



HOTA008PO. Técnicas y procedimientos de limpieza en alojamientos

Sku: 115946IN

Horas: 30

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

Unidad 1. 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

Unidad 2. 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

Unidad 3. 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

Unidad 4. 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

Unidad 5. 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

Utilización de equipos de protección individual

Resumen