

UF0041 - Organización del servicio de pisos en alojamientos



Editorial: Paraninfo

Autor: MARIA CARMEN MAS MUÑOZ

Clasificación: Certificados Profesionales >
Hostelería y Turismo

Tamaño: 17 x 24 cm.

Páginas: 152

ISBN 13: 9788428371704

ISBN 10: 8428371709

Precio sin IVA: \$ 63541.00 COP

Precio con IVA: \$ 63541.00 COP

Fecha publicacion: 12/05/2025

Sinopsis

A lo largo de este libro veremos cómo organizar de manera eficiente el servicio de pisos en alojamientos. Para ello, aprenderemos a comparar los modelos más característicos de organización de los servicios asignados a este departamento, justificando los más adecuados para determinados tipos y modalidades; además, definiremos planes de trabajo periódicos para departamentos de pisos, adaptados a diferentes tipos de alojamiento y situaciones. Por otra parte, analizaremos la correcta aplicación de sistemas de aprovisionamiento externo, mantenimiento, reposición y control de las dotaciones de lencería, materiales, equipos y mobiliario que permitan evaluar su grado de aprovechamiento, explicando la función de mantenimiento y las relaciones y competencias que en esta materia tiene el encargado/a y describiendo también el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje.

Los contenidos desarrollados en el manual se ajustan a los de la UF0041 *Organización del servicio de pisos en alojamientos*, incardinada en el MF1067_3 *Organización y atención al cliente en pisos*, que se encuentra dentro del certificado HOTA0208 *Gestión de pisos y limpieza en alojamientos*, regulado por el RD 1376/2008 de 1 de agosto y modificado por el RD 619/2013, de 2 de agosto. Cada epígrafe se complementa con actividades de autoevaluación cuyas soluciones están disponibles en www.paraninfo.es

M.ª Carmen Mas Muñoz ha sido profesora de Hostelería y Turismo durante varias décadas, desarrollando su labor principal en la Escuela Superior de Hostelería y Turismo de Madrid.

Índice

1. Organización de la prestación de los servicios de pisos

1.1. Modelos característicos de organización de la prestación de los servicios: descripción y comparación

1.2. Organización de los espacios físicos

1.2.1. 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

1.2.2. 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

1.3.1. Proceso de limpieza de una habitación

1.3.2. Proceso de la cobertura o descubierta (Turn Down Service)

1.3.3. Proceso de cambio de habitación

1.3.4. Proceso de bloqueo de una habitación

1.3.5. Proceso de tratamiento de ropa de clientes

1.3.6. Proceso de revisión de habitaciones

1.3.7. Proceso de planificación de limpiezas generales y conservación

1.4. Métodos de trabajo: la planificación del trabajo. Métodos de mejora de la producción

1.5. Métodos de medición de la actividad productiva

1.5.1. Medición de tiempos. Cronometraje

1.5.2. Métodos basados en la ergonomía

1.5.3. Métodos basados en la experiencia

1.5.4. Estimación y asignación de tiempos

1.6. Elaboración de planes de trabajo del departamento de pisos

1.7. Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales

1.7.1. Estimación de necesidades de recursos humanos

1.7.2. Estimación de necesidades de 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

1.10.1. Averías en habitaciones

1.10.2. Objetos olvidados

1.10.3. Control habitaciones

1.10.4. Proceso de revisión y control de zona noble e interna

1.10.5. Control de empleo de materiales y productos

1.11. Especificidades en entidades no hoteleras: hospitales y clínicas, residencias para la tercera edad, residencias escolares, otros alojamientos no turísticos

Actividades

2. 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 de entidades no hoteleras

Actividades

3. 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
 - 3.2.1. Instalaciones del office de planta
 - 3.2.2. Dotación del office de planta
 - 3.2.3. El carro de la camarera de pisos
- 3.3. Especificidades de entidades no hoteleras

Actividades

4. 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 existencias
- 4.5. Especificidades en entidades no hoteleras

Actividades

5. 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
 - 5.4.1. El inmueble
 - 5.4.2. Las instalaciones
- 5.5. Especificidades en entidades no hoteleras

Actividades

6. 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

Test de autoevaluación n.º 1

Test de autoevaluación n.º 2

Paraninfo Colombia Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)
Tel. (+34) 914 463 350 Fax
clientes@paraninfo.co www.paraninfo.mx