



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

HOTA0208 Gestión de Pisos y Limpieza en Alojamientos (Certificado de Profesionalidad Completo)





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos
Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y
acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por
las que
elegir
Euroinnova

7 | Financiación
y Becas

8 | Métodos de
pago

9 | Programa
Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiandes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminetemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de
19
años de
experiencia

Más de
300k
estudiantes
formados

Hasta un
98%
tasa
empleabilidad

Hasta un
100%
de financiación

Hasta un
50%
de los estudiantes
repite

Hasta un
25%
de estudiantes
internacionales

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova



QS, sello de excelencia académica
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



ONLINE EDUCATION



Ver en la web

METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología



100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
**FAMILIA
NUMEROSA**

20% Beca
**DIVERSIDAD
FUNCIONAL**

20% Beca
**PARA PROFESIONALES,
SANITARIOS,
COLEGIADOS/AS**



[Solicitar información](#)

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

HOTA0208 Gestión de Pisos y Limpieza en Alojamientos (Certificado de Profesionalidad Completo)



DURACIÓN
480 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

TITULACIÓN de haber superado la FORMACIÓN NO FORMAL que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas en el Certificado de Profesionalidad HOTA0208 Gestión de Pisos y Limpieza en Alojamientos, regulada en el Real Decreto 1376/2008, de 1 de Agosto, del cual toma como referencia la Cualificación Profesional HOT333_3 Gestión de Pisos y Limpieza en Alojamientos (Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre). De acuerdo a la Instrucción de 22 de marzo de 2022, por la que se determinan los criterios de admisión de la formación aportada por las personas solicitantes de participación en el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o vías no formales de formación. EUROINNOVA FORMACIÓN S.L. es una entidad participante del fichero de entidades del Sepe, Ministerio de Trabajo y Economía Social.

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

EUROINNOVA
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Euroinnova International Online Education.
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX.
Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

NOMBRE ALUMNO/A
Firma del Alumno/a

NOMBRE DE AREA MANAGER
La Dirección Académica

ISO ISO IQNET LTD

Con Estatuto Consultivo, Categoría Superior del Consejo Económico y Social de la UNED (CCE) (Plan: Resolución 1005)

Descripción

En la actualidad, en el mundo de la hostelería y el turismo, es muy importante conocer las diferentes gestiones de pisos y limpieza en alojamientos. Por ello, con el presente curso se trata de aportar los conocimientos necesarios para la organización y atención al cliente en pisos, el control de proceso en pisos y la gestión de departamentos del área de alojamiento.

Objetivos

- Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente.
- Supervisar los procesos del departamento de pisos.
- Gestionar departamentos del área de alojamiento.

A quién va dirigido

Este curso está dirigido a todas aquellas personas que se dedican al mundo de la hostelería y turismo, más concretamente a la gestión de pisos y limpieza de alojamientos, en el área profesional del alojamiento y que pretendan obtener conocimientos relacionados con la organización y atención al cliente en pisos, el control de proceso en pisos y la gestión de departamentos del área de alojamiento.

Para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Certificado de Profesionalidad HOTA0208 Gestión de Pisos y Limpieza en Alojamientos certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, que desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional y establece un procedimiento permanente para la acreditación de competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral o formación no formal).

Salidas laborales

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de alojamiento, habitualmente de carácter privado aunque también pueden ser de carácter público. Realiza sus funciones bajo la dependencia del director del área de alojamiento o del propio director del establecimiento.

TEMARIO

MÓDULO 1. MF0265_3 GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

UNIDAD FORMATIVA 1. UF0048 PROCESOS DE GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DE ÁREA DE ALOJAMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA PLANIFICACIÓN EN LAS EMPRESAS Y ENTIDADES DE ALOJAMIENTO.

1. La planificación en el proceso de administración.
2. Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.
3. Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios en las distintas empresas y entidades del subsector.
4. Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y CONTROL PRESUPUESTARIOS EN LAS ÁREAS DE ALOJAMIENTO.

1. La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control.
2. Concepto y propósito de los presupuestos. Justificación.
3. Definición de ciclo presupuestario.
4. Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para las áreas de alojamiento.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRUCTURA FINANCIERA DE LAS EMPRESAS Y ÁREAS DE ALOJAMIENTO.

1. Identificación y caracterización de fuentes de financiación.
2. Relación óptima entre recursos propios y ajenos.
3. Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de alojamiento. Aplicaciones informáticas.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EVALUACIÓN DE COSTES, PRODUCTIVIDAD Y ANÁLISIS ECONÓMICO PARA ÁREAS DE ALOJAMIENTO.

1. Estructura de la cuenta de resultados en las áreas de alojamiento.
2. Tipos y cálculo de costes.
3. Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos. Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas.
4. Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA ORGANIZACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO.

1. Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de alojamiento.

2. Tipología y clasificación de los establecimientos de alojamiento.
3. Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.
4. Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de alojamiento: ventajas e inconvenientes.
5. Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de alojamientos.
6. Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones.
7. Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.
8. Definición de puestos de trabajo y selección de personal en las áreas de alojamiento: Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados de tales áreas. Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados en tales áreas.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA FUNCIÓN DE INTEGRACIÓN DE PERSONAL EN LOS DEPARTAMENTOS DE PISOS Y RECEPCIÓN.

1. Definición y objetivos.
2. Relación con la función de organización.
3. Manuales de operaciones de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y redacción.
4. Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y propuestas razonadas.
5. Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA DIRECCIÓN DE PERSONAL EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO.

1. La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.
2. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.
3. Solución de problemas y toma de decisiones.
4. El liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.
5. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
6. La motivación en el entorno laboral.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. APLICACIONES INFORMÁTICAS ESPECÍFICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE ÁREAS DE ALOJAMIENTO.

1. Tipos y comparación.
2. Programas a medida y oferta estándar del mercado.
3. Utilización.

UNIDAD FORMATIVA 2. UF0049 PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS Y/O ENTIDADES DE HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico.

1. - Necesidad de aseguramiento de la calidad en la empresa hostelera y turística.
2. - El coste de de medición y mejora de la calidad
3. - Calidad y productividad.
4. - Calidad y gestión del rendimiento.
5. - Herramientas la calidad y la no calidad.
2. Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves.
 1. - El modelo EFQM.
3. Aspectos legales y normativos
 1. - Legislación nacional e internacional.
 2. - Normalización, acreditación y certificación.
4. El plan de turismo español Horizonte 2020.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN HOSTELERA Y TURÍSTICA.

1. Organización de la calidad:
 1. - Enfoque de los Sistemas de Gestión de la Organización.
 2. - Compromiso de la Dirección.
 3. - Coordinación.
 4. - Evaluación.
2. Gestión por procesos en hostelería y turismo:
 1. - Identificación de procesos.
 2. - Planificación de procesos.
 3. - Medida y mejora de procesos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS DE CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. Procesos de producción y servicio:
 1. - Comprobación de la Calidad.
 2. - Organización y Métodos de Comprobación de la Calidad.
2. Supervisión y medida del proceso y producto/servicio:
 1. - Satisfacción del cliente.
 2. - Supervisión y medida de productos/servicios.
3. Gestión de los datos:
 1. - Objetivos.
 2. - Sistema de información de la calidad a la Dirección.
 3. - Informes.
 4. - La calidad asistida por ordenador.
 5. - Métodos estadísticos.
4. Evaluación de resultados.
5. Propuestas de mejora.

MÓDULO 2. MF1067_3 ORGANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN PISOS

UNIDAD FORMATIVA 1. UF0044 FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS BÁSICOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

1. El trabajo y la salud.
 1. - Los riesgos profesionales y su prevención.
 2. - Factores de riesgo y técnicas preventivas.
 3. - Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.
 4. - Otros riesgos para la salud de los trabajadores.
2. Las condiciones de trabajo.
 1. - Condiciones de seguridad.
 2. - El medio ambiente de trabajo.
 3. - La organización y la carga de trabajo.
3. Daños derivados del trabajo.
 1. - Accidentes.
 2. - Incidentes.
 3. - Enfermedades profesionales.
4. Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.
 1. - Servicios de prevención propios.
 2. - Servicios de prevención ajenos.
 3. - Asunción personal del empresario.
 4. - Servicios de prevención mancomunados.
 5. - Responsabilidades administrativas.
 6. - Responsabilidades penales.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PAPEL DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

1. Integración de la prevención de riesgos laborales en la estructura de la organización.
 1. - Gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa.
 2. - La prevención de riesgos laborales como cambio en la organización.
 3. - Acciones integradoras y problemas habituales.
2. Funciones de los mandos intermedios en la prevención de riesgos laborales.
3. -Tipos de funciones.
 1. - Actividades y tareas preventivas específicas de los mandos intermedios.
 2. - Integración de la prevención de riesgos laborales en la ejecución y supervisión de las actividades.
 3. - Recomendaciones para integrar la función de prevención en el equipo de trabajo.
 4. - Formación del equipo de trabajo en prevención de riesgos laborales.
4. Instrumentos del mando intermedio para la prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA MANDO INTERMEDIOS.

1. Evaluación de riesgos.
 1. - Tipo de evaluaciones.
 2. - Proceso general de evaluación.
 3. - Métodos de evaluación.
2. Control y registro de actuaciones.
 1. - Inspecciones.
 2. - Investigación de daños.
 3. - Documentación preventiva.
 4. - Plan de auditoría.

- 5. - Aspectos reglamentarios.
- 6. - Elaboración de propuestas de mejora.
- 3. Elaboración de planes de emergencia para los trabajadores.
 - 1. - Elementos de un plan de emergencia.
 - 2. - Plan de evacuación.
 - 3. - Organización de los trabajadores en una emergencia.
 - 4. - Normativa aplicable.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TIPOS DE RIESGO Y MEDIDAS PREVENTIVAS.

- 1. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
 - 1. - Condiciones generales de los locales.
 - 2. - Orden y limpieza.
 - 3. - Servicios higiénicos.
 - 4. - Señalización de seguridad.
 - 5. - Normativa aplicable.
- 2. Riesgos químicos y eléctricos.
 - 1. - Manipulación de productos químicos.
 - 2. - Equipos de protección individual contra el riesgo químico.
 - 3. - Almacenamiento de sustancias y preparados químicos según sus características.
 - 4. - Peligros y lesiones por riesgo eléctrico.
 - 5. - Sistemas de protección contra contactos eléctricos.
 - 6. - Equipos de protección individual contra el riesgo eléctrico.
 - 7. - Normativa aplicable.
- 3. Riesgos de incendio y explosión.
 - 1. - Factores determinantes del fuego.
 - 2. - Medidas preventivas: protección pasiva y activa.
 - 3. - Sistemas de detección, protección y alarma.
 - 4. - Extinción de incendios.
 - 5. - Equipos de protección individual y de lucha contra incendios.
 - 6. - Normativa aplicable.
- 4. Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.
 - 1. - Riesgos relacionados con el ambiente térmico.
 - 2. - Riesgos relacionados con el ruido y las vibraciones.
 - 3. - Equipos de protección individual contra los riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.
 - 4. - Normativa aplicable.
- 5. Riesgos ergonómicos y psicosociales.
 - 1. - Carga de trabajo: esfuerzos, posturas, movimientos repetitivos, carga y fatiga mental.
 - 2. - Trabajo a turnos y nocturno.
 - 3. - Cambios en la organización del trabajo y estilo de dirección.
 - 4. - Estrés.
 - 5. - Violencia y hostigamiento psicológico en el trabajo.
 - 6. - Normativa aplicable.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRIMEROS AUXILIOS.

- 1. Intervención básica ante quemaduras, hemorragias, fracturas, heridas e intoxicaciones.
- 2. Mantenimiento de botiquines de primeros auxilios.
- 3. Intervención y transporte de heridos y enfermos graves.

4. Técnicas de reanimación cardiopulmonar.

UNIDAD FORMATIVA 2. UF0042 COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. La comunicación óptima en la atención al cliente.
 1. - Barreras que dificultan la comunicación.
 2. - Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
 3. - El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
 4. - El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
 5. - Actitudes ante las situaciones difíciles:
 6. - Autocontrol.
 7. - Empatía.
 8. - Asertividad.
 9. - Ejercicios y casos prácticos.
2. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
3. Resolución de problemas de comunicación.
4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. Clasificación de clientes
 1. - Tipologías de personalidad.
 2. - Tipologías de actitudes.
 3. - Acercamiento integrado.
 4. - Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
2. La atención personalizada
 1. - Servicio al cliente.
 2. - Orientación al cliente.
 3. - Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.
3. El tratamiento de situaciones difíciles.
 1. - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
 2. - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
 3. - Tipología de reclamaciones.
 4. - Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
 5. - Tratamiento de las reclamaciones.
4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

UNIDAD FORMATIVA 3. UF0043 GESTIÓN DE PROTOCOLO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EVENTOS Y PROTOCOLO.

1. El concepto de protocolo
 1. - Origen.
 2. - Clases.
 3. - Utilidad.

4. - Usos sociales.
2. Clases de protocolo
 1. - El protocolo institucional tradicional.
 2. - El protocolo empresarial.
 3. - Protocolo internacional.
3. Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.
4. Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales
 1. - Precedencias y tratamientos de autoridades
 2. - Colocación de participantes en presidencias y actos.
 3. - Ordenación de banderas.
5. Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal.
6. El protocolo aplicado a la restauración.
 1. - Selección de comedor
 2. - Selección de mesas: únicas o múltiples
 3. - Elementos de la mesa
 4. - Servicio personal del plato
 5. - Decoración y presentación de la mesa
 6. - La estética de la mesa
 7. - Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales
 8. - Conducción de comensales hasta la mesa
 9. - Normas protocolarias en el momento del discurso y el brindis.
 10. - Normas protocolarias en el vino de honor, cóctel o recepción, buffet, desayuno de trabajo y coffee-break.

UNIDAD FORMATIVA 4. UF0041 ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS

1. Modelos característicos de organización de la prestación de los servicios: descripción y comparación.
2. Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería: Habitaciones de clientes. Zonas nobles. Zonas de servicio. Offices de pisos, lavandería y lencería. Propuesta de ubicación y distribución en planta de mobiliario.
3. Procesos característicos del departamento de pisos: Descripción, diseño y elección. Análisis de información de procesos de servicios propios del departamento. Flujo de materias primas, ropa y lencería.
4. Métodos de trabajo: La planificación del trabajo. Métodos de mejora de la producción.
5. Elaboración de planes de trabajo del departamento de pisos.
6. Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales.
7. Confección de horarios y turnos de trabajo.
8. Organización y distribución de las tareas.
9. Normas de control de: averías, objetos olvidados, habitaciones, empleo de materiales y productos y otros aspectos.
10. Especificidades en entidades no hoteleras
 1. - Hospitales y clínicas.
 2. - Residencias para la tercera edad.
 3. - Residencias escolares.
 4. - Otros alojamientos no turísticos.

11. Métodos de medición de la actividad productiva:

1. - Medición de tiempos: cronometraje.
2. - Métodos basados en la ergonomía.
3. - Métodos basados en la experiencia.
4. - Estimación y asignación de tiempos.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS AL DEPARTAMENTO DE PISOS

1. Aplicación de procedimientos administrativos propios del departamento.
2. Manejo de equipos y programas informáticos específicos.
3. Utilización y manejo de equipos de oficina.
4. Identificación, clasificación y cumplimentación de documentación específica.
5. Especificidades en entidades no hoteleras
 1. - Hospitales y clínicas.
 2. - Residencias para la tercera edad.
 3. - Residencias escolares.
 4. - Otros alojamientos no turísticos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN DEL ESPACIO EN FUNCIÓN DE MAQUINARIA Y EQUIPOS DEL ÁREA DE PISOS, ZONAS COMUNES, LAVANDERÍA Y LENCERÍA

1. Clasificación y medidas básicas de maquinaria y equipos.
2. Ubicación y distribución en planta de maquinaria y equipos
3. Especificidades en entidades no hoteleras
 1. - Hospitales y clínicas.
 2. - Residencias para la tercera edad.
 3. - Residencias escolares.
 4. - Otros alojamientos no turísticos.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. APROVISIONAMIENTO, CONTROL E INVENTARIO DE EXISTENCIAS EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

1. Análisis de la dotación característica del departamento de pisos.
2. Métodos utilizados para identificar necesidades de aprovisionamiento y fuentes de suministro, efectuar solicitudes de compra y desarrollar procesos de recepción y control de materiales y atenciones a clientes: análisis y aplicación.
3. Sistemas y procesos de almacenamiento, distribución interna, mantenimiento y reposición de existencias: análisis y aplicación.
4. Elaboración de inventarios y control de existencias
5. Especificidades en entidades no hoteleras
 1. - Hospitales y clínicas.
 2. - Residencias para la tercera edad.
 3. - Residencias escolares.
 4. - Otros alojamientos no turísticos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES, MOBILIARIO Y EQUIPOS EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

1. El departamento de mantenimiento: objetivos, funciones y relaciones con el área de pisos
2. Competencias del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería en materia de mantenimiento de instalaciones, equipos y mobiliario.
3. Tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.
4. El establecimiento de alojamiento y su mantenimiento; principales elementos: El inmueble: fachada, terrazas, suelos, techos, paredes, carpintería, cristalería, salidas de emergencia, otros. Las instalaciones: de protección contra incendios, de calefacción, climatización y agua caliente, aparatos de elevación, instalaciones eléctricas y otras instalaciones.
5. Especificidades en entidades no hoteleras
 1. - Hospitales y clínicas.
 2. - Residencias para la tercera edad.
 3. - Residencias escolares.
 4. - Otros alojamientos no turísticos.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

1. El servicio de seguridad: equipos e instalaciones
2. Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias
3. Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias.
4. Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.
5. Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia.
6. Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro.
7. La seguridad de los clientes y sus pertenencias.
8. Especificidades en entidades no hoteleras
 1. - Hospitales y clínicas.
 2. - Residencias para la tercera edad.
 3. - Residencias escolares.
 4. - Otros alojamientos no turísticos.

MÓDULO 3. MF1068_3 CONTROL DE PROCESOS EN PISOS

UNIDAD FORMATIVA 1. UF0045 PROCESOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SELECCIÓN Y CONTROL DE USO DE EQUIPOS, MÁQUINAS Y ÚTILES PROPIOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

1. Productos específicos de limpieza de habitaciones y zonas comunes en alojamientos.
 1. - Análisis y evaluación de productos de limpieza. Rendimientos. Condiciones para su utilización.
 2. - Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención.
2. Equipos, maquinaria, útiles y herramientas
 1. - Descripción y aplicaciones
 2. - Limpieza y mantenimiento de uso
 3. - Normas de seguridad en su utilización
3. Procedimientos de búsqueda y tratamiento de proveedores.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANÁLISIS Y EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

1. Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de limpieza de equipos
2. y mobiliario y de tratamiento de superficies:
 1. - Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
 2. - Procedimientos de transmisión de órdenes, ejecución y control de resultados.
3. Formalización de programas de limpieza de locales, instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN LOS PROCESOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

1. Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales propios del departamento de pisos y áreas públicas.
2. Condiciones específicas de seguridad e higiénico-sanitarias que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos y el material propio del departamento. Prohibiciones
3. Justificación de la importancia de la higiene de instalaciones y superficies en hospitales y clínicas.

UNIDAD FORMATIVA 2. UF0046 PROCESOS DE LAVADO, PLANCHADO Y ARREGLO DE ROPA EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS, EJECUCIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE LAVADO DE ROPA

1. Lavandería en el departamento de pisos
 1. - Organización y funcionamiento del departamento
 2. - La lavandería industrial
 3. - Local e instalaciones de lavandería.
2. Selección y control de uso de equipos, máquinas y útiles propios de lavado de ropa
 1. - Productos específicos.
 2. - Análisis y evaluación de productos, rendimientos y riesgos en su utilización.
 3. - Equipos, maquinaria, útiles y herramientas, mantenimiento de uso y normas de seguridad en su utilización.
 4. - Procedimientos de búsqueda y tratamiento de proveedores
3. Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de lavado de ropa.
 1. - Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
 2. - Técnicas de lavado y escurrido, descripción, aplicación y control.
 3. - Tipos de agua en función de sus aplicaciones y medidas correctivas que se deben emplear en cada caso.
 4. - Productos químicos.
 5. - Temperatura.
 6. - Tipos de suciedad.
 7. - Análisis de los tipos de agua en función de sus aplicaciones y medidas correctivas que se deben emplear en cada caso.
 8. - Ropa de clientes, clasificación y tratamiento
 9. - Prendas y complementos

10. - Características, acabados y comportamientos de los tejidos
11. - Procesos de secado de la ropa
12. - Presentación de ropas.
13. - Procedimientos para baja y descartes
14. - Procedimientos de transmisión de órdenes, ejecución y control de resultados.
15. - Almacenamiento y distribución de ropa lavada.
4. Control del cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en los procesos de lavado de ropa.
 1. - Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad en los procesos.
 2. - Condiciones específicas de seguridad e higiénico-sanitarias que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos y el material utilizados.
 3. - Prohibiciones

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANÁLISIS, EJECUCIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE PLANCHADO DE ROPA

1. Plancha en el departamento de pisos
 1. - Organización y funcionamiento del departamento
 2. - Local e instalaciones de planchado
2. Selección y control de uso de equipos, máquinas y útiles propios de planchado de ropa
 1. - Productos específicos.
 2. - Análisis y evaluación de productos, rendimientos y riesgos en su utilización.
 3. - Equipos, maquinaria, útiles y herramientas, mantenimiento de uso y normas de seguridad en su utilización.
 4. - Procedimientos de búsqueda y tratamiento de proveedores
3. Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de planchado de ropa.
 1. - Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
 2. - Procedimientos de transmisión de órdenes, ejecución y control de resultados.
 3. - Almacenamiento y distribución de ropa planchada.
4. Control del cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en los procesos de planchado de ropa.
 1. - Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad en los procesos.
 2. - Condiciones específicas de seguridad e higiénico-sanitarias que deben reunir
5. los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos y el material utilizados.
 1. - Prohibiciones.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS, EJECUCIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE ARREGLO DE ROPA

1. El arreglo de ropa en el departamento de pisos
 1. - Organización y funcionamiento del departamento
 2. - Local e instalaciones de cosido y arreglo de ropa
2. Selección y control de uso de equipos, máquinas y útiles propios de cosido y arreglo de ropa
 1. - Materiales específicos.
 2. - Análisis y evaluación de materiales, rendimientos y riesgos en su utilización.
 3. - Equipos, maquinaria, útiles y herramientas, mantenimiento de uso y normas de seguridad en su utilización.
 4. - Procedimientos de búsqueda y tratamiento de proveedores
3. Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de cosido y arreglo de ropa.
 1. - Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.

2. - Procedimientos de transmisión de órdenes, ejecución y control de resultados.
3. - Almacenamiento y distribución de ropa cosida.
4. Control del cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en los procesos de cosido y arreglo de ropa.
 1. - Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad en los procesos.
 2. - Condiciones específicas de seguridad e higiénico-sanitarias que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos y el material utilizados.
 3. - Prohibiciones.

UNIDAD FORMATIVA 3. UF0047 DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN EN HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MOBILIARIO EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS

1. Identificación de estilos y características arquitectónicas del mobiliario de pisos y áreas públicas.
2. Clasificación, descripción y medidas básicas del mobiliario según
 1. - Características
 2. - Funciones
 3. - Aplicaciones
 4. - Tipo y categoría del alojamiento.
3. Revestimientos, alfombras y cortinas
 1. - Clasificación
 2. - Caracterización según tipo, categoría y fórmula de alojamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS

1. Ubicación y distribución de elementos decorativos en las habitaciones y zonas comunes en alojamientos.
2. Recursos y tipos de decoración
3. Ambientación musical
4. Sistemas de iluminación
5. Aplicaciones.
6. Técnicas decorativas
7. Clasificación, Descripción y Aplicación.
8. Decoración floral y frutal
9. Análisis de técnicas
10. Aplicaciones.

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Telefonos de contacto

España		+34 900 831 200	Argentina		54-(11)52391339
Bolivia		+591 50154035	Estados Unidos		1-(2)022220068
Chile		56-(2)25652888	Guatemala		+502 22681261
Colombia		+57 601 50885563	Mexico		+52-(55)11689600
Costa Rica		+506 40014497	Panamá		+507 8355891
Ecuador		+593 24016142	Perú		+51 1 17075761
El Salvador		+503 21130481	República Dominicana		+1 8299463963

!Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.com

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



By
EDUCA EDTECH
Group