubicación y distribución en planta de maquinaria y equipos. 3.3. Especificidades en entidades no hoteleras. UD4. Aprovisionamiento Control e Inventario de Existencias en el Departamento de Pisos. 4.1. Análisis de la dotación característica del departamento de pisos. 4.2. Métodos utilizados para identificar necesidades de aprovisionamiento y fuentes de suministro efectuar solicitudes de compra y desarrollar procesos de recepción y control de materiales y atenciones a clientes: análisis y aplicación. 4.3. Sistemas y procesos de almacenamiento distribución interna mantenimiento y reposición de existencias: análisis y aplicación. 4.4. Elaboración de inventarios y control de

xistencias. 4.5. Especificidades en entidades no hoteleras. UD5. El Mantenimiento de las instalaciones Mobiliario y Equipos en el Departamento de Pisos. 5.1. El departamento de mantenimiento: objetivos funciones y relaciones con el área de pisos. 5.2. Competencias del departamento de pisos áreas públicas lavandería y lencería en materia de mantenimiento de instalaciones equipos y mobiliario. 5.3. Tipos de mantenimiento: preventivo correctivo y mixto. 5.4. El establecimiento de alojamiento y su mantenimiento; principales elementos: El inmueble: fachada terrazas suelos techos paredes carpintería cristalería salidas de emergencia otros. Las instalaciones: de protección contra incendios de calefacción climatización y agua caliente aparatos de elevación instalaciones eléctricas y otras instalaciones. 5.5. Especificidades en entidades no hoteleras. UD6. Gestión de la Seguridad en Establecimientos de Alojamiento. 6.1. El servicio de seguridad: equipos e instalaciones. 6.2. Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias. 6.3. Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias. 6.4. Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia. 6.5. Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia. 6.6. Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro. 6.7. La seguridad de los clientes y sus pertenencias. 6.8. Especificidades en entidades no hoteleras.