

ANNEX VII

I. IDENTIFICACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

Denominació: Gestió de pisos i neteja en allotjaments

Codi: HOTA0208

Família professional: Hoteleria i turisme

Nivell de qualificació professional: 3

Qualificació professional de referència:

HOT333_3 Gestió de pisos i neteja en allotjaments. (RD 1700/2007, de 14 de desembre)

Relació d'unitats de competència que configuren el certificat de professionalitat:

UC1067_3 Definir i organitzar els processos del departament de pisos i prestar atenció al client.

UC1068_3 Supervisar els processos del departament de pisos.

UC0265_3 Gestionar departaments de l'àrea d'allotjament.

Competència general:

Gestionar les activitats pròpies del departament de pisos que es realitzen en habitacions, àrees de servei públiques i àrea de bugaderia llenceria dels allotjaments, i optimitzar els recursos materials i humans de què es disposa per oferir la millor qualitat de servei i atenció al client, d'acord amb els objectius de l'establiment.

Entorn professional:

Àmbit professional:

Desenvolupa la seva activitat professional tant en grans com en mitjanes i petites empreses d'allotjament, habitualment de caràcter privat encara que també poden ser de caràcter públic. Duu a terme les seves funcions sota la dependència del director/a de l'àrea d'allotjament o del director/a de l'establiment.

Sectors productius:

Aquesta qualificació se situa en el sector de l'hoteleria i, especialment, en el subsector d'allotjament turístic en establiments com ara hotels, apartaments turístics, ciutats de vacances o balnearis. També es pot situar en sectors com l'educatiu, el sanitari o el de serveis socials, en el marc dels quals s'engloben determinats tipus d'allotjaments no turístics com per exemple centres sanitaris, residències d'estudiants i residències per a la tercera edat.

Ocupacions o llocs de treball relacionats:

5150.010.4 Governant/a (hoteleria).

5150.010.4 Governant/a en centres hospitalaris.

5150.010.4 Sots governant/a o encarregat/ada de secció del servei de pisos i neteja.

5150.011.5 Encarregat/ada de llenceria i bugaderia (hoteleria).

Supervisor/a o controlador/a en empreses de serveis de neteja.

Durada de la formació associada: 480 hores

Relació de mòduls formatius i d'unitats formatives:

MF1067_3: Organització i atenció al client en pisos. (130 hores)

- UF0041: Organització del servei de pisos en allotjaments. (40 hores)

- UF0042: Comunicació i atenció al client en hoteleria i turisme. (30 hores)
- UF0043: Gestió de protocol. (30 hores)
- UF0044: Funció del comandament intermedi en la prevenció de riscos laborals. (30 hores)

MF1068_3: Control de processos en pisos. (150 hores)

- UF0045: Processos de neteja i posada a punt d'habitacions i zones comunes en allotjaments. (60 hores)
- UF0046: Processos de rentada, planxada i remunta de roba en allotjaments. (60 hores)
- UF0047: Decoració i ambientació en habitacions i zones comunes en allotjaments. (30 hores)

MF0265_3: Gestió de departaments de l'àrea d'allotjament. (120 hores)

- UF0048: Processos de gestió de departaments de l'àrea d'allotjament. (70 hores)
- UF0049: Processos de gestió de qualitat en hoteleria i turisme. (50 hores)

MP0012: Mòdul de pràctiques professionals no laborals de gestió de pisos i neteja en allotjaments. (80 hores)

II. PERFIL PROFESSIONAL DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

Unitat de competència 1

Denominació: DEFINIR I ORGANITZAR ELS PROCESSOS DEL DEPARTAMENT DE PISOS I PRESTAR ATENCIÓ AL CLIENT

Nivell: 3

Codi: UC1067_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: definir i establir els processos de prestació de serveis del departament de pisos i precisar els plans de treball per aconseguir resultats adequats i rendibles.

CR1.1 Els processos es defineixen per aconseguir la major eficàcia en la prestació dels serveis, en funció dels mitjans disponibles i del tipus d'allotjament.

CR1.2 L'espai físic corresponent a l'àrea de la seva responsabilitat, com per exemple l'office, els despatxos i els magatzems de llenceria, s'organitza tenint en compte:

- L'adaptació als mitjans disponibles.
- L'establiment d'un flux de treball ràpid.
- La facilitat en el contacte i comunicació personals.
- L'optimització de les tasques i circulacions, adaptant-se a les directrius de l'empresa, la capacitat de l'establiment i tipus d'oferta, el pressupost econòmic i la relació eficàcia cost de cada element i els principis bàsics d'ergonomia, seguretat i higiene.

CR1.3 El pla de treball periòdic es defineix determinant els procediments específics per a la prestació dels serveis assignats al departament i tenint en compte:

- Les característiques de l'establiment, com ara capacitat, categoria, ubicació, oferta, política d'empresa i tipologia de clients.
- Les tècniques pròpies de l'àrea.
- Les màquines, els equips i altres mitjans disponibles.
- L'estructura organitzativa establerta.

CR1.4 Les necessitats de personal i de recursos materials per complir el pla de treball establert s'identifiquen en funció de les manques detectades i activitats programades.

CR1.5 Es proposa la contractació de personal per cobrir les necessitats detectades i es participa en el reclutament i la selecció dels candidats.

CR1.6 La distribució i l'assignació de tasques es realitza tenint en compte l'ocupació, les prioritats organitzatives i la capacitat i les característiques del personal.

CR1.7 Els torns, horaris, les vacances i els dies lliures del personal a càrrec seu es determinen en funció de les necessitats del servei i de conformitat amb la legislació laboral i convenis col·lectius vigents.

CR1.8 La documentació necessària per al bon funcionament del departament s'estableix i es controla de manera que s'asseguri la coordinació de recursos i tasques i la transmissió

d'informació als departaments i subdepartaments detallats, com per exemple recepció, restaurant, salons, servei d'habitacions, magatzem, servei tècnic i altres.

CR1.9 Els procediments de control establerts permeten determinar la capacitat i l'eficàcia dels processos del departament.

RP2: dirigir la formalització i el control dels inventaris de roba, productes, materials de neteja, màquines, utensilis i mobiliari de manera que se'n pugui conèixer la quantitat i el grau de rotació i conservació, i prestar assistència tècnica i operativa.

CR2.1 S'estableixen els procediments per valorar econòmicament les existències i pèrdues, i per confeccionar els plans de reposició i amortització.

CR2.2 Els plans de reposició i amortització a curt, mitjà i llarg termini es confeccionen tenint en compte les quotes d'ocupació per a cada període predeterminat.

CR2.3 La previsió de dotacions de roba necessària per dur a terme el servei a les habitacions, així com per al servei de restauració, com ara estovalles, tovallons, volants, feltres, fundes per a les cadires i altres s'efectua de manera ajustada a les necessitats.

CR2.4 Els inventaris d'existències i els registres de pèrdues s'assignen, per a la seva realització, a les persones idònies; es donen les instruccions amb precisió i claredat, s'estableixen les dates, els horaris i els terminis més convenients, i es presta assistència tècnica i operativa si és necessari.

CR2.5 Els resultats dels controls es verifiquen fent, en cas que sigui necessari, els mostresjos que calguin i ordenant les rectificacions oportunes.

CR2.6 S'asseguren les actualitzacions d'aquests inventaris relatius a roba, productes i materials de neteja, màquines, utensilis i mobiliari, i sempre es manté l'estoc mínim fixat per a la seva distribució i consum.

CR2.7 Es duen a terme els informes necessaris per a superiors o altres departaments, relatius a la quantitat, nivell de consum i grau de rotació i conservació de roba, productes i materials de neteja, màquines, utensilis i mobiliari; es valoren econòmicament les existències, pèrdues i necessitats de reposició i s'elaboren les sol·licituds corresponents.

RP3: establir normes, procediments, mètodes i mesures per a l'aprovisionament extern, emmagatzematge, distribució interna, control i reposició periòdics dels productes, materials i utensilis propis de l'àrea de pisos, de manera que es pugui obtenir el màxim profit econòmic dels recursos disponibles.

CR3.1 Les normes i els procediments per assegurar l'aprovisionament extern, l'emmagatzematge i la distribució dels productes, els materials i utensilis necessaris entre el personal del departament de pisos es determinen per a la prestació dels serveis.

CR3.2 S'estableix el mètode per al control i reposició diaris dels productes de gran consum o peribles.

CR3.3 Es prenen les mesures necessàries de seguretat i control per evitar possibles sostraccions i pèrdues, així com un mal ús dels utensilis, productes, materials i articles d'acolliment a clients; es requereix el personal a càrrec seu perquè efectui les rectificacions oportunes.

RP4: coordinar, en col·laboració amb els departaments implicats, el manteniment i la reparació de les instal·lacions de l'àrea de pisos, i supervisar els resultats finals.

CR4.1 S'inspeccionen els espais i les instal·lacions de l'àrea de la seva responsabilitat, es detallen els defectes estimats, amb especial atenció a les instal·lacions i equips de prevenció i atenció d'incendis, i es comuniquen immediatament al departament responsable les necessitats i el grau d'urgència de les reparacions.

CR4.2 La programació de les accions de manteniment preventiu i de reparació es realitza d'acord amb el que preveu el pla general de manteniment establert i les funcions assignades als departaments implicats, tenint en compte, a més:

- Les previsions d'ocupació d'habitacions.
- Les condicions de seguretat i higiene.
- El grau de conservació d'instal·lacions, mobiliari i equips detectat en les inspeccions i en la formalització d'inventaris.

CR4.3 Els informes d'avaries o de manteniment de les instal·lacions de l'àrea de la seva responsabilitat es formalitzen en els suports i amb els mitjans establerts, i en cas que sigui necessari, es dissenyen els documents corresponents.

CR4.4 S'efectua la supervisió final dels treballs realitzats i es comprova que es compleixen els resultats previstos en els terminis fixats.

RP5: vigilar el compliment de les normes en matèria de seguretat de les persones i de les coses, informar i controlar el personal a càrrec seu i participar en l'evacuació en casos o simulacres d'emergències.

CR5.1 Es comprova amb regularitat l'existència i el bon estat d'ús de plànols indicatius de vies d'emergència a les habitacions de l'establiment.

CR5.2 L'accessibilitat als dispositius d'alarma acústica i el seu estat de funcionament són objecte de comprovació.

CR5.3 El personal a càrrec seu es manté informat de totes les modificacions que hi ha hagut a les instal·lacions en matèria de seguretat o en les normes d'emergència.

CR5.4 En els casos d'incendi o altres situacions d'emergència, o en els simulacres, es participa juntament amb l'equip d'emergències establert, es compleix l'obligació d'evacuar clients de les habitacions, aplicant la tècnica més ràpida i eficaç per dur a terme l'evacuació i seguint les instruccions donades pel servei tècnic o el director/a d'operacions.

CR5.5 Es procura la seguretat dels clients i es controla que el personal vigili l'entrada de persones alienes a l'allotjament, i s'apliquen les normes d'actuació establertes per a aquests casos.

CR5.6 Es controla l'actuació del personal pel que fa al tractament i devolució dels objectes oblidats per part dels clients, i es garanteix el compliment de la normativa.

CR5.7 Es registren les entrades i sortides d'objectes oblidats i es custodien fins al moment de lliurar-los al propietari.

CR5.8 Es comprova que el personal a càrrec seu compleix les normes que fan referència a la seguretat i higiene en el treball i, si s'escau, es corregeixen les desviacions detectades.

CR5.9 S'adopten les mesures d'informació i preventives que siguin necessàries en situacions d'emergència, accident o malaltia, i s'hi apliquen, en cas que sigui necessari, tècniques de primers auxilis.

RP6: atendre les peticions, els conflictes i les queixes plantejats pels clients, directament o a través de recepció, per facilitar-los el màxim nivell possible de satisfacció, confort i seguretat.

CR6.1 S'assegura la satisfacció dels desitjos del client relacionats amb serveis que presta el departament de pisos, sempre que sigui possible, i es respecten les normes internes de l'establiment.

CR6.2 Les peticions, les queixes o reclamacions dels clients s'atenen amb amabilitat, eficàcia i màxima discreció, s'anoten per escrit, es prenen les mesures oportunes per resoldre-les i es compleix la normativa vigent.

CR6.3 Les modificacions que s'hagin produït en els serveis prestats al client es comuniquen, en la forma escaient i el termini establert, als departaments implicats i al personal dependent, per adequar administrativament la nova situació.

CR6.4 La comunicació amb els clients és fluïda i s'utilitza el mitjà més eficaç per poder aconseguir una bona interacció i comprensió en la comunicació.

RP7: vigilar el compliment de les normes de protocol establertes en funció del tipus d'esdeveniment que es desenvolupa a l'establiment d'allotjament.

CR7.1 Les normes de protocol exigibles s'identifiquen i s'interpreten en funció del tipus d'esdeveniment o acte que es realitzi en què intervingui personal del departament de pisos.

CR7.2 Les normes de protocol seleccionades es transmeten al personal dependent de forma clara per assegurar-se que les comprèn.

CR7.3 L'aplicació de les normes de protocol i cortesia, adequades a l'esdeveniment o acte en qüestió, és objecte de verificació.

Context professional

Mitjans de producció i/o creació de serveis

Equips informàtics. Programes informàtics específics del departament de pisos. Equips, mobiliari i material d'oficina. Instruments de comunicació. Elements d'accés a les habitacions. Instal·lacions, mobiliari i equips propis del departament de pisos. Equips i instruments de seguretat. Farmaciola.

Productes o resultat del treball

Plans de treball periòdics per a la prestació dels serveis del departament de pisos. Establiment de processos, procediments, instruments i mitjans per a la prestació del servei. Instruccions i ordres de treball. Organització de l'espai físic de l'àrea. Control d'inventaris, de la dotació i de la reposició de roba, productes, materials de neteja, màquines, utensilis i mobiliari de l'àrea. Control de les instal·lacions de l'àrea. Supervisió de resultats finals de manteniment i reparació de les instal·lacions de l'àrea. Gestió de l'estalvi energètic. Control de seguretat de les persones i de les coses a l'allotjament. Atenció i resolució, en el marc de la seva responsabilitat, de peticions, conflictes i queixes plantejats pels clients. Aplicació de normes de protocol. Informació de gestió per a la direcció de l'establiment. Prestació de primers auxilis en cas d'emergència.

Informació utilitzada o generada

Informació interna pel que fa a les polítiques i programes de l'empresa i als processos, procediments i mètodes d'operació. Informació interdepartamental i jeràrquica. Informació sobre tarifes, preus i altres condicions de contractació de serveis de bugaderies industrials i empreses de neteja d'instal·lacions. Informació sobre ús i conservació d'equips, mobiliari, utensilis i materials. Informació externa relacionada amb proveïdors, productes, cursos de formació i noves tecnologies. Plans de manteniment. Plans d'emergència. Suports: instruccions, ordres, memoràndums, circulars, memòries, informes, guies, manuals d'operació, manuals de funcionament i manteniment d'equips, formularis, fitxes i impresos normalitzats, inventaris, informes d'avaries i altres. Llibre d'objectes oblidats. Normes de protocol. Informació a clients sobre el funcionament i els serveis de l'establiment. Manuals de primers auxilis. Protocols d'actuació en situacions d'emergència.

Unitat de competència 2

Denominació: SUPERVISAR ELS PROCESSOS DEL DEPARTAMENT DE PISOS

Nivell: 3

Codi: UC1068_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: verificar l'estat de neteja i posada a punt de les instal·lacions assignades al departament de pisos, i donar l'assistència tècnica i operativa necessària, per aconseguir un rendiment òptim i facilitar el treball del personal dependent.

CR1.1 S'estableixen les prioritats quant a neteja i posada a punt d'àrees, que s'adeqüen i s'adapten a cada tipus de situació; per fer-ho, es fan servir els procediments fixats i la coordinació eficaç amb els departaments relacionats.

CR1.2 S'estableix un sistema de comprovacions per al manteniment preventiu de la maquinària i equips de neteja de superfícies.

CR1.3 El procediment definit per al control de qualitat de les àrees del departament s'aplica:

- Revisant diàriament les habitacions i comprovant que els procediments establerts es respecten de manera que la higiene, l'ordre i la decoració siguin òptimes.
- Efectuant la supervisió diària de les zones nobles i detectant, a més de la necessitat o insuficiència del grau de freqüència de neteja, qualsevol anomalia en decoració i conservació o qualsevol avaria.
- Relacionant permanentment les necessitats de neteja amb el personal disponible i sol·licitant personal extra en cas de necessitat per dur a terme les tasques segons les previsions d'ocupació.
- Coordinant, en cas que sigui necessari, la neteja realitzada per empreses externes per als serveis contractats, com ara neteja de façanes, vidres, moquetes, llums, jardineria o la neteja interior.
- Assegurant-se de la correcció de les desviacions, anomalies o fallades detectades.
- Bloquejant les habitacions o zones que no assoleixin la qualitat establerta.

CR1.4 Els productes i materials més adequats s'escullen en funció de les superfícies que s'hagin de netejar i del tipus de neteja que s'hagi de realitzar; es concerten les visites d'atenció a proveïdors o subministradors de productes que siguin convenients per proporcionar a l'establiment el màxim grau de conservació, neteja, desinfecció i protecció ambiental.



CR1.5 Les instruccions i ordres de treball per al desenvolupament de les funcions de neteja i posada a punt de les instal·lacions per part del personal dependent es transmeten de forma clara, verbalment o per escrit, s'assegura que es comprenen i es presta assistència tècnica i operativa si és necessari.

CR1.6 La documentació emprada per al seguiment, control i verificació dels processos de posada a punt d'habitacions, zones nobles i àrees comunes es formalitza, es registra i s'arxiva, emprant els mitjans establerts i dins del termini i en la forma escaient.

RP2: controlar els processos de bugaderia llenceria, prestant l'assistència tècnica i operativa necessària, per assegurar un nivell d'acabat òptim i la coordinació amb tots els departaments o empreses implicats.

CR2.1 Es determinen les prioritats que deriven de les necessitats corresponents en matèria de bugaderia llenceria, es coordinen amb els departaments implicats i, si s'escau, amb les empreses externes de bugaderia industrial, per mitjà dels procediments establerts.

CR2.2 El control d'entrades i sortides de peces, així com de la qualitat en la rentada, planxada, transport, presentació i temps de lliurament s'efectua aplicant-hi els procediments establerts.

CR2.3 El manteniment preventiu de la maquinària de bugaderia i llenceria, com ara rentadores, planxes, calandres, assecadores i altres es procura mitjançant l'establiment d'un sistema de comprovacions.

CR2.4 La dotació d'uniformes per a tot el personal de l'establiment és objecte de comprovació quant a nombre i disseny, en funció de les seccions a les quals van destinats.

CR2.5 Els paràmetres de control per comprovar l'estat de la roba d'habitacions, com per exemple llençols, tovalloles, cobertors, cortines i altres, així com de la roba de restauració, com ara estovalles, tovalloons, faldons, feltres i altres, s'estableixen per aconseguir el rendiment òptim i la seva reposició en cas de deterioració.

CR2.6 Les instruccions i ordres de treball per al desenvolupament de les funcions de classificació, rentada, planxada i remunta de roba, i confecció de roba senzilla per part del personal dependent, es transmeten de forma clara, verbalment o per escrit, per assegurar-ne la comprensió i prestar assistència tècnica i operativa si és necessari.

CR2.7 Se supervisen les petites remuntes de costura i la confecció de roba senzilla.

RP3: supervisar la decoració i l'ambientació de la zona de pisos i àrees públiques o altres instal·lacions de l'establiment, participar en la seva definició i realització, amb la finalitat d'aconseguir que el client pugui gaudir d'un entorn confortable i accessible i s'ofereixi, a més, una imatge actualitzada i d'acord amb la imatge corporativa de l'empresa o entitat.

CR3.1 El tipus de decoració i ambientació es defineix d'acord amb la direcció de l'allotjament i tenint en compte:

- La imatge corporativa de l'empresa.
- Les característiques de l'establiment, com ara arquitectura exterior i interior, categoria, estil i tipus de clientela actual o potencial.
- Els objectius econòmics i pressupostos de l'entitat.
- La possible utilització d'elements decoratius en les diferents temporades.
- Les últimes tendències en matèria de decoració i ambientació.
- L'accessibilitat.

CR3.2 La realització d'elements decoratius i altres operacions d'embelliment de les instal·lacions a càrrec seu s'assignen a les persones idònies, es donen instruccions i orientacions precises i clares, verbalment o per escrit, i es presta assistència operativa si és necessari.

CR3.3 El pla de treball o la llista de serveis i reposició d'elements decoratius, com ara mobiliari, tapisseries, catifes, gerros i altres, s'estableix per determinar la freqüència més adequada de neteja i inclou els sistemes de comprovacions i inventaris necessaris.

Context professional

Mitjans de producció i/o creació de serveis

Equips informàtics. Programes informàtics específics del departament de pisos en allotjaments. Equips, mobiliari i material d'oficina. Instruments de comunicació. Instal·lacions, mobiliari i equips propis del departament. Equips i elements d'accés i transport dins de l'establiment. Dotacions auxiliars, com ara bressols, llits supletoris o altres. Equips de neteja i tractament de superfícies.

Equips de bugaderia, llenceria i costura. Productes de neteja i bugaderia. Dotació de llenceria i roba de l'establiment. Productes i atencions per a clients. Criteris d'accessibilitat.

Productes o resultat del treball

Control de l'estat de neteja i posada a punt de les instal·lacions assignades al departament de pisos. Establiment de paràmetres de control de l'estat de la llenceria. Control de processos de bugaderia llenceria. Instruccions i ordres de treball. Assistència tècnica i operativa al personal dependent. Obtenció dels nivells de qualitat i garantia higienicosanitària en els processos de bugaderia, llenceria, planxada i costura. Gestió de l'estalvi energètic. Decoració i ambientació de la zona de pisos i àrees públiques o altres instal·lacions de l'establiment respectant l'accessibilitat. Selecció de productes i materials de neteja. Contactes amb proveïdors. Documentació derivada del seguiment de processos.

Informació utilitzada o generada

Informació interna referent a les polítiques i programes de l'empresa i als processos, procediments i mètodes d'operació. Informació interdepartamental i jeràrquica. Informació sobre necessitats periòdiques de contractació de serveis de bugaderies industrials i empreses de neteja d'instal·lacions. Informació sobre ús i conservació d'equips, mobiliari, utensilis i materials. Informació de gestió per a la direcció de l'establiment. Suports, com ara instruccions, ordres, memoràndums, circulars, memòries, informes, guies, manuals d'operació, manuals de funcionament i manteniment d'equips i maquinària de neteja, rentada, planxada i costura, formularis, fitxes i impresos normalitzats. Informació sobre proveïdors. Informació sobre decoració d'establiments. Informació sobre accessibilitat.

Unitat de competència 3

Denominació: GESTIONAR DEPARTAMENTOS DE L'ÀREA D'ALLOTJAMENTS

Nivell: 3

Codi: UC0265_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: proposar objectius i plans per al departament o àrea de la seva responsabilitat que siguin viables i s'integrin en la planificació general de l'establiment.

CR1.1 La informació dels plans generals de l'empresa i els específics que afecten la seva àrea d'actuació se sol·licita de forma directa.

CR1.2 Els objectius de caràcter particular per al departament de la seva responsabilitat es defineixen i es proposen als superiors.

CR1.3 Les opcions d'actuació s'identifiquen i s'avaluen, i se seleccionen les més adequades als objectius fixats, tenint en compte la disponibilitat de recursos i les característiques de l'empresa.

CR1.4 Els plans i les accions per aconseguir els objectius fixats dins de la seva àrea de responsabilitat es formulen i es quantifiquen.

CR1.5 Es participa en l'elaboració dels plans d'emergència de l'establiment.

RP2: confeccionar els pressupostos del departament o àrea de la seva responsabilitat i efectuar el seguiment econòmic i el control pressupostari.

CR2.1 Es revisen les dades històriques del seu departament o àrea de responsabilitat i les previsions econòmiques s'estableixen d'acord amb la planificació general de l'empresa i amb els objectius fixats per a l'àmbit de la seva responsabilitat.

CR2.2 Els pressupostos econòmics i de tresoreria per als departaments de recepció i de pisos es confeccionen aplicant-hi tècniques de previsió i pressupost, i s'estableix la seva quantificació i periodificació.

CR2.3 Els pressupostos anuals específics per a la dotació d'existències corresponents al departament de pisos, desglossant despeses fixes i despeses variables, es presenten a la direcció amb la finalitat de projectar els objectius del departament per a l'any següent.

CR2.4 Els pressupostos es presenten als superiors jeràrquics i es consideren les observacions que aquests formulin per fer les modificacions necessàries.

CR2.5 Es defineix i s'aprova el procediment per al seguiment del pressupost del seu departament.

CR2.6 El control pressupostari s'efectua en els terminis i termes establerts, i es comprova el compliment dels objectius econòmics.

CR2.7 Es fan els càlculs necessaris per detectar possibles desviacions respecte als objectius econòmics i es proposen les mesures correctives adaptades a cada cas.

CR2.8 Els resultats del control pressupostari es transmeten mitjançant informes a les persones i departaments corresponents, dins el termini establert i en la forma escaient.

RP3: establir l'estructura organitzativa general de l'àrea de la seva responsabilitat que doni resposta als objectius de l'establiment.

CR3.1 El tipus d'estructura organitzativa es determina en funció del que resulti més adequat per a l'assoliment dels objectius i planificació establerts.

CR3.2 Es defineixen les funcions i tasques que s'han de dur a terme i es determinen les relacions internes a què donen lloc.

CR3.3 Es defineixen els llocs de treball i es contribueix a definir el perfil professional de les persones que han d'ocupar-los.

CR3.4 Es col·labora en el procés de selecció de les persones que ocupen els llocs de treball.

RP4: col·laborar en la integració del personal dependent dels departaments de pisos i recepció, participar en la seva formació i avaluació, perquè faci les tasques assignades amb eficàcia i eficiència.

CR4.1 Els manuals d'operacions o documents equivalents, per a l'assistència i formació tècnica del seu equip, s'elaboren de manera que proporcionin la informació necessària per executar les tasques assignades.

CR4.2 La integració de nou personal en l'equip de treball es fa per:

- Facilitar i explicar, en cas que sigui necessari, el manual d'acolliment de l'establiment.
- Establir el període idoni d'adaptació per a cada nova incorporació.
- Explicar les operacions i els processos més significatius que cal dur a terme.
- Donar informació sobre l'empresa, la seva organització, imatge i altres aspectes d'interès.
- Facilitar la comunicació amb els altres membres de l'equip.

CR4.3 Els criteris d'avaluació per al seguiment de la tasca efectuada pel personal a càrrec seu s'estableixen de manera que permetin conèixer la seva eficàcia en el treball.

CR4.4 La impartició en el seu departament de programes de formació, per al desenvolupament, motivació i promoció professionals del personal dependent, es proposa de manera raonada als superiors.

CR4.5 Els instruments necessaris perquè l'equip dependent faci la seva feina de forma eficient es determinen amb la finalitat de facilitar la cohesió, motivació, formació, el control intern i l'avaluació de resultats.

CR4.6 La delegació d'autoritat en el personal dependent s'efectua animant la iniciativa personal i la creativitat en el desenvolupament del seu treball com a mesura de motivació i exigint la responsabilitat corresponent.

RP5: dirigir el personal dependent, involucrar-lo en els objectius i motivar-lo perquè tingui una alta capacitat de resposta a les necessitats dels clients i desenvolupi la seva professionalitat.

CR5.1 S'identifiquen les motivacions del personal dependent en el seu àmbit de responsabilitat.

CR5.2 Les metes i els objectius de l'empresa s'expliquen perquè cada membre del personal dependent els compregui i assumeixi, de manera que s'involucri i s'integri en el grup de treball i en l'empresa.

CR5.3 La motivació del personal del seu departament o àrea s'aconsegueix promovent i valorant el treball en equip, la iniciativa, l'esforç i la creativitat.

CR5.4 Es determinen les responsabilitats i funcions del personal i es delega l'autoritat necessària per al seu compliment.

CR5.5 Les instruccions i indicacions al personal es transmeten de forma clara i s'assegura que les comprèn.

CR5.6 Es planifiquen i es dirigeixen les reunions necessàries amb el personal, per establir objectius i per efectuar el seguiment de l'acompliment, i es formalitzen els informes pertinents.

CR5.7 S'avaluen la productivitat, el rendiment i la consecució d'objectius del personal; es reconeix l'èxit i es corregeixen actituds i actuacions.

RP6: implementar i gestionar, en el seu àmbit de responsabilitat, la cultura de la qualitat i el sistema de qualitat adoptat per l'entitat.

CR6.1 Els serveis en el seu àmbit de responsabilitat es dissenyen amb la seva contribució, aporta el seu coneixement sobre les expectatives dels clients i col·labora en la determinació d'estàndards de qualitat i en la formulació de procediments i instruccions de treball d'acord amb el sistema de qualitat.

CR6.2 La cultura de la qualitat es difon entre el personal a càrrec seu, l'instrueix en el sistema i eines de qualitat i fomenta que participi en la millora contínua.

CR6.3 S'implementa el sistema de qualitat, s'identifiquen les condicions adverses a la qualitat, tant actuals com potencials, i es dissenyen i s'executen plans de millora.

CR6.4 Es defineix el sistema d'indicadors i de control de la qualitat interna, s'analitzen les dades aportades, s'informen els superiors i altres departaments implicats, i es defineixen i s'apliquen accions preventives i correctives.

CR6.5 Els procediments per a la recollida i anàlisi d'informació sobre la qualitat externa i les enquestes de satisfacció es dissenyen amb la seva col·laboració, per facilitar i fomentar la participació dels clients.

CR6.6 Es comprova l'aplicació dels procediments i instruccions i el compliment dels estàndards i normes, i s'efectua l'avaluació periòdica i sistemàtica de la qualitat en el seu àmbit de responsabilitat.

Context professional

Mitjans de producció i/o creació de serveis

Equips informàtics. Programes informàtics.

Productes o resultat del treball

Planificació eficient del departament. Control pressupostari. Optimització de costos. Estructura organitzativa de l'àrea i/o departament establerts. Definició de llocs de treball i selecció del personal del departament. Integració, direcció i coordinació del personal dependent. Personal involucrat i motivat en els objectius de l'empresa. Consecució d'objectius de l'àrea. Sistema de qualitat de l'establiment implementat.

Informació utilitzada o generada

Pla estratègic de l'empresa. Plans d'emergència. Informació econòmica i administrativa de l'empresa. Pla de qualitat de l'establiment. Pressupostos. Informes de gestió. Inventaris de material i equipament. Fitxer de clients i de proveïdors. Registre de personal. Disposicions legals i convenis col·lectius. Manual d'empresa. Albarans, vals i factures. Registres de qualitat. Manuals de planificació. Manuals d'arxiu i gestió de la informació. Manuals de procediment administratiu. Formularis de pressupost. Manuals d'elaboració de documents. Manuals de comunicació. Manuals de procediments de control de qualitat. Informes de gestió de recursos humans.

III. FORMACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

MÒDUL FORMATIU 1

Denominació: ORGANITZACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT EN PISOS

Codi: MF1067_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència:

UC1067_3 Definir i organitzar els processos del departament de pisos i prestar atenció al client

Durada: 130 hores

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: ORGANITZACIÓ DEL SERVEI DE PISOS EN ALLOTJAMENTS

Codi: UF0041

Durada: 40 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb les RP1, RP2, RP3, RP4 i RP5 pel que fa al servei de seguretat de l'establiment.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: comparar els models més característics d'organització dels serveis assignats al departament de pisos i justificar els més adequats per a determinats tipus i modalitats d'establiments d'allotjament.

CE1.1 Detallar models característics d'organització de la prestació dels serveis assignats al departament de pisos amb diferents tipus i modalitats d'establiments d'allotjament.

CE1.2 Justificar l'elecció de processos propis del departament de pisos que siguin adequats per aconseguir més eficàcia en la prestació dels serveis, en funció de suposats mitjans disponibles i modalitats d'allotjament.

CE1.3 En situacions pràctiques relacionades amb la possible distribució d'equips, màquines i mobiliari característics del departament de pisos, cal:

- Identificar els elements materials necessaris i més apropiats.

- Realitzar gràfics on es representi la millor distribució en planta dels elements materials en funció de diferents tipus i característiques d'establiments d'allotjament.
- Justificar la distribució d'elements materials segons criteris d'ergonomia i fluïdesa del treball.

C2: definir plans de treball periòdics per a departaments de pisos, adaptats a diferents tipus d'allotjament i situacions.

CE2.1 Enumerar els factors que determinen les necessitats que ha de cobrir el departament, en funció del tipus d'establiment i clientela.

CE2.2 Manejar equips i programes informàtics específics per organitzar la prestació dels serveis propis del departament de pisos.

CE2.3 En supòsits pràctics d'elaboració de plans de treball del departament, cal:

- Estimar necessitats de recursos humans i materials per al bon funcionament del departament de pisos.
- Definir una projecció dels objectius de productivitat del departament a curt o mitjà termini, a partir dels recursos estimats en el supòsit.
- Ajustar i prioritzar les tasques objecte de realització per part del personal disponible, per donar resposta a la planificació del dia, setmana o mes, tenint en compte permisos, vacances, baixes i altres circumstàncies.
- Escollir i formalitzar la documentació necessària per programar el treball, utilitzant els mitjans més adequats en cada cas.

C3: aplicar sistemes d'aprovisionament extern, manteniment, reposició i control de les dotacions de llenceria, materials, equips i mobiliari, que permetin avaluar-ne el grau d'aprofitament.

CE3.1 Classificar els utensilis, equips, productes, materials i les peces de llenceria més usuals en un establiment d'allotjament, segons la seva tipologia.

CE3.2 Comparar els mètodes més utilitzats per identificar necessitats d'aprovisionament i fonts de subministrament, efectuar sol·licituds de compra i desenvolupar processos de recepció i control de materials i atencions a clients.

CE3.3 Justificar criteris d'emmagatzematge en funció de suposats espais disponibles i tipus de productes, i descriure els procediments de control d'entrades i sortides de magatzem més utilitzats en establiments d'allotjament.

CE3.4 Explicar els procediments de manteniment, reposició i control de la dotació i rotació d'existències en l'establiment.

CE3.5 En situacions pràctiques, relatives a la reposició i control de dotacions, cal:

- Determinar l'estoc mínim de materials i productes de neteja i els mínims d'ús i reserva de roba.
- Elaborar propostes de reposició, fer-hi constar quantitats, especificacions tècniques i estimació de costos, per aconseguir un nivell òptim d'existències.
- Elaborar inventaris i presentar-los segons els criteris establerts en el supòsit.
- Registrar i valorar les existències utilitzant els mètodes més habituals.

CE3.6 Argumentar la necessitat d'intervenir en els processos d'aprovisionament i distribució de materials amb un alt sentit de la responsabilitat i honradesa personals.

C4: explicar la funció de manteniment d'establiments d'allotjament i les relacions i competències que té l'encarregat/ada del departament de pisos en aquesta matèria.

CE4.1 Explicar l'estructura bàsica d'un pla general de manteniment per a instal·lacions pròpies d'un allotjament.

CE4.2 Descriure els objectius i les funcions propis del departament de manteniment d'un establiment d'hostalatge.

CE4.3 Descriure els procediments de comunicació i coordinació que en matèria de manteniment s'estableixen entre els departaments de manteniment, pisos i recepció.

CE4.4 En situacions pràctiques, relatives a les competències assignades al governant/a en matèria de manteniment, cal:

- Simular la revisió de les instal·lacions que ha d'efectuar un governant/a.
- Emplenar els documents de control.
- Simular els processos de comunicació i coordinació establerts amb altres departaments implicats.
- Elaborar informes de seguiment i avaluació de resultats.

C5: descriure el servei de seguretat propi d'establiments d'hostalatge i relacionar les contingències de seguretat amb els elements i mesures de seguretat aplicables.

CE5.1 Descriure els objectius i les funcions del servei de seguretat en un allotjament.

CE5.2 Identificar les principals contingències que es poden produir en matèria de seguretat i relacionar-les amb les mesures de seguretat aplicables.

CE5.3 Identificar els equips de seguretat i les seves utilitats.

CE5.4 Relacionar l'ús d'aquests equips amb les contingències identificades.

CE5.5 Identificar i elaborar normes per a la seguretat dels clients i de les seves pertinences, adequades a l'establiment.

CE5.6 Identificar i aplicar les pautes d'actuació adoptables en situacions d'emergència i en cas d'accidents, com ara els procediments de control, avís i alarma, tècniques de primers auxilis i plans d'emergència i evacuació.

Continguts

1. Organització de la prestació dels serveis del departament de pisos

- Models característics d'organització de la prestació dels serveis: descripció i comparació.
- Organització dels espais físics de les zones de pisos, àrees públiques, bugaderia i llenceria: habitacions de clients. Zones nobles. Zones de servei. Offices de pisos, bugaderia i llenceria. Proposta d'ubicació i distribució en planta de mobiliari.
- Processos característics del departament de pisos: descripció, disseny i elecció.
- Anàlisi d'informació de processos de serveis propis del departament. Flux de matèries primeres, roba i llenceria.
- Mètodes de treball: la planificació del treball. Mètodes de millora de la producció.
- Mètodes de mesurament de l'activitat productiva:
 - Mesurament de temps: cronometratge.
 - Mètodes basats en l'ergonomia.
 - Mètodes basats en l'experiència.
 - Estimació i assignació de temps.
- Elaboració de plans de treball del departament de pisos.
- Estimació de necessitats de recursos humans i materials.
- Confecció d'horaris i torns de treball.
- Organització i distribució de les tasques.
- Normes de control d'avaries, objectes oblidats, habitacions, ús de materials i productes i altres aspectes.
- Especificitats en entitats no hoteleres:
 - Hospitals i clíniques.
 - Residències per a la tercera edat.
 - Residències escolars.
 - Altres allotjaments no turístics.

2. Tècniques i processos administratius aplicats al departament de pisos

- Aplicació de procediments administratius propis del departament.
- Maneig d'equips i programes informàtics específics.
- Utilització i maneig d'equips d'oficina.
- Identificació, classificació i emplenament de documentació específica.
- Especificitats en entitats no hoteleres:
 - Hospitals i clíniques.
 - Residències per a la tercera edat.
 - Residències escolars.
 - Altres allotjaments no turístics.

3. Planificació de l'espai en funció de maquinària i equips de l'àrea de pisos, zones comunes, bugaderia i llenceria

- Classificació i mesures bàsiques de maquinària i equips.
- Ubicació i distribució en planta de maquinària i equips.
- Especificitats en entitats no hoteleres:
 - Hospitals i clíniques.
 - Residències per a la tercera edat.
 - Residències escolars.

- Altres allotjaments no turístics.

4. Aprovisionament, control i inventari d'existències en el departament de pisos

- Anàlisi de la dotació característica del departament de pisos.
- Mètodes utilitzats per identificar necessitats d'aprovisionament i fonts de subministrament, efectuar sol·licituds de compra i desenvolupar processos de recepció i control de materials i atencions a clients: anàlisi i aplicació.
- Sistemes i processos d'emmagatzematge, distribució interna, manteniment i reposició d'existències: anàlisi i aplicació.
- Elaboració d'inventaris i control d'existències.
- Especificitats en entitats no hoteleres:
 - Hospitals i clíniques.
 - Residències per a la tercera edat.
 - Residències escolars.
 - Altres allotjaments no turístics.

5. El manteniment de les instal·lacions, mobiliari i equips en el departament de pisos

- El departament de manteniment: objectius, funcions i relacions amb l'àrea de pisos.
- Competències del departament de pisos, àrees públiques, bugaderia i llenceria en matèria de manteniment d'instal·lacions, equips i mobiliari.
- Tipus de manteniment: preventiu, correctiu i mixt.
- L'establiment d'allotjament i el seu manteniment; principals elements: l'immoble: façana, terrasses, terres, sostres, parets, fusteria, cristalleria, sortides d'emergència, altres. Les instal·lacions de protecció contra incendis, de calefacció, climatització i aigua calenta, aparells d'elevació, instal·lacions elèctriques i altres instal·lacions.
- Especificitats en entitats no hoteleres:
 - Hospitals i clíniques.
 - Residències per a la tercera edat.
 - Residències escolars.
 - Altres allotjaments no turístics.

6. Gestió de la seguretat en establiments d'allotjament

- El servei de seguretat: equips i instal·lacions.
- Identificació i descripció dels procediments i instruments per a la prevenció de contingències.
- Descripció i aplicació de normes de protecció i prevenció de contingències.
- Ordenació de procediments per a l'actuació en casos d'emergència: plans de seguretat i emergència.
- Aplicacions en simulacres de procediments d'actuació en casos d'emergència.
- Justificació de l'aplicació de valors ètics en casos de sinistre.
- La seguretat dels clients i les seves pertinences.
- Especificitats en entitats no hoteleres:
 - Hospitals i clíniques.
 - Residències per a la tercera edat.
 - Residències escolars.
 - Altres allotjaments no turístics.

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT EN HOTELERIA I TURISME

Codi: UF0042

Durada: 30 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP6.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: aplicar tècniques i habilitats de comunicació i atenció al client d'ús comú en establiments turístics, a fi de satisfer-ne les expectatives i materialitzar futures estades.

CE1.1 Definir els factors que determinen les diferents tipologies de clients.

CE1.2 Interpretar normes d'actuació en funció de la tipologia de clients.

CE1.3 Distingir modalitats d'atenció al client, segons es tracti de:

- Contacte directe, comunicació cara a cara.
- Contacte no directe a través de telèfon, correu i altres.

CE1.4 Relacionar l'ús de les tècniques i habilitats de comunicació amb les diferents situacions d'atenció i informació més habituals en establiments d'hoteleria i turisme.

CE1.5 Identificar les etapes i els factors clau per obtenir la satisfacció del client, i descriure'n els procediments i les tècniques de comunicació més usals.

CE1.6 Exemplificar diverses situacions de solució de conflictes davant la formulació de queixes i reclamacions habituals en establiments d'hoteleria i turisme.

CE1.7 Descriure els processos d'acolliment, comiat i atenció al client, i identificar les etapes i els factors clau per aconseguir-ne la satisfacció.

CE1.8 Identificar i descriure els atributs del producte turístic i explicar l'impacte que tenen sobre el seu desenvolupament turístic.

CE1.9 En contextos de treball, cal aplicar les tècniques i habilitats de comunicació apropiades a cada situació que impliquin atenció i informació al client en hoteleria i turisme.

CE1.10 Argumentar la necessitat d'atendre els potencials clients amb cortesia i elegància, procurar satisfer-ne els hàbits, gustos i les necessitats d'informació, resoldre'n amb amabilitat i discreció les queixes i potenciar la bona imatge de l'entitat que presta el servei.

CE1.11 Justificar la importància d'actuar amb rapidesa i precisió en tots els processos de creació i prestació de serveis, des del punt de vista de la percepció de la qualitat per part dels clients.

Continguts

1. La comunicació aplicada a l'hoteleria i turisme

- La comunicació òptima en l'atenció al client:
 - o Barreres que dificulten la comunicació.
 - o Comunicar-se amb eficàcia en situacions difícils.
 - o El llenguatge verbal: paraules i expressions que cal utilitzar i que cal evitar.
 - o El llenguatge no verbal: expressió gestual, facial i vocal.
 - o Actituds davant les situacions difícils:
 - Autocontrol.
 - Empatia.
 - Assertivitat.
 - Exercicis i casos pràctics.
- Associació de tècniques de comunicació amb tipus de demanda més habituals.
- Resolució de problemes de comunicació.
- Anàlisi de característiques de la comunicació telefònica i telemàtica.

2. Atenció al client en hoteleria i turisme

- Classificació de clients:
 - o Tipologies de personalitat.
 - o Tipologies d'actituds.
 - o Apropament integrat.
 - o Tipologies de clients difícils i el seu tractament.
- L'atenció personalitzada:
 - o Servei al client.
 - o Orientació al client.
 - o Harmonitzar i reconduir els clients en situacions difícils.
- El tractament de situacions difícils:
 - o La nova perspectiva de les queixes i reclamacions.
 - o Com transformar situacions d'insatisfacció en el servei en clients satisfets amb l'empresa.
 - o Tipologia de reclamacions.
 - o Actitud davant de les queixes o reclamacions.
 - o Tractament de les reclamacions.

- La protecció de consumidors i usuaris: normativa aplicable a Espanya i a la Unió Europea.

UNITAT FORMATIVA 3

Denominació: GESTIÓ DE PROTOCOL

Codi: UF0043

Nivell de qualificació professional: 3

Durada: 30 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP7 pel que fa a l'aplicació de normes de protocol.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: aplicar les normes de protocol utilitzades en diferents tipus d'esdeveniments.

CE1.1 Explicar el concepte de protocol, el seu origen i la seva tipologia.

CE1.2 Enumerar les aplicacions més habituals de les normes de protocol, com ara la forma de vestir, etiqueta, normes de cortesia i altres, en funció del tipus d'esdeveniment que s'hagi de desenvolupar.

CE1.3 Diferenciar i caracteritzar els diferents tipus d'esdeveniments que es poden celebrar i que poden requerir la gestió de protocol, com per exemple congressos, convencions, reunions, fòrums i altres.

CE1.4 En situacions practiques d'esdeveniments, cal escollir i aplicar el protocol que s'ha de seguir.

CE1.5 En situacions pràctiques d'aplicació de protocol en l'atenció a clients, cal:

- Adoptar una actitud d'acord amb la situació plantejada.
- Utilitzar diferents formes de salutació.
- Escollir el vestit en funció del context donat.
- Aplicar l'estil de comunicació en funció del supòsit donat.
- Emprar normes de cortesia, tant presencials com a distància.

Continguts

1. Esdeveniments i protocol

- El concepte de protocol:
 - Origen.
 - Classes.
 - Utilitat.
 - Usos socials.
- Classes de protocol:
 - El protocol institucional tradicional.
 - El protocol empresarial.
 - El protocol internacional.
- Descripció de les raons i aplicacions més habituals del protocol en diferents esdeveniments.
- Aplicació de les tècniques de protocol més habituals:
 - Precedències i tractaments d'autoritats.
 - Col·locació de participants en presidències i actes.
 - Ordenació de banderes.
- Aplicació de les tècniques més habituals de presentació personal.
- El protocol aplicat a la restauració:
 - Selecció de menjador.
 - Selecció de taules: úniques o múltiples.
 - Elements de la taula.
 - Servei personal del plat.
 - Decoració i presentació de la taula.
 - L'estètica de la taula.

- Col·locació protocol·lària de presidències i resta de comensals.
- Conducció de comensals fins a la taula.
- Normes protocol·làries en el moment del discurs i el brindis.
- Normes protocol·làries en el vi d'honor, còctel o recepció, bufet, esmorzar de treball i *coffee break*.

UNITAT FORMATIVA 4

Denominació: FUNCIO DEL COMANDAMENT INTERMEDI EN LA PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

Codi: UF0044

Durada: 30 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP5 pel que fa a la seguretat laboral del personal a càrrec seu.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar les tècniques bàsiques de prevenció de riscos laborals i assegurar-ne el compliment per part de les persones a càrrec seu.

CE1.1 Identificar les principals contingències que es poden produir en matèria de seguretat i relacionar-les amb les mesures de seguretat aplicables.

CE1.2 Identificar els equips de seguretat i les seves utilitats.

CE1.3 Relacionar l'ús d'aquests equips amb les contingències identificades.

CE1.4 Identificar i elaborar normes per a la seguretat dels treballadors/ores.

CE1.5 Identificar i aplicar les pautes d'actuació adoptables en cas d'accident laboral, com ara els procediments de control, avís i alarma, les tècniques de primers auxilis i els plans d'emergència i evacuació.

Continguts

1. Fonaments bàsics sobre seguretat i salut en el treball

- El treball i la salut.
 - Els riscos professionals i la seva prevenció.
 - Factors de risc i tècniques preventives.
 - Els accidents de treball i les malalties professionals.
 - Altres riscos per a la salut dels treballadors/ores.
- Les condicions de treball.
 - Condicions de seguretat.
 - El medi ambient de treball.
 - L'organització i la càrrega de treball.
- Danys derivats del treball.
 - Accidents.
 - Incidents.
 - Malalties professionals.
- Marc normatiu bàsic en matèria de prevenció de riscos laborals.
 - Serveis de prevenció propis.
 - Serveis de prevenció aliens.
 - Assumpció personal de l'empresari/ària.
 - Serveis de prevenció mancomunats.
 - Responsabilitats administratives.
 - Responsabilitats penals.

2. El paper del comandament intermedi en la prevenció de riscos laborals

- Integració de la prevenció de riscos laborals en l'estructura de l'organització.
 - Gestió de la prevenció de riscos laborals en l'empresa.
 - La prevenció de riscos laborals com a canvi en l'organització.
 - Accions integradores i problemes habituals.
- Funcions dels comandaments intermedis en la prevenció de riscos laborals.
 - Tipus de funcions.
 - Activitats i tasques preventives específiques dels comandaments intermedis.
 - Integració de la prevenció de riscos laborals en l'execució i supervisió de les activitats.
 - Recomanacions per integrar la funció de prevenció en l'equip de treball.

- Formació de l'equip de treball en prevenció de riscos laborals.
- Instruments del comandament intermedi per a la prevenció de riscos laborals.

3. Tècniques bàsiques de prevenció de riscos laborals per a comandaments intermedis

- Avaluació de riscos.
 - Tipus d'avaluacions.
 - Procés general d'avaluació.
 - Mètodes d'avaluació.
- Control i registre d'actuacions.
 - Inspeccions.
 - Investigació de danys.
 - Documentació preventiva.
 - Pla d'auditoria.
 - Aspectes reglamentaris.
 - Elaboració de propostes de millora.
- Elaboració de plans d'emergència per als treballadors/ores.
 - Elements d'un pla d'emergència.
 - Pla d'evacuació.
 - Organització dels treballadors/ores en una emergència.
 - Normativa aplicable.

4. Tipus de riscos i mesures preventives

- Riscos lligats a les condicions de seguretat.
 - Condicions generals dels locals.
 - Ordre i neteja.
 - Serveis higiènics.
 - Senyalització de seguretat.
 - Normativa aplicable.
- Riscos químics i elèctrics.
 - Manipulació de productes químics.
 - Equips de protecció individual contra el risc químic.
 - Emmagatzematge de substàncies i preparats químics segons les seves característiques.
 - Perills i lesions per risc elèctric.
 - Sistemes de protecció contra contactes elèctrics.
 - Equips de protecció individual contra el risc elèctric.
 - Normativa aplicable.
- Riscos d'incendi i d'explosió.
 - Factors determinants del foc.
 - Mesures preventives: protecció passiva i activa.
 - Sistemes de detecció, protecció i alarma.
 - Extinció d'incendis.
 - Equips de protecció individual i de lluita contra incendis.
 - Normativa aplicable.
- Riscos lligats al medi ambient de treball.
 - Riscos relacionats amb l'ambient tèrmic.
 - Riscos relacionats amb el soroll i les vibracions.
 - Equips de protecció individual contra els riscos lligats al medi ambient de treball.
 - Normativa aplicable.
- Riscos ergonòmics i psicosocials.
 - Càrrega de treball: esforços, postures, moviments repetitius, càrrega i fatiga mental.
 - Treball per torns i nocturn.
 - Canvis en l'organització del treball i estil de direcció.
 - Estrès.
 - Violència i fustigació psicològica en el treball.
 - Normativa aplicable.

5. Primers auxilis

- Intervenció bàsica davant cremades, hemorràgies, fractures, ferides i intoxicacions.
- Manteniment de farmacioles de primers auxilis.

- Intervenció i transport de ferits i malalts greus.
- Tècniques de reanimació cardiopulmonar.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Unitats formatives	Nombre màxim d'hores a impartir a distància
Unitat formativa 1	40
Unitat formativa 2	20
Unitat formativa 3	30
Unitat formativa 4	30

Seqüència:

Les unitats formatives d'aquest mòdul es poden programar de manera independent.

Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que assegurï la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana.
- Competència matemàtica.
- Competència digital.
- Competències socials en geografia.

MÒDUL FORMATIU 2

Denominació: CONTROL DE PROCESSOS EN PISOS

Codi: MF1068_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència:

UC1068_3 Supervisar els processos del departament de pisos

Durada: 150 hores

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: PROCESSOS DE NETEJA I POSADA A PUNT D'HABITACIONS I ZONES COMUNES EN ALLOTJAMENTS

Codi: UF0045

Durada: 60 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: caracteritzar, posar a punt i utilitzar els equips, les màquines i els estris propis de la neteja i posada a punt d'habitacions i zones comunes en allotjaments, d'acord amb les seves aplicacions i un rendiment òptim.

CE1.1 Explicar els tipus, el funcionament, les aplicacions, el maneig, la neteja i el manteniment d'ús dels diferents tipus d'equips, maquinàries, eines i utensilis propis de la neteja i posada a punt d'habitacions i zones comunes en allotjaments.

CE1.2 Posar a punt equips, màquines i eines propis de la neteja i posada a punt d'habitacions i zones comunes en allotjaments i verificar-ne el funcionament.

CE1.3 Realitzar demostracions d'ús dels diferents tipus d'equips, maquinàries, eines i utensilis propis de la neteja i posada a punt d'habitacions i zones comunes en allotjaments.

CE1.4 Justificar un sistema de comprovacions per al manteniment preventiu dels equips i màquines utilitzats en els diferents processos.

CE1.5 Identificar i utilitzar, segons les normes, les proteccions necessàries en el maneig d'equips, màquines i utensilis com ara ulleres, guants, mascaretes i altres, i interpretar la normativa de seguretat i higiene sobre manipulació de productes i maquinària.

CE1.6 Identificar els danys materials i personals i els riscos que deriven d'una utilització incorrecta de la maquinària, estris i eines.

CE1.7 Argumentar la importància de mantenir i cuidar les instal·lacions i els equips, i treure el màxim profit als productes utilitzats en el procés, per evitar costos i desgastos innecessaris.

C2: descriure i controlar els processos de neteja i posada a punt d'habitacions i zones comunes en allotjaments, i participar en el seu desenvolupament.

CE2.1 Identificar sistemes i mètodes de neteja i tractament de diferents superfícies.

CE2.2 Relacionar productes i materials de neteja amb tipus de superfícies i tipus de neteja.

CE2.3 Descriure processos complets de neteja i posada a punt d'habitacions, zones nobles i àrees comunes en diferents tipus d'establiments d'allotjament, i caracteritzar-los per les seves operacions, equips, estris i material, segons el nivell de qualitat establert.

CE2.4 En supòsits pràctics de control de processos de neteja i posada a punt d'habitacions i tenint en compte la cerca d'optimització, cal:

- Escollir els processos de neteja més adequats en funció del supòsit i justificar els materials, productes, equips i utensilis que s'han d'emprar en cada cas.
- Establir un circuit de neteja de l'habitació, calcular temps de treball, conèixer i examinar els punts estratègics en la neteja.
- Enumerar els detalls d'acolliment més habituals en funció del tipus d'establiment especificat en el supòsit.
- Realitzar la neteja i posada a punt d'una habitació.
- Comprovar que el treball s'efectua d'acord amb les normes de qualitat establertes que validen un treball ben fet.

CE2.5 Aplicar les tècniques i els tractaments de neteja, manteniment i conservació d'elements decoratius i mobiliari.

CE2.6 Argumentar el compromís de mantenir i cuidar les instal·lacions i els equips, i treure el màxim profit als productes utilitzats en el procés, per evitar costos i desgastos innecessaris.

Continguts

1. Selecció i control d'ús d'equips, màquines i estris propis de neteja i posada a punt d'habitacions i zones comunes en allotjaments

- Productes específics de neteja d'habitacions i zones comunes en allotjaments.
 - o Anàlisi i avaluació de productes de neteja. Rendiments. Condicions per utilitzar-los.
 - o Riscos: identificació, causes més comunes i prevenció.
- Equips, maquinària, estris i eines.
 - o Descripció i aplicacions.
 - o Neteja i manteniment d'ús.
 - o Normes de seguretat en la seva utilització.
- Procediments de cerca i tractament de proveïdors.

2. Anàlisi i execució dels processos de neteja i posada a punt d'habitacions i zones comunes en allotjaments

- Anàlisi i avaluació dels sistemes, processos i mètodes de neteja d'equips i mobiliari i de tractament de superfícies.
 - o Aplicacions dels equips i materials bàsics.
 - o Procediments de transmissió d'ordres, execució i control de resultats.
- Formalització de programes de neteja de locals, instal·lacions, mobiliari i equips propis del departament.

3. Control del compliment de les normes de seguretat i higiene en els processos de neteja i posada a punt d'habitacions i zones comunes en allotjaments

- Aplicació de normes, tècniques i mètodes de seguretat, higiene, neteja i manteniment en l'ús de locals, instal·lacions, mobiliari, equips i materials propis del departament de pisos i àrees públiques.
- Condicions específiques de seguretat i higienicosanitàries que han de complir els locals, les instal·lacions, el mobiliari, els equips i el material propis del departament. Prohibicions.
- Justificació de la importància de la higiene d'instal·lacions i superfícies en hospitals i clíniques.

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: PROCESSOS DE RENTADA, PLANXADA I REMUNTA DE ROBA EN ALLOTJAMENTS

Codi: UF0046

Durada: 60 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP2.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: caracteritzar, posar a punt i utilitzar els equips, les màquines i els estris propis de la rentada, planxada i remunta de roba, d'acord amb les seves aplicacions i un rendiment òptim.

CE1.1 Explicar els tipus, el funcionament, les aplicacions, el maneig, la neteja i el manteniment d'ús dels diferents tipus d'equips, maquinàries, eines i utensilis propis de la rentada, planxada i remunta de roba.

CE1.2 Posar a punt equips, màquines i eines propis de la rentada, planxada i remunta de roba i verificar-ne el funcionament.

CE1.3 Realitzar demostracions d'ús dels diferents tipus d'equips, maquinàries, eines i utensilis propis de la rentada, planxada i remunta de roba.

CE1.4 Justificar un sistema de comprovacions per al manteniment preventiu dels equips i màquines utilitzats en els diferents processos.

CE1.5 Identificar i utilitzar, segons les normes, les proteccions necessàries en el maneig d'equips, màquines i utensilis com ara ulleres, guants, mascaretes i altres, i interpretar la normativa de seguretat i higiene sobre manipulació de productes i maquinària.

CE1.6 Identificar els danys materials i personals i els riscos que deriven d'una utilització incorrecta de la maquinària, estris i eines.

CE1.7 Argumentar la importància de mantenir i cuidar les instal·lacions i els equips, i treure el màxim profit als productes utilitzats en el procés, per evitar costos i desgastos innecessaris.

C2: descriure i controlar els processos de rentada, planxada i remunta de roba característics del departament de pisos, i participar en el seu desenvolupament.

CE2.1 Identificar criteris i mètodes de classificació de roba per rentar-la i planxar-la.

CE2.2 Seleccionar procediments de rentada, escorreguda, eixugada, planxada i presentació adequats de diferents tipus de roba objecte de tractament.

CE2.3 Descriure les tècniques de cosida a mà i a màquina i els mitjans i materials necessaris per a la remunta de roba en establiments d'allotjament i per a la confecció de peces senzilles com ara becs de cuina, tovallons, davantals o draps.

CE2.4 Descriure mecanismes de control que garanteixin el servei de bugaderia i llenceria.

CE2.5 En situacions pràctiques de rentada, planxada i remunta de roba, cal:

- Desenvolupar processos de classificació, rentada, planxada i presentació de roba d'ús en allotjaments i de clients.
- Desenvolupar processos de remunta de roba d'ús en allotjaments i de clients, i de confecció de peces senzilles, com ara becs de cuina, tovallons, davantals o draps.
- Donar instruccions a un suposat personal dependent.
- Controlar resultats intermedis i finals, aplicant-hi els mecanismes de control.

CE2.6 Argumentar la importància de mantenir i cuidar les instal·lacions i els equips, i treure el màxim profit als productes utilitzats en el procés, per evitar costos i desgastos innecessaris.

Continguts

1. Anàlisi, execució i control dels processos de rentada de roba

- Bugaderia en el departament de pisos.
 - Organització i funcionament del departament.
 - La bugaderia industrial.
 - Local i instal·lacions de bugaderia.
- Selecció i control d'ús d'equips, màquines i estris propis de rentada de roba.
 - Productes específics.
 - Anàlisi i avaluació de productes, rendiments i riscos en la utilització.
 - Equips, maquinària, estris i eines, manteniment d'ús i normes de seguretat en la utilització.
 - Procediments de cerca i tractament de proveïdors.
- Anàlisi i avaluació dels sistemes, processos i mètodes de rentada de roba.
 - Aplicacions dels equips i materials bàsics.
 - Tècniques de rentada i escorreguda, descripció, aplicació i control.
 - Tipus d'aigua en funció de les aplicacions i mesures correctives que s'han d'emprar en cada cas.
 - Productes químics.
 - Temperatura.
 - Tipus de brutícia.
 - Anàlisi dels tipus d'aigua en funció de les aplicacions i mesures correctives que s'han d'emprar en cada cas.
 - Roba de clients, classificació i tractament.
 - Peces i complements.
 - Característiques, acabats i comportaments dels teixits.
 - Processos d'eixugada de la roba.
 - Presentació de la roba.
 - Procediments per a baixa i descarts.
 - Procediments de transmissió d'ordres, execució i control de resultats.
 - Emmagatzematge i distribució de roba rentada.
- Control del compliment de les normes de seguretat i higiene en els processos de rentada de roba.
 - Aplicació de normes, tècniques i mètodes de seguretat en els processos.
 - Condicions específiques de seguretat i higienicosanitàries que han de complir els locals, les instal·lacions, el mobiliari, els equips i el material utilitzats.
 - Prohibicions.

2. Anàlisi, execució i control dels processos de planxada de roba

- Planxa en el departament de pisos.
 - Organització i funcionament del departament.
 - Local i instal·lacions de planxa.
- Selecció i control d'ús d'equips, màquines i útils propis de planxada de roba.
 - Productes específics.
 - Anàlisi i avaluació de productes, rendiments i riscos en la utilització.
 - Equips, maquinària, estris i eines, manteniment d'ús i normes de seguretat en la utilització.
 - Procediments de cerca i tractament de proveïdors.
- Anàlisi i avaluació dels sistemes, processos i mètodes de planxada de roba.
 - Aplicacions dels equips i materials bàsics.
 - Procediments de transmissió d'ordres, execució i control de resultats.
 - Emmagatzematge i distribució de roba planxada.
- Control del compliment de les normes de seguretat i higiene en els processos de planxada de roba.
 - Aplicació de normes, tècniques i mètodes de seguretat en els processos.
 - Condicions específiques de seguretat i higienicosanitàries que han de complir els locals, les instal·lacions, el mobiliari, els equips i el material utilitzats.
 - Prohibicions.

3. Anàlisi, execució i control dels processos de remunta de roba

- La remunta de roba en el departament de pisos.
 - Organització i funcionament del departament.

- Local i instal·lacions de cosida i remunta de roba.
- Selecció i control d'ús d'equips, màquines i estris propis de cosida i remunta de roba.
 - Materials específics.
 - Anàlisi i avaluació de materials, rendiments i riscos en la utilització.
 - Equips, maquinària, estris i eines, manteniment d'ús i normes de seguretat en la utilització.
 - Procediments de cerca i tractament de proveïdors.
- Anàlisi i avaluació dels sistemes, processos i mètodes de cosida i remunta de roba.
 - Aplicacions dels equips i materials bàsics.
 - Procediments de transmissió d'ordres, execució i control de resultats.
 - Emmagatzematge i distribució de roba cosida.
- Control del compliment de les normes de seguretat i higiene en els processos de cosida i remunta de roba.
 - Aplicació de normes, tècniques i mètodes de seguretat en els processos.
 - Condicions específiques de seguretat i higienicosanitàries que han de complir els locals, les instal·lacions, el mobiliari, els equips i el material utilitzats.
 - Prohibicions.

UNITAT FORMATIVA 3

Denominació: DECORACIÓ I AMBIENTACIÓ EN HABITACIONS I ZONES COMUNES EN ALLOTJAMENTS

Codi: UF0047

Durada: 30 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP3.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: escollir i realitzar elements decoratius en funció de diferents mobiliaris i revestiments d'acord amb diferents entorns, estils arquitectònics, imatge corporativa i tipus d'establiment d'allotjament.

CE3.1 Caracteritzar els estils arquitectònics més significatius, tipus de mobiliari, revestiments i elements decoratius més utilitzats en establiments d'allotjament.

CE3.2 Especificar les tècniques del color i il·luminació, interpretar i explicar el significat psicològic dels colors i el seu impacte en la comunicació visual.

CE3.3 Identificar les normes bàsiques de composició i combinació del mobiliari en funció de criteris de confort, rendibilitat i funcionalitat.

CE3.4 En situacions pràctiques, de decoració d'establiments d'allotjament, cal:

- Establir els elements decoratius bàsics i més adequats que s'han d'incloure o modificar en una determinada zona de l'establiment, tenint en compte criteris d'estètica arquitectònica, tendències decoratives, estacionalitat, imatge corporativa de l'empresa i pressupost econòmic especificat.
- Justificar la distribució del mobiliari segons criteris d'ergonomia.
- Realitzar arranjaments florals i altres elements decoratius en relació amb les estacions de l'any i els esdeveniments específics o actes socials, tenint-ne en compte el manteniment.
- Justificar la il·luminació i la combinació de colors més adequades per al cas plantejat.

CE3.5 Argumentar la importància de mantenir i cuidar les instal·lacions i els equips, i treure el màxim profit als productes utilitzats en el procés, per evitar costos i desgastos innecessaris.

Continguts

1. Mobiliari en el departament de pisos en allotjaments

- Identificació d'estils i característiques arquitectòniques del mobiliari de pisos i àrees públiques.
- Classificació, descripció i mesures bàsiques del mobiliari segons:
 - Característiques.
 - Funcions.
 - Aplicacions.

- Tipus i categoria de l'allotjament.
- Revestiments, catifes i cortines.
 - Classificació
 - Caracterització segons tipus, categoria i fórmula d'allotjament.

2. Decoració i ambientació en el departament de pisos en allotjaments

- Ubicació i distribució d'elements decoratius a les habitacions i zones comunes en allotjaments.
- Recursos i tipus de decoració.
- Ambientació musical.
- Sistemes d'il·luminació.
- Aplicacions.
- Tècniques decoratives.
- Classificació.
- Descripció.
- Aplicació.
- Decoració floral i fruitera.
- Anàlisi de tècniques.
- Aplicacions.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Unitats formatives	Nombre màxim d'hores a impartir a distància
Unitat formativa 1	20
Unitat formativa 2	20
Unitat formativa 3	20

Seqüència:

Les unitats formatives d'aquest mòdul es poden programar de manera independent.

Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que asseguri la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana.
- Competència matemàtica.
- Competència digital.

MÒDUL FORMATIU 3

Denominació: GESTIÓ DE DEPARTAMENTS DE L'ÀREA D'ALLOTJAMENT

Codi: MF0265_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència:

UC0265_3 Gestionar departaments de l'àrea d'allotjaments

Durada: 120 hores

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: PROCESSOS DE GESTIÓ DE DEPARTAMENTS DE L'ÀREA D'ALLOTJAMENT

Codi: UF0048

Durada: 70 hores

Referent de competència: Aquesta unitat es correspon amb les RP1, RP2, RP3, RP4 i RP5.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar la funció i el procés de planificació empresarial i definir plans que siguin adequats per a àrees i departaments d'allotjament.

CE1.1 Justificar la importància de la planificació en el procés d'administració d'empreses o entitats.

CE1.2 Diferenciar els principals tipus de plans empresarials.

CE1.3 Descriure les fases i els passos lògics d'un procés de planificació com a enfocament racional per establir objectius, prendre decisions i seleccionar mitjans.

CE1.4 Identificar els elements bàsics per establir un procés de direcció per objectius.

CE1.5 En supòsits pràctics d'allotjaments, cal:

- Formular objectius per a una àrea d'allotjament determinada en el marc d'hipotètics plans generals d'empresa o entitat.
- Seleccionar les opcions d'actuació més convenients per a la consecució dels objectius proposats.
- Plantejar els programes que derivin d'aquestes opcions i determinar els mitjans humans i materials necessaris.

CE1.6 Justificar propostes per elaborar plans d'emergència adaptats a diferents tipus d'allotjaments.

CE1.7 Argumentar la importància de la revisió periòdica dels plans en funció de l'aplicació dels sistemes de control característics de cada tipus d'allotjament.

C2: analitzar la gestió i el control pressupostaris en el marc de les àrees d'allotjament d'establiments turístics i no turístics, identificar costos i elaborar pressupostos econòmics que permetin establir programes d'actuació.

CE2.1 Identificar els tipus de costos empresarials i comparar estructures de costos de diferents tipus d'àrees d'allotjaments.

CE2.2 Calcular costos totals unitaris i marges pel que fa als preus de venda de diferents serveis d'allotjament.

CE2.3 Justificar la gestió pressupostària com a subfunció empresarial vinculada a les de planificació i control.

CE2.4 Diferenciar els tipus de pressupostos més utilitzats en les activitats d'allotjament, expressar els objectius de cadascun i descriure l'estructura i les partides que componen aquests pressupostos.

CE2.5 Identificar les variables que s'han de tenir en compte en la confecció de pressupostos.

CE2.6 En situacions pràctiques, de gestió pressupostària i a partir d'uns suposats objectius econòmics de producte, de costos directes i indirectes i de volum de negoci per a períodes de temps establerts, cal:

- Elaborar pressupostos econòmics per establir programes d'actuació en el marc dels períodes fixats.
- Determinar els costos dels diferents recursos.
- Calcular el punt mort d'explotació i els nivells de productivitat.

CE2.7 En casos pràctics de gestió i control pressupostari, partint de les previsions pressupostàries corresponents i dels resultats reals obtinguts, cal:

- Calcular les desviacions.
- Analitzar les causes de la seva aparició i els efectes que produeixen.
- Proposar solucions alternatives i establir mètodes de seguiment i control pressupostaris.

CE2.8 Justificar la necessitat d'intervenir en els processos de control econòmic de l'àrea d'allotjament amb un alt sentit de la responsabilitat i honradesa personals.

C3: analitzar estructures organitzatives i funcionals pròpies de diferents tipus d'allotjament i el seu entorn de relacions internes i externes, i justificar estructures organitzatives i tipus de relacions adequades a cada tipus d'establiment.

CE3.1 Classificar i caracteritzar les diferents fórmules d'allotjament segons:

- Capacitat.
- Categoria de l'establiment.
- Serveis prestats.
- Tipus i ubicació de l'establiment.
- Normativa europea, nacional i autonòmica.

CE3.2 Descriure els factors i criteris d'estructuració que determinen una organització eficaç.

CE3.3 Comparar les estructures i relacions departamentals més característiques dels diferents tipus d'allotjaments turístics i no turístics, i identificar els objectius de cada departament o àrea i la conseqüent distribució de funcions.

CE3.4 Descriure els circuits, tipus d'informació i documents interns i externs que es generen en el marc d'estructures i relacions interdepartamentals de diferents tipus d'allotjaments turístics i no turístics.

CE3.5 Descriure les relacions externes dels allotjaments turístics i no turístics amb altres empreses, i les relacions de les àrees d'allotjament d'aquests establiments amb altres àrees.

CE3.6 A partir d'estructures organitzatives i funcionals d'allotjaments turístics i no turístics, cal:

- Avaluar l'organització i jutjar críticament les solucions organitzatives adoptades.
- Proposar solucions i organigrames alternatius a les estructures i relacions interdepartamentals caracteritzades, i justificar els canvis introduïts en funció d'una organització més eficaç.

CE3.7 Descriure els llocs de treball més característics de l'àrea d'allotjament i caracteritzar-los per la competència professional expressada en termes de capacitats i assoliments als nivells requerits en el món laboral.

CE3.8 En casos pràctics d'anàlisi d'estructures organitzatives i funcionals pròpies de diferents tipus d'allotjament, cal:

- Definir els límits de responsabilitat, funcions i tasques de cada component dels equips de treball de l'àrea d'allotjament.
- Estimar els temps de treball de les activitats professionals més significatives.

C4: analitzar els mètodes per a la definició de llocs de treball i selecció de personal apropiats per a àrees i departaments d'allotjament, i comparar-los críticament.

CE4.1 Comparar críticament els principals mètodes per a la definició de llocs corresponents a treballadors/ores semiquàlificats/ades i qualificats/ades de l'àrea d'allotjament.

CE4.2 Comparar críticament els principals mètodes per a la selecció de treballadors/ores semiquàlificats/ades i qualificats/ades de l'àrea d'allotjament.

C5: analitzar la funció gerencial d'integració de personal com a instrument per a l'adaptació deguda del personal dependent als requeriments professionals que deriven de l'estructura organitzativa i de cada lloc de treball dels departaments de pisos i recepció.

CE5.1 Justificar la finalitat de la funció d'integració com a complementària de la funció d'organització.

CE5.2 Comparar diversos manuals reals d'operacions del departament de pisos i recepció, identificar punts comuns i divergències i aportar raonadament alternatives de complementació o millora.

CE5.3 En diverses situacions pràctiques d'integració personal, cal:

- Explicar un suposat manual d'acolliment de l'establiment.
- Assignar als suposats nous empleats/ades, i en funció dels llocs que cal cobrir, un període determinat d'adaptació a aquests.
- Redactar i explicar les operacions i els processos més significatius que cada nou empleat/ada ha de desenvolupar i els criteris que permetin avaluar l'acompliment professional i els seus resultats.
- Donar una breu informació sobre l'establiment, la seva organització i la seva imatge corporativa, utilitzant material audiovisual.
- Aplicar tècniques per a la comunicació intragrupal entre els suposats membres antics i nous del departament, simular delegacions d'autoritat, animar la iniciativa personal i la creativitat com a mesura de motivació i exigir responsabilitats.

CE5.4 Comparar diversos programes de formació relacionats amb els llocs de treball que depenen del responsable dels departaments de recepció i pisos, identificar punts comuns i divergències, i aportar raonadament alternatives de complementació o millora.

C6: analitzar i utilitzar tècniques de direcció de personal aplicables en departaments de l'àrea d'allotjament.

CE6.1 Identificar processos i situacions habituals de comunicació i negociació en el marc dels establiments d'allotjament.

CE6.2 Explicar la lògica dels processos de presa de decisions.

CE6.3 Justificar la figura del directiu/iva i del líder en una organització.

CE6.4 Descriure les tècniques de direcció i dinamització d'equips i reunions de treball aplicables als establiments d'allotjament.

CE6.5 Justificar els processos de motivació del personal adscrit a l'àrea d'allotjament.

CE6.6 En supòsits pràctics de relacions jeràrquiques entre membres d'establiments d'allotjament, cal:

- Utilitzar eficaçment les tècniques de comunicació idònies per rebre i emetre instruccions i informació, intercanviar idees o opinions, assignar tasques i coordinar plans de treball.
- Intervenir en els suposats conflictes originats mitjançant la negociació i la consecució de la participació de tots els membres del grup en la detecció de l'origen del problema, evitar judicis de valor i resoldre el conflicte, i centrar-se en aquells aspectes que es puguin modificar.
- Adoptar les decisions idònies en funció de les circumstàncies que les propicien i les opinions dels altres quant a les vies de solució possibles.
- Exercir el lideratge, d'una manera efectiva, en el marc de les seves competències professionals, i adoptar l'estil més apropiat en cada situació.
- Dirigir equips de treball, integrant i coordinant les necessitats del grup en el marc d'objectius, polítiques o directrius predeterminats.
- Dirigir, animar i participar en reunions de treball, dinamitzar-les, col·laborar-hi activament o aconseguir la col·laboració dels participants, i actuar d'acord amb les finalitats de la reunió.

Continguts

1. La planificació en les empreses i entitats d'allotjament

- La planificació en el procés d'administració.
- Principals tipus de plans: objectius, estratègies i polítiques; relació entre aquests.
- Passos lògics del procés de planificació com a enfocament racional per establir objectius, prendre decisions i seleccionar mitjans en les diferents empreses i entitats del subsector.
- Revisió periòdica dels plans en funció de l'aplicació dels sistemes de control característics d'aquestes empreses.

2. Gestió i control pressupostaris en les àrees d'allotjament

- La gestió pressupostària en funció de les seves etapes fonamentals: previsió, pressupost i control.
- Concepte i propòsit dels pressupostos. Justificació.
- Definició de cicle pressupostari.
- Diferenciació i elaboració dels tipus de pressupostos més característics per a les àrees d'allotjament.

3. Estructura financera de les empreses i àrees d'allotjament

- Identificació i caracterització de fonts de finançament.
- Relació òptima entre recursos propis i aliens.
- Avantatges i desavantatges dels principals mètodes per avaluar inversions segons cada tipus d'allotjament. Aplicacions informàtiques.

4. Avaluació de costos, productivitat i anàlisi econòmica per a àrees d'allotjament

- Estructura del compte de resultats en les àrees d'allotjament.
- Tipus i càlcul de costos.

- Aplicació de mètodes per determinar, imputar, controlar i avaluar consums. Càlcul i anàlisi de nivells de productivitat i de punts morts d'explotació o llindars de rendibilitat, utilitzant eines informàtiques.
- Identificació de paràmetres establerts per avaluar ràtios i percentatges. Marges de benefici i rendibilitat.

5. L'organització en els establiments d'allotjament

- Interpretació de les diferents normatives sobre autorització i classificació d'establiments d'allotjament.
- Tipologia i classificació dels establiments d'allotjament.
- Naturalesa i propòsit de l'organització i relació amb altres funcions gerencials.
- Patrons bàsics de departamentalització tradicional en les àrees d'allotjament: avantatges i inconvenients.
- Estructures i relacions departamentals i externes característiques dels diferents tipus d'allotjaments.
- Diferenciació dels objectius de cada departament de l'àrea d'allotjament i distribució de funcions.
- Circuits, tipus d'informació i documents interns i externs que es generen en el marc d'aquestes estructures i relacions interdepartamentals.
- Definició de llocs de treball i selecció de personal en les àrees d'allotjament: principals mètodes per definir llocs corresponents a treballadors/ores semiquualificats/ades i qualificats/ades d'aquestes àrees. Principals mètodes per seleccionar treballadors/ores semiquualificats/ades i qualificats/ades en aquestes àrees.

6. La funció d'integració de personal en els departaments de pisos i recepció

- Definició i objectius.
- Relació amb la funció d'organització.
- Manuals d'operacions dels departaments de pisos i recepció: anàlisi, comparació i redacció.
- Programes de formació per a personal dependent dels departaments de pisos i recepció: anàlisi, comparació i propostes raonades.
- Tècniques de comunicació i de motivació adaptades a la integració de personal: identificació i aplicacions.

7. La direcció de personal en l'àrea d'allotjament

- La comunicació en les organitzacions de treball: processos i aplicacions.
- Negociació en l'entorn laboral: processos i aplicacions.
- Solució de problemes i presa de decisions.
- El lideratge en les organitzacions: justificació i aplicacions.
- Direcció i dinamització d'equips i reunions de treball.
- La motivació en l'entorn laboral.

8. Aplicacions informàtiques específiques per a l'administració d'àrees d'allotjament

- Tipus i comparació.
- Programes de mesura i oferta estàndard del mercat.
- Utilització.

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: PROCESOS DE GESTIÓ DE QUALITAT EN HOTELERIA I TURISME

Codi: UF0049

Durada: 50 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP6.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar sistemes i plans de qualitat aplicables a empreses d'hoteleria i turisme.

CE1.1 Explicar el concepte de qualitat i justificar-ne l'aplicació en el sector de l'hoteleria i el turisme.

CE1.2 Descriure la funció de gestió de la qualitat en relació amb els objectius de l'empresa i dels diferents departaments d'establiments d'hoteleria i turisme.

CE1.3 Col·laborar en la implantació d'un sistema de qualitat, interpretar i aplicar les normes de qualitat corresponents, establir objectius, identificar factors clau i barreres, i definir el programa per a la seva implementació quant a les actuacions que s'hagin de dur a terme i els seus terminis.

CE1.4 Identificar i valorar les dimensions i els atributs de qualitat del producte, dissenyar i definir els serveis dels respectius departaments, determinar i elaborar les especificacions necessàries de qualitat i estàndards de qualitat del servei, normes, procediments i instruccions de treball entre altres.

CE1.5 A partir d'un pla de qualitat d'un procés de producció o servei d'hoteleria i turisme, cal:

- Analitzar els elements del pla de qualitat en relació amb els seus objectius.
- Interpretar i manejar amb destresa el manual de qualitat i el manual de procediments.

CE1.6 Argumentar la participació personal necessària en l'aplicació de la gestió de la qualitat com a factor que facilita l'assoliment de millors resultats i una satisfacció més gran dels usuaris de serveis.

C2: definir o realitzar processos de control de qualitat dels serveis i productes d'hoteleria i turisme, i identificar les característiques de qualitat més significatives.

CE2.1 Descriure els instruments i dispositius de control de qualitat utilitzats en el sector.

CE2.2 Descriure les característiques de qualitat més significatives dels productes i serveis propis del sector.

CE2.3 Establir i interpretar indicadors de la qualitat propis dels departaments de l'àrea d'allotjament, i elaborar qüestionaris senzills que permetin mesurar el nivell de satisfacció dels clients pel que fa a aquests.

CE2.4 Analitzar un procés productiu o de servei totalment definit d'hoteleria i turisme i:

- Determinar les expectatives i necessitats dels clients, interns i externs, per identificar les possibilitats reals de satisfacció en relació amb el producte o servei.
- Identificar les característiques de qualitat del producte o servei que cal controlar.
- Identificar factors de causa efecte que intervenen en la variabilitat de les característiques de qualitat.
- Seleccionar les fases de control del procés.
- Seleccionar els procediments de control.
- Reconèixer els aspectes i paràmetres que cal controlar.
- Descriure els principals mètodes, equips i instruments utilitzats en el mostreig i control de la producció o servei.
- Indicar els moments o les fases del procés en què es duu a terme el control.

CE2.5 Gestionar la documentació i informació pròpies del sistema de qualitat implantat, i determinar els registres necessaris i el procediment aplicable.

CE2.6 Realitzar processos de control de qualitat de determinats serveis i productes d'hoteleria i turisme i:

- Efectuar el registre de les dades que afectin el seu lloc de treball, en relació amb els objectius de qualitat, per verificar-ne el compliment d'acord amb els patrons i estàndards fixats.
- Reconèixer i detectar aquelles situacions que, en aparença, poden suposar debilitats del servei per incloure-les en els dispositius que facilitin informació veraç sobre aquests.
- Organitzar el desenvolupament d'enquestes per recopilar dades i propostes.
- Proposar els ajustos metodològics que podrien millorar els processos de recollida de dades.

C3: avaluar els resultats de les dades obtingudes durant els processos de control de productes o serveis del sector d'hoteleria i turisme, i proposar actuacions per a la millora contínua.

CE3.1 En un supòsit pràctic de millora contínua, cal:

- Recopilar i, si s'escau, resumir en els registres i indicadors corresponents les dades destinades a l'anàlisi que permetin establir un diagnòstic objectiu de la situació.
- Analitzar els gràfics de control estadístic utilitzats i interpretar les tendències que en puguin derivar.

- Establir, al seu nivell, conclusions sobre les dades recollides per detectar possibles debilitats i identificar les causes de les desviacions o anomalies en els productes o serveis.
- Proposar accions preventives o correctives així com revisar les ja implantades, per verificar-ne l'efectivitat.

Continguts

1. La cultura de la qualitat en les empreses i/o entitats d'hoteleria i turisme

- El concepte de qualitat i excel·lència en el servei hoteler i turístic.
 - o Necessitat d'assegurament de la qualitat en l'empresa hotelera i turística.
 - o El cost de mesurament i millora de la qualitat.
 - o Qualitat i productivitat.
 - o Qualitat i gestió del rendiment.
 - o Eines de la qualitat i la no-qualitat.
- Sistemes de qualitat: implantació i aspectes clau.
 - o El model EFQM.
- Aspectes legals i normatius.
 - o Legislació nacional i internacional.
 - o Normalització, acreditació i certificació.
- El pla de turisme espanyol Horitzó 2020.

2. La gestió de la qualitat en l'organització hotelera i turística

- Organització de la qualitat.
 - o Enfocament dels sistemes de gestió de l'organització.
 - o Compromís de la direcció.
 - o Coordinació.
 - o Avaluació.
- Gestió per processos en hoteleria i turisme.
 - o Identificació de processos.
 - o Planificació de processos.
 - o Mesura i millora de processos.

3. Processos de control de qualitat dels serveis i productes d'hoteleria i turisme

- Processos de producció i servei.
 - o Comprovació de la qualitat
 - o Organització i mètodes de comprovació de la qualitat.
- Supervisió i mesura del procés i producte/servei.
 - o Satisfacció del client.
 - o Supervisió i mesura de productes/serveis.
- Gestió de les dades.
 - o Objectius.
 - o Sistema d'informació de la qualitat a la direcció.
 - o Informes.
 - o La qualitat assistida per ordinador.
 - o Mètodes estadístics.
- Avaluació de resultats.
 - o Propostes de millora.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Unitats formatives	Nombre màxim d'hores a impartir a distància
Unitat formativa 1	70
Unitat formativa 2	50

Seqüència:

Les unitats formatives de aquest mòdul es poden programar de manera independent.

Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que assegurï la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana.
- Competència matemàtica.
- Competència digital.
- Competències socials en geografia.

MÒDUL DE PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS DE GESTIÓ DE PISOS I NETEJA EN ALLOTJAMENTS

Codi: MP0012

Durada: 120 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: col·laborar en l'organització del departament de pisos, distribuir els equips, les màquines i el mobiliari i justificar els més adequats per a determinats tipus i modalitats d'establiments d'allotjament.

CE1.2 Realitzar gràfics on es representi la millor distribució en planta dels elements materials en funció de diferents tipus i característiques d'establiments d'allotjament.

C2: consultar plans de treball periòdics per a departaments de pisos, adaptats a diferents tipus d'allotjament i situacions.

CE2.1 Col·laborar en el maneig d'equips i programes informàtics específics per a l'organització

de la prestació dels serveis propis del departament de pisos.

CE2.2 Consultar estimacions de necessitats de recursos humans i materials per al bon funcionament del departament de pisos.

CE2.3 Consultar els objectius de productivitat del departament a curt o mitjà termini, a partir dels recursos estimats.

CE2.4 Col·laborar en l'ajust i prioritització de les tasques objecte de realització per part del personal disponible, per donar resposta a la planificació del dia, setmana o mes tenint en compte permisos, vacances, baixes i altres circumstàncies.

CE2.5 Consultar la documentació necessària per programar el treball, utilitzant els mitjans més adequats en cada cas.

C3: col·laborar en l'aplicació de sistemes d'aprovisionament extern, manteniment, reposició i control de les dotacions de llenceria, materials, equips i mobiliari, que permetin avaluar-ne el grau d'aprofitament.

CE3.1 Consultar l'estoc mínim de materials i productes de neteja i els mínims d'ús i reserva de roba.

CE3.2 Consultar propostes de reposició i fer-hi constar quantitats, especificacions tècniques i estimació de costos, per aconseguir un nivell òptim d'existències.

CE3.3 Col·laborar en la realització d'inventaris segons els criteris establerts.

CE3.4 Col·laborar en el registre i valoració d'existències utilitzant els mètodes més habituals.

C4: col·laborar en la funció de manteniment d'establiments d'allotjament i les relacions i competències que en aquesta matèria té l'encarregat/ada del departament de pisos.

CE4.1 Col·laborar en la revisió de les instal·lacions que ha d'efectuar un governant/a.

CE4.2 Consultar els documents de control.

CE4.3 Col·laborar en els processos de comunicació i coordinació establerts amb altres departaments implicats.

C5: consultar el servei de seguretat propi d'establiments d'hostalatge.

CE5.1 Consultar les funcions específiques de seguretat en l'organització de cada establiment.
CE5.2 Consultar normes per a la seguretat dels clients i de les seves pertinences, adequades a l'establiment.

C6: aplicar tècniques de comunicació i atenció al client d'ús comú en establiments d'allotjament.

CE6.1 Col·laborar en la resolució de peticions, conflictes i queixes plantejades, relacionats amb els serveis que presta el departament de pisos, aplicant-hi les tècniques d'atenció i habilitats de comunicació que siguin necessàries.

CE6.2 Utilitzar diferents formes de salutació.

CE6.3 Aplicar l'estil de comunicació en funció del supòsit donat.

CE6.4 Emprar normes de cortesia, tant presencials com a distància.

C7: observar l'aplicació de tècniques de direcció i integració de personal aplicables en departaments de l'àrea d'allotjament.

CE7.1 Col·laborar en la direcció d'equips de treball, integrar i coordinar les necessitats del grup en el marc d'objectius, polítiques o directrius predeterminats.

CE7.2 Participar en reunions de treball, dinamitzar-les, col·laborar-hi activament o aconseguir la col·laboració dels participants, i actuar d'acord amb les finalitats de la reunió.

C8: col·laborar en la realització de controls de qualitat de determinats serveis i productes d'hoteleria i turisme i col·laborar en l'avaluació dels resultats obtinguts.

CE8.1 Col·laborar en el registre de les dades que afectin el seu lloc de treball, en relació amb els objectius de qualitat, per verificar-ne el compliment d'acord amb els patrons i estàndards fixats.

CE8.2 Col·laborar en la detecció d'aquelles situacions que, en aparença, poden suposar debilitats del servei per incloure-les en els dispositius que facilitin informació veraç sobre aquestes.

CE8.3 Col·laborar en el desenvolupament d'enquestes per recopilar dades i propostes.

CE8.4 Col·laborar en la recopilació i introducció de dades en els registres i indicadors corresponents.

CE8.5 Col·laborar en l'establiment de conclusions per detectar possibles debilitats i col·laborar en la identificació de les causes de les desviacions.

CE8.6 Col·laborar en les propostes d'accions preventives o correctives.

C9: participar en els processos de treball de l'empresa, seguint les normes i instruccions establertes en el centre de treball.

CE9.1 Comportar-se responsablement tant en les relacions humanes com en els treballs que cal fer.

CE9.2 Respectar els procediments i les normes del centre de treball.

CE9.3 Emprendre amb diligència les tasques segons les instruccions rebudes i tractar que s'adeqüin al ritme de treball de l'empresa.

CE9.4 Integrar-se en els processos de producció del centre de treball.

CE9.5 Utilitzar els canals de comunicació establerts.

CE9.6 Respectar en tot moment les mesures de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

Continguts

1. Distribució d'equips propis del departament de pisos

- Realització de gràfics de distribució.

2. Definició de plans de treball per al departament de pisos

- Maneig d'equips i programes informàtics específics.
- Estimació de necessitats de recursos humans i materials segons necessitats.
- Definició d'objectius de productivitat del departament.
- Ajust de tasques en funció de permisos, vacances i baixes del personal.
- Formalització de la documentació de programació de treball.

3. Aplicació de sistemes d'aprovisionament, manteniment, reposició i control de les dotacions

- Determinació d'estocs mínims de materials i productes necessaris en el departament.

- Elaboració de propostes de reposició.
- Realització d'inventaris.
- Registre i valoració d'existències.
- Desenvolupament de processos de recepció i control de productes i materials.

4. Manteniment de les instal·lacions segons les competències de l'encarregat/ada del departament de pisos

- Revisió de les instal·lacions pròpies del departament de pisos.
- Emplenament dels documents de control d'instal·lacions.
- Comunicació i coordinació amb altres departaments implicats en el manteniment d'instal·lacions.
- Elaboració d'informes de seguiment i avaluació de resultats.

5. Utilització del servei de seguretat propi d'establiments d'hostalatge

- Participació en l'assignació de funcions específiques de seguretat en l'organització de l'establiment.
- Participació en l'elaboració de normes per a la seguretat dels clients i les seves pertinences.

6. Tècniques de comunicació i atenció al client en establiments d'allotjament

- Elecció del vestit adequat per a un context donat.
- Aplicació de tècniques de comunicació adequades als diferents tipus d'interlocutors i situacions.
- Selecció i transmissió d'informació en funció de les peticions dels interlocutors.
- Aplicació de les normes de protocol en funció del tipus d'esdeveniment.
- Actuació amb rapidesa i precisió en tots els processos de creació i prestació de serveis del departament de pisos.
- Resolució de queixes i reclamacions habituals en establiments d'allotjament.
- Utilització de diferents formes de salutacions.
- Ús de normes de cortesia, tant presencials com a distància.

7. Direcció i integració de personal en departaments de l'àrea d'allotjament

- Recepció i emissió d'instruccions i informació.
- Observació de l'assignació de tasques i coordinació de plans de treball.
- Observació de la direcció d'equips de treball.
- Participació en reunions de treball.

8. Controls de qualitat en departaments de l'àrea d'allotjament

- Interpretació d'indicadors de la qualitat propis dels departaments de l'àrea d'allotjament.
- Elaboració de qüestionaris senzills que permetin mesurar el nivell de satisfacció dels clients pel que fa als indicadors.
- Aplicació d'eines bàsiques per determinar i analitzar les causes de la no-qualitat.
- Observar el sistema de qualitat, identificar deficiències i àrees de millora, establir objectius de qualitat i desenvolupar plans de millora.
- Gestió de la documentació i informació pròpia del sistema de qualitat implantat.

9. Integració i comunicació en el centre de treball

- Comportament responsable en el centre de treball.
- Respecte dels procediments i normes del centre de treball.
- Interpretació i execució amb diligència les instruccions rebudes.
- Reconeixement del procés productiu de l'organització.
- Utilització dels canals de comunicació establerts en el centre de treball.
- Adequació al ritme de treball de l'empresa.
- Seguiment de les normatives de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

IV. PRESCRIPCIONS DEL PERSONAL FORMADOR

Mòdul formatiu	Titulació requerida	Experiència professional requerida en l'àmbit de la unitat de competència	
		Si es té titulació	Si no es té titulació

MF1067_3: Organització i atenció al client en pisos	- Llicenciat/ada en administració i direcció d'empreses - Llicenciat/ada en economia - Diplomat/ada en turisme - Diplomat/ada en ciències empresarials	2 anys	Imprescindible requisit de titulació
MF1068_3: Control de processos en pisos	- Diplomat/ada en turisme - Tècnic/a superior en allotjament - Certificat de professionalitat de nivell 3 de la família professional <i>Hoteleria i turisme en l'àrea d'allotjament</i>	2 anys	4 anys
MF0265_3: Gestió de departaments de l'àrea d'allotjament	- Llicenciat/ada en administració i direcció d'empreses - Llicenciat/ada en ciències actuàries i financeres - Llicenciat/ada en economia - Diplomat/ada en turisme - Diplomat/ada en ciències empresarials	2 anys	Imprescindible requisit de titulació

V. REQUISITS MÍNIMS D'ESPAIS, INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT

Espai formatiu	Superfície m ² 15 alumnes	Superfície m ² 25 alumnes
Aula de gestió	45	60
Taller de neteja (habitació i bany)	40	40
Taller de costura, bugaderia i planxa	90	90

Espai formatiu	M1	M2	M3
Aula de gestió	X	X	X
Taller de neteja (habitació i bany)		X	
Taller de costura, bugaderia i planxa		X	

Espai formatiu	Equipament
Aula de gestió	- Equips audiovisuals. - PC instal·lats en xarxa, canó de projecció i Internet. - Programari específic de l'especialitat. - Pissarres per escriure amb retolador. - Rotafolis. - Material d'aula. - Taula i cadira per a formador/a. - Taules i cadires per a alumnes.
Taller de neteja (habitació i bany)	- Habitació amb armari, llits, escriptori, cadira, llums, minibar, taules, catifa, miralls, quadres. - Cambra de bany completa amb aigua corrent i desguassos, dotada de paperera, banqueteta i mirall. - Aigüera de dues piques. - Taula auxiliar d'acer inoxidable. - Buidador d'aigua. - Armari encastrats amb prestatges per a maquinària, accessoris, estris, productes de neteja i mostraris de materials. - Armari per a material de floristeria i plantes. - Endolls varis. 1 plafó de suro. 3 taules rectangulars de treball.

	- 1 aspiradora de pols industrial de 12 l de capacitat amb accessoris. - 1 rotativa de 42 kg mínim de pes amb accessoris per a vitrificació, fregada, encerada, abrillantament i rentada de moquetes. - 1 injectora extractora per a la rentada de moquetes. - 1 turbogenerador d'escuma seca.
Taller de costura, bugaderia i planxa	- 1 taula de costura amb calaixos. - 15 cadires de costura. - 1 armari per a teixits, fils i altres materials de costura. - 15 màquines de cosir industrials elèctriques. - 1 pica per rentar-hi a mà la roba delicada. - 1 armari encastat per a productes per rentar. - Classificador de roba bruta. - Aigua calenta i freda. - 1 rentadora industrial de 10 kg de roba. - 1 centrifugadora (opcional). - 1 assecadora petita. - 1 corró de planxa de 30 cm de diàmetre. - 1 taula per classificar la roba neta. - 1 taula per a plegatge. - 2 prestatgeries amb rodes. - 1 planxa de vapor per alumne. - 3 planxes industrials amb tambor de vapor i taula. - 1 planxa de premsa plana amb tambor de vapor. - 1 taula planxa per cada alumne.

No s'ha d'interpretar que els diversos espais formatius identificats s'hagin de diferenciar necessàriament mitjançant tancaments.

Les instal·lacions i els equipaments hauran de complir la normativa industrial i higienicosanitària corresponent i respondran a mesures d'accessibilitat universal i seguretat dels participants.

El nombre d'unitats que s'han de disposar dels estris, màquines i eines que s'especifiquen en l'equipament dels espais formatius, serà el suficient per a un mínim de 15 alumnes i s'haurà d'incrementar, si s'escau, per atendre un nombre superior d'alumnes.

En el cas que la formació s'adrexi a persones amb discapacitat, es duran a terme les adaptacions i els ajustaments raonables per assegurar-ne la participació en condicions d'igualtat.