

Técnicas y procedimientos de limpieza en alojamientos

Modalidad: curso e-Learning Duración: 30 horas

Categorías: Hostelería y turismo

OBJETIVOS

- Aplicar las técnicas y procedimientos específicos para realizar la limpieza y puesta a punto de las habitaciones y de las áreas comunes de pisos.
- Conocer la estructura organizativa y departamental en las empresas del sector turístico.
- Desarrollar de forma adecuada la planificación del departamento de pisos conociendo las funciones de sus integrantes y departamentalización.
- Saber las técnicas de limpieza a emplear en habitaciones y áreas nobles.
- Identificar las necesidades del cliente y hacer frente a posibles quejas y reclamaciones.
- Prever los riesgos en el trabajo y determinar acciones preventivas elementales y/o de protección a la salud minimizando factores de riesgo.

CONTENIDOS

Aproximación al sector del turismo y la hostelería

Introducción

Organización de las empresas hosteleras

Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de alojamiento: ventajas e inconvenientes

Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de alojamiento

Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones

Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales

Gestión de los alojamientos turísticos

Hoteles y apartahoteles

Pensiones

Apartamentos turísticos

Inmuebles de uso turístico en régimen de aprovechamiento por turnos

Campamentos de turismo o campings

Alojamientos rurales

Balnearios

Otras denominaciones

Resumen

Gestión del área de trabajo

Introducción

Definición de la camarera de pisos y su departamento

- Lineal

- Funcional

- Organigrama

Preparación de la habitación de hotel

- Espacios físicos del departamento de pisos

- Dependencias e instalaciones

- Propuesta de ubicación y distribución en planta de mobiliario

Funciones de la camarera de pisos

- Relación de funciones

- Funciones relacionadas con el control del departamento

Planificación del trabajo

- Métodos de mejora de la producción

- Elaboración de planes de trabajo del departamento de pisos

- Confección de horarios y turnos de trabajo

Resumen

Aplicación de técnicas de limpieza

Introducción

Ejecución de la limpieza de habitaciones y área de pisos

- Procesos de limpieza de habitaciones

- Procesos de limpieza de zonas nobles

- Productos específicos de limpieza de habitaciones y zonas comunes en alojamientos

Ejecución de la limpieza y mantenimiento de superficies, mobiliario, elementos complementarios y accesorios

- Limpieza y mantenimiento de superficies

- Limpieza y mantenimiento de mobiliario y elementos complementarios

- Limpieza y mantenimiento de accesorios

Resumen

Aplicación de la calidad de servicio

Introducción

Identificación de los tipos de clientes

- Tipologías de personalidad

- Tipología según su motivación al viajar

- Tipología en base al colectivo al que pertenecen
- Aplicación de las normas de actuación ante la petición de un cliente
- Gestión de las quejas y reclamaciones de un cliente
 - Tipología de reclamaciones
 - Actitud frente a las quejas o reclamaciones
 - Tratamiento de quejas y reclamaciones
- Resumen

Prevención riesgos laborales

- Introducción
- Identificación de las funciones generales
- Gestión de los riesgos asociados
 - Gestiones de caídas al mismo nivel
 - Gestión de caídas a diferente nivel
 - Gestión de caídas de objetos en manipulación
 - Gestión de caídas de objetos desprendidos
 - Gestión de golpes, cortes y pinchazos
 - Gestión de incendios, evacuación y medidas de lucha
 - Prevención del contacto con productos químicos e intoxicaciones
 - Precaución con contactos eléctricos
- Identificación de sobreesfuerzos, malas posturas y movimientos repetitivos
 - Precaución con el levantamiento de cargas
- Utilización de equipos de protección individual
- Resumen