HOTA0208 Gestión de Pisos y Limpieza en Alojamientos

HOTA0208 Gestión de Pisos y Limpieza en Alojamientos

Duración: 480 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: A distancia

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2025

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2025

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

PARTE 1. MF1067_3 ORGANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN PISOS

UNIDAD FORMATIVA 1. FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS BÁSICOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

1. El trabajo y la salud.
2. Las condiciones de trabajo.
3. Daños derivados del trabajo.
4. Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PAPEL DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

1. Integración de la prevención de riesgos laborales en la estructura de la organización.
2. Funciones de los mandos intermedios en la prevención de riesgos laborales.
3. Instrumentos del mando intermedio para la prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA MANDO INTERMEDIOS.

1. Evaluación de riesgos.
2. Control y registro de actuaciones.
3. Elaboración de planes de emergencia para los trabajadores.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TIPOS DE RIESGO Y MEDIDAS PREVENTIVAS.

1. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
2. Riesgos químicos y eléctricos.

© icaformación2025

3. Riesgos de incendio y explosión.
4. Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.
5. Riesgos ergonómicos y psicosociales.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRIMEROS AUXILIOS.

1. Intervención básica ante quemaduras, hemorragias, fracturas, heridas e intoxicaciones.
2. Mantenimiento de botiquines de primeros auxilios.
3. Intervención y transporte de heridos y enfermos graves.
4. Técnicas de reanimación cardiopulmonar.

UNIDAD FORMATIVA 2. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO
UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. La comunicación óptima en la atención al cliente.
2. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
3. Resolución de problemas de comunicación.
4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. Clasificación de clientes
2. La atención personalizada
3. El tratamiento de situaciones difíciles.
4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

UNIDAD FORMATIVA 3. GESTIÓN DE PROTOCOLO
UNIDAD DIDÁCTICA 1. EVENTOS Y PROTOCOLO.

1. El concepto de protocolo
2. Clases de protocolo
3. Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.
4. Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales
5. Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal.
6. El protocolo aplicado a la restauración.

UNIDAD FORMATIVA 4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS
UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS

1. Modelos característicos de organización de la prestación de los servicios: descripción y comparación.
2. Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería: Habitaciones de clientes. Zonas nobles. Zonas de servicio. Offices de pisos, lavandería y lencería. Propuesta de ubicación y distribución en planta de mobiliario.
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.
4. Métodos de trabajo: La planificación del trabajo. Métodos de mejora de la producción.
5. Elaboración de planes de trabajo del departamento de pisos.
6. Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales.
7. Confección de horarios y turnos de trabajo.
8. Organización y distribución de las tareas.

© icaformación2025

9. Normas de control de: averías, objetos olvidados, habitaciones, empleo de materiales y productos y otros aspectos.
10. Especificidades en entidades no hoteleras
11. Métodos de medición de la actividad productiva:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS AL DEPARTAMENTO DE PISOS

1. Aplicación de procedimientos administrativos propios del departamento.
2. Manejo de equipos y programas informáticos específicos.
3. Utilización y manejo de equipos de oficina.
4. Identificación, clasificación y cumplimentación de documentación específica.
5. Especificidades en entidades no hoteleras

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN DEL ESPACIO EN FUNCIÓN DE MAQUINARIA Y EQUIPOS DEL ÁREA DE PISOS, ZONAS COMUNES, LAVANDERÍA Y LENCERÍA

1. Clasificación y medidas básicas de maquinaria y equipos.
2. Ubicación y distribución en planta de maquinaria y equipos
3. Especificidades en entidades no hoteleras

UNIDAD DIDÁCTICA 4. APROVISIONAMIENTO, CONTROL E INVENTARIO DE EXISTENCIAS EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

1. Análisis de la dotación característica del departamento de pisos.
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.
3. Sistemas y procesos de almacenamiento, distribución interna, mantenimiento y reposición de existencias: análisis y aplicación.
4. Elaboración de inventarios y control de existencias
5. Especificidades en entidades no hoteleras

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES, MOBILIARIO Y EQUIPOS EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

1. El departamento de mantenimiento: objetivos, funciones y relaciones con el área de pisos
2. Competencias del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería en materia de mantenimiento de instalaciones, equipos y mobiliario.
3. Tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.
4. El establecimiento de alojamiento y su mantenimiento; principales elementos: El inmueble: fachada, terrazas, suelos, techos, paredes, carpintería, cristalería, salidas deemergencia, otros. Las instalaciones: de protección contra incendios, de calefacción, climatización y agua caliente, aparatos de elevación, instalaciones eléctricas y otras instalaciones.
5. Especificidades en entidades no hoteleras

UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

1. El servicio de seguridad: equipos e instalaciones
2. Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias
3. Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias.

© icaformación2025

4. Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.
5. Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia.
6. Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro.
7. La seguridad de los clientes y sus pertenencias.
8. Especificidades en entidades no hoteleras

PARTE 2. MF1068_3 CONTROL DE PROCESOS EN PISOS

UNIDAD FORMATIVA 1. PROCESOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SELECCIÓN Y CONTROL DE USO DE EQUIPOS, MÁQUINAS Y ÚTILES PROPIOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

1. Productos específicos de limpieza de habitaciones y zonas comunes en alojamientos.
2. Equipos, maquinaria, útiles y herramientas
3. Procedimientos de búsqueda y tratamiento de proveedores.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANÁLISIS Y EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

1. Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de limpieza de equipos
2. y mobiliario y de tratamiento de superficies:
3. Formalización de programas de limpieza de locales, instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN LOS PROCESOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

1. Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales propios del departamento de pisos y áreas públicas.
2. Condiciones específicas de seguridad e higiénico-sanitarias que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos y el material propio del departamento. Prohibiciones
3. Justificación de la importancia de la higiene de instalaciones y superficies en hospitales y clínicas.

UNIDAD FORMATIVA 2. PROCESOS DE LAVADO, PLANCHADO Y ARREGLO DE ROPA EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS, EJECUCIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE LAVADO DE ROPA

1. Lavandería en el departamento de pisos
2. Selección y control de uso de equipos, máquinas y útiles propios de lavado de ropa
3. Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de lavado de ropa.
4. Control del cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en los procesos de lavado de ropa.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANÁLISIS, EJECUCIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE PLANCHADO DE ROPA

1. Plancha en el departamento de pisos
2. Selección y control de uso de equipos, máquinas y útiles propios de planchado de ropa
3. Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de planchado de ropa.

© icaformación2025

4. Control del cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en los procesos de planchado de ropa.
5. los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos y el material utilizados.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS, EJECUCIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE ARREGLO DE ROPA

1. El arreglo de ropa en el departamento de pisos
2. Selección y control de uso de equipos, máquinas y útiles propios de cosido y arreglo de ropa
3. Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de cosido y arreglo de ropa.
4. Control del cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en los procesos de cosido y arreglo de ropa.

UNIDAD FORMATIVA 3. DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN EN HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MOBILIARIO EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS

1. Identificación de estilos y características arquitectónicas del mobiliario de pisos y áreas públicas.
2. Clasificación, descripción y medidas básicas del mobiliario según
3. Revestimientos, alfombras y cortinas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS

1. Ubicación y distribución de elementos decorativos en las habitaciones y zonas comunes en alojamientos.
2. Recursos y tipos de decoración
3. Ambientación musical
4. Sistemas de iluminación
5. Aplicaciones.
6. Técnicas decorativas
7. Clasificación, Descripción y Aplicación.
8. Decoración floral y frutal
9. Análisis de técnicas
10. Aplicaciones.

PARTE 3. MF0265_3 GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

UNIDAD FORMATIVA 1. PROCESOS DE GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DE ÁREA DE ALOJAMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA PLANIFICACIÓN EN LAS EMPRESAS Y ENTIDADES DE ALOJAMIENTO.

1. La planificación en el proceso de administración.
2. Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.
3. Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios en las distintas empresas y entidades del subsector.
4. Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y CONTROL PRESUPUESTARIOS EN LAS ÁREAS DE ALOJAMIENTO.

1. La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control.

© icaformación2025

2. Concepto y propósito de los presupuestos. Justificación.
3. Definición de ciclo presupuestario.
4. Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para las áreas de alojamiento.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRUCTURA FINANCIERA DE LAS EMPRESAS Y ÁREAS DE ALOJAMIENTO.

1. Identificación y caracterización de fuentes de financiación.
2. Relación óptima entre recursos propios y ajenos.
3. Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de alojamiento. Aplicaciones informáticas.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EVALUACIÓN DE COSTES, PRODUCTIVIDAD Y ANÁLISIS ECONÓMICO PARA ÁREAS DE ALOJAMIENTO.

1. Estructura de la cuenta de resultados en las áreas de alojamiento.
2. Tipos y cálculo de costes.
3. Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos. Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas.
4. Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA ORGANIZACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO.

1. Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de alojamiento.
2. Tipología y clasificación de los establecimientos de alojamiento.
3. Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.
4. Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de alojamiento: ventajas e inconvenientes.
5. Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de alojamientos.
6. Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones.
7. Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.
8. Definición de puestos de trabajo y selección de personal en las áreas de alojamiento: Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados de tales áreas. Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados en tales áreas.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA FUNCIÓN DE INTEGRACIÓN DE PERSONAL EN LOS DEPARTAMENTOS DE PISOS Y RECEPCIÓN.

1. Definición y objetivos.
2. Relación con la función de organización.
3. Manuales de operaciones de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y redacción.
4. Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y propuestas razonadas.
5. Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA DIRECCIÓN DE PERSONAL EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO.

1. La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.

© icaformación2025

2. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.
3. Solución de problemas y toma de decisiones.
4. El liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.
5. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
6. La motivación en el entorno laboral.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. APLICACIONES INFORMÁTICAS ESPECÍFICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE ÁREAS DE ALOJAMIENTO.

1. Tipos y comparación.
2. Programas a medida y oferta estándar del mercado.
3. Utilización.

UNIDAD FORMATIVA 2. PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS Y/O ENTIDADES DE HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico.
2. Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves.
3. Aspectos legales y normativos
4. El plan de turismo español Horizonte 2020.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN HOSTELERA Y TURÍSTICA.

1. Organización de la calidad:
2. Gestión por procesos en hostelería y turismo:

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS DE CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. Procesos de producción y servicio:
2. Supervisión y medida del proceso y producto/servicio:
3. Gestión de los datos:
4. Evaluación de resultados.
5. Propuestas de mejora.

© icaformación2025