

Paraninfo

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: 13,46 Eur

Precio con IVA: 14,00 Eur

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

Ediciones Paraninfo S.A. Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid
(España)

Tel. (+34) 914 463 350 Fax

info@paraninfo.es www.paraninfo.es