



CAMAREROS DE PISOS (HOSTELERIA)

92101027

Marque con una X el período correspondiente:

1º PERIODO FORMATIVO

La camarera de pisos en alojamientos y su departamento

Introducción

Los alojamientos turísticos y no turísticos

El departamento de pisos

Habitación de hotel: tipos

Peculiaridades de la regiduría de pisos en entidades no hoteleras

La camarera de pisos

Resumen

Realización de las operaciones de aprovisionamiento, control e inventario de existencias en el área de pisos

Introducción

Procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias

Clasificación y ubicación de existencias

Tipos de inventarios

Aplicación de procedimientos de gestión

Mantenimiento y reposición de existencias en el almacén

Montaje del carro de limpieza y carro de camarera

Organización del almacén y del office

Resumen

Participación en la mejora de la calidad

Introducción

Aseguramiento de la calidad

Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos

Resumen

Mobiliario y decoración en empresas de actividades de alojamiento

Introducción

Mobiliario

Revestimiento: alfombras y cortinas

Otros elementos de decoración

Limpieza y mantenimiento de mobiliario y elementos decorativos

Iluminación y temperatura en las habitaciones



Decoración floral
Resumen

Limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes en alojamientos

Introducción
Equipos, maquinaria, útiles y herramientas
Productos utilizados en la limpieza
Técnicas de limpieza
Otras operaciones de puesta a punto
Resumen

Aplicación de la normativa de seguridad, higiene y salud

Introducción
Normativa de seguridad, higiene y salud en los procesos de preparación y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes
Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos para la preparación y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes
Salud e higiene personal
Medidas de prevención y protección
Equipamiento personal de seguridad
Resumen

O 2º PERIODO FORMATIVO

Atención al cliente en las operaciones de limpieza de pisos en alojamientos

Tipología de clientes, pacientes o usuarios en general.
Normas de actuación ante la petición de un cliente, paciente o usuario.
Quejas y reclamaciones de un cliente, paciente o usuario.
Técnicas elementales de comunicación.

Montaje de salones para eventos en alojamientos

Diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.
Preparación de actos.

Aplicación de normas de protocolo básico

Técnicas de protocolo y presentación personal.
Conceptos básicos.



Diferentes tratamientos protocolarios.

Procedimientos administrativos y comunicación interna en lavandería

Introducción

Circuitos internos de comunicación en lavandería de alojamientos

Relaciones con otros departamentos: pisos y taller de planchado y costura

Documentación utilizada en el departamento de lavandería

Resumen

Clasificación según etiquetado y marca de productos textiles para el lavado

Introducción

Interpretación del etiquetado de las ropas

Clasificación de las ropas para el lavado según productos y etiquetado

Marcado y contraseñado de ropa para el lavado

Resumen

Lavado, limpieza y secado de ropa

Introducción

El proceso de lavado

Maquinaria de lavado y secado

Elementos accesorios para el lavado

Características, funciones y normas de uso básicas de los productos de lavado

Las manchas y su tratamiento

Resumen

Almacenamiento y distribución interna de productos en lavandería

Introducción

Procesos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias

Distribución interna de ropa lavada

Proceso organizativo del almacenamiento de productos y utensilios para el lavado

Aplicación de procedimientos de gestión de stocks

Resumen

Normativa de seguridad, higiene y salud

Introducción

Normativa de seguridad, higiene y salud en los procesos de lavado de ropa propios de establecimientos de alojamiento

Identificación e interpretación de normativa específica

Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos para el lavado

Salud e higiene personal

Medidas de prevención y protección

Equipamiento personal de seguridad

Resumen



○ 3º PERIODO FORMATIVO

Procedimientos administrativos y comunicación interna en el taller de planchado y costura

Introducción

Circuitos internos de comunicación en el taller de planchado y costura de alojamientos

Relaciones con otros departamentos: pisos y lavandería

Documentación utilizada en el taller de planchado y costura: tipos y cumplimentación

Resumen

Clasificación de ropas para el planchado en alojamientos

Introducción

Simbología del etiquetado de ropas para el planchado

Clasificación de los distintos tipos de fibras según su comportamiento al planchado

Comportamiento de los distintos tipos de telas según su comportamiento al planchado

Técnicas de clasificación de la ropa para el planchado: Identificación, descripción, aplicación

Resumen

Planchado, plegado, empaquetado o embolso de ropa en alojamientos

Introducción

El proceso de planchado y plegado

Maquinaria específica: Características, funcionamiento y precauciones de uso según tipos

Elementos complementarios para el planchado y plegado

Características, funciones y normas de uso básicas de productos asociados al planchado

El proceso de empaquetado o embolso de ropa

Resumen

Costura en alojamientos

Introducción

Materiales de costura

La máquina de coser. Tipos. Funcionamiento.

Reglaje

Técnicas básicas de costura y su aplicación. a mano. a máquina

El zurcido. clases. técnicas. aplicaciones

Resumen

Almacenamiento y distribución interna de ropas y productos para el planchado

Introducción

Procesos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y



expedición de existencias

Distribución interna de ropas

planchadas

Proceso organizativo del almacenamiento de productos y utensilios para el planchado

Aplicación de procedimientos de gestión de stocks

Resumen

Normativa de seguridad, higiene y salud

Introducción

Normativa de seguridad, higiene y salud en los procesos de planchado y arreglo de ropa propios de establecimientos de alojamiento

Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos para el planchado y arreglo de ropa

Salud e higiene personal

Medidas de prevención y protección

Equipamiento personal de seguridad

Resumen

LA COMUNICACIÓN APLICADA LA HOSTELERÍA Y TURISMO

La comunicación óptima en la atención al cliente

Introducción

Barreras que dificultan la comunicación

Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles

El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar

El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal

Actitudes ante las situaciones difíciles

Resumen

Técnicas de comunicación y demandas más habituales

Introducción

Asociación de técnicas de comunicación y adecuación a las demandas más habituales

Resumen

Resolución de problemas de comunicación

Introducción

Técnicas de resolución de problemas de comunicación

Resumen

Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

Introducción

Características de la comunicación telefónica

Características de la comunicación

telemática Resumen



ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Clasificación de clientes

Introducción

Tipologías de personalidad

Tipología de actitudes

Tipologías según su motivación al viajar

Tipología de clientes por el colectivo al que pertenecen

Acercamiento integrado

Tipología de clientes difíciles y su tratamiento

Resumen

La atención personalizada

Introducción

Servicio al cliente

Orientación al cliente

Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles

Resumen

El tratamiento de situaciones difíciles

Introducción

La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones

Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa

Tipología de reclamaciones

Actitud frente a las quejas o reclamaciones

Tratamiento de quejas y reclamaciones

Resumen

La protección de consumidores y usuarios

Introducción

Normativa aplicable en España y Unión Europea

Resumen

○ 4º PERIODO FORMATIVO

GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN INGLÉS DE SERVICIOS TURÍSTICOS TOURISM SERVICES MARKETING AND PROMOTION IN ENGLISH LANGUAGE



Presentación de servicios turísticos / Introducing tourism services

Introducción / Introduction

Características de servicios turísticos / Tourism services features

Servicios añadidos / Additional services

Comercialización de servicios turísticos: medidas y cantidades /Tourism services marketing: quantities and measures

Condiciones de pago / Payment terms

Servicio postventa / After-sales service

Resumen / Summary

Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos / Destination and tourism services booking procedure

Introducción / Introduction

Reserva de destinos / Destinations booking

Reserva de servicios turísticos / Tourism services bookings

Resumen / Summary

Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico / Tickets, vouchers and other tourism documents issuance

Introducción / Introduction

Emisión de billetes / Tickets issuance

Bonos / Vouchers

Otros documentos / Other important documents

Resumen / Summary

Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos / Tourism facilities suppliers and professionals negotiations

Introducción / Introduction

Elementos que intervienen en la negociación / Elements in negotiation

Negociación con proveedores y profesionales del sector turístico /Tourism services suppliers and professionals negotiations

Resumen / Summary

Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero / Hotel services and rooms reservations

Introducción / Introduction

Gestión de reservas de habitaciones / Rooms reservations

Reserva de otros servicios del establecimiento hotelero / Hotel services reservations

Resumen / Summary



Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero / Completion of documents related to the hotel management and administration

Introducción / Introduction

La recepción / The front-office

Registro de entrada / Hotel check-in

Registro de salida del hotel / Hotel check-out

Resumen / Summary

PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS TOURIST INFORMATION ASSISTANCE

Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística / Information exchange in tourist information centres

Introducción / Introduction

Tipos de información / Information types

Tipos de centros de información turística / Tourist information centres types

Gestión de la información / Information management

Resumen / Summary

Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes / Information administration about services suppliers, prices, tariffs and information distribution to clients

Introducción / Introduction

Gestión de la información sobre proveedores de servicios / Information administration about services suppliers

Precios y tarifas / Prices and tariffs

Prestación de la información a clientes / Information distribution and promotion to clients

Resumen / Summary

Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio / General information assistance to clients about destinations, routes, weather, surroundings and leisure possibilities

Introducción / Introduction

Información sobre el destino: agencias de viaje / Information about destinations: travel agencies

Oficinas de información turística / Tourist information offices

Resumen / Summary

Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, actividades



deportivas y/o recreativas e itinerarios / Natural resources inventories, sports and recreational activities and itineraries preparation

Introducción / Introduction

Elaboración de listados de recursos naturales de la zona / Natural resources inventories preparation in an area

Naturaleza y turismo / Nature and tourism

Elaboración de itinerarios / Itineraries preparation

Resumen / Summary

Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan / Information on environmental legislation concerning environment and the leisure activities accomplished

Introducción / Introduction

Turismo y medio ambiente / Tourism and environment

Legislación ambiental / Environmental legislation

Resumen / Summary

Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados / Raising client's awareness about the used environmental resources conservation

Introducción / Introduction

El Código Ético de la Organización Mundial de Turismo / World Tourism Organization Global Code of Ethics

El turista-viajero responsable / The responsible tourist-traveller

Resumen / Summary

Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico / Collecting customer's information about tourism accommodation services satisfaction

Introducción / Introduction

Objetivos del departamento de calidad en el hotel / Quality management department objectives at the hotel

Recogida de información / Collecting information from clients

Resumen / Summary

**ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS
CUSTOMER SERVICE IN TOURISM INDUSTRY**

Terminología específica en las relaciones turísticas con los clientes /



Specific terminology in tourist relationships with clients

Introducción / Introduction

Terminología específica para viajes y transporte /Specific terminology used in travel and transportation

Terminología específica para alojamiento /Specific terminology used in accommodation

Terminología específica para restaurantes /Specific terminology used in restaurants

Terminología específica para guía turístico /Specific terminology used in guiding

Resumen / Summary

Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor / Frequently used structures and phrases in tourism customer or client service

Introducción / Introduction

Saludos / Greetings

Presentaciones / Introducing oneself and others

Fórmulas de cortesía / Polite expressions

Resumen / Summary

Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita / Style differentiation, formal and informal, in tourist oral and written communication

Introducción / Introduction

Lenguaje formal / Formal language

Lenguaje informal / Informal language

Resumen / Summary

Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores / Dealing with consumers and clients claims and complaints

Introducción / Introduction

Tratamiento de quejas: situaciones habituales /Dealing with complaints: habitual situations

Resumen / Summary

Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad / Customer service simulation of situations and natural, fluent complaint resolution

Introducción / Introduction

Qué debe y no debe hacerse ante una queja /What one should and should not do handling a complaint

El carácter positivo de la queja / The positive aspect of complaints

Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de quejas o reclamaciones /

Customer service simulation of situations and complaint resolution

Resumen / Summary



Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas / Communication with and care of affected people in case of accidents

Introducción / Introduction

La importancia del seguro de viaje / The importance of travel insurance

Accidentes comunes alrededor del mundo / Typical accidents around the world

Lenguaje utilizado para calmar a los turistas en situaciones críticas / Language used for calming tourists in critical situations

Resumen / Summary

*** CONTENIDOS DEL CD:**

La manipulación de alimentos

Introducción

Conceptos básicos

La formación del manipulador de alimentos
Obligaciones del manipulador de alimentos
Resumen

Sistemas de autocontrol basados en los principios del análisis de Peligros y puntos de control críticos (appcc)

Introducción

Definición de sistema appcc

Aplicación del sistema appcc

El equipo de appcc

Resumen

Peligros en los alimentos

Introducción

La cadena alimentaria

Tipos de peligros

Medidas preventivas

Resumen

Las enfermedades de transmisión alimentaria. Medidas preventivas

Introducción

Concepto de enfermedades de transmisión alimentaria

Elementos de la toxiinfección alimentaria

Principales enfermedades de transmisión alimentaria

Medidas preventivas generales para evitar una toxiinfección

Resumen

Prácticas correctas de higiene y manipulación de los alimentos. Limpieza y



desinfección

Introducción

Buenas prácticas de manipulación

Limpieza y desinfección

Desinsectación y desratización. Control de plagas

Higiene de locales y equipos

Resumen

O 5º PERIODO FORMATIVO

Introducción al ordenador (hardware y software)

Introducción

Hardware

Software

Resumen

Ejercicios de repaso y autoevaluación

Utilización básica de los sistemas operativos

Introducción

Interface

Carpetas, directorios, operaciones con ellos

Ficheros, operaciones con ellos

Aplicaciones y herramientas del Sistema operativo

Exploración/navegación por el Sistema operativo

Configuración de elementos del Sistema operativo

Utilización de cuentas de usuario

Creación de un Backup

Soportes para la creación de un Backup

Realización de operaciones básicas en un entorno de red

Resumen

Introducción a la búsqueda de información en internet

Introducción

Qué es Internet

Aplicaciones de Internet dentro de la empresa

Historia de Internet

Terminología relacionada

Protocolo TCP/IP

Direccionamiento

Acceso a Internet

Seguridad y ética en Internet



Resumen

Navegación por la World Wide Web

Introducción

Definiciones y términos

Navegación

Histórico

Manejar imágenes

Guardado

Búsqueda

Vínculos

Favoritos

Impresión

Caché

Cookies

Niveles de seguridad

Resumen

Utilización y configuración del correo electrónico como intercambio de información

Introducción

Definiciones y términos

Funcionamiento

Gestores de correo electrónico

Correo web

Resumen

Transferencia de archivos FTP

Introducción

Servidores FTP

Definiciones y términos relacionados

Resumen

Conceptos generales y características fundamentales del programa de tratamiento de textos

Introducción

Entrada y salida del programa

Descripción de la pantalla del tratamiento de textos (interface)

Ventana de documento

Barra de estado

Ayuda de la aplicación de tratamiento de textos

Barra de herramientas estándar

Resumen



Operaciones de tratamientos de textos

Introducción

Generalidades

Modo insertar texto

Modo de sobrescribir

Borrado de un carácter

Desplazamiento del cursor

Diferentes modos de selección de texto

Opciones de copiar y pegar

Uso y particularidades del portapapeles

Inserción de caracteres especiales (símbolos, espacios de no separación, etc.)

Inserción de fecha y hora

Deshacer y rehacer los últimos cambios

Resumen

Archivos de la aplicación de tratamiento de textos

Introducción

Creación de un nuevo documento

Apertura de un documento ya existente

Guardado de los cambios realizados a un documento

Duplicación de un documento con guardar como

Cierre de un documento

Compatibilidad de los documentos de distintas versiones

Resumen

Forma del texto

Introducción

Fuente

Párrafo

Bordes y sombreado

Numeración y viñetas

Tabulaciones

Resumen

Configuración de página

Introducción

Configuración de página

Visualización del documento

Encabezados y pies de página. creación, eliminación y modificación

Numeración de páginas

Bordes de página

Inserción de saltos de página y de sección

Inserción de columnas periodísticas

Inserción de notas al pie y al final

Resumen



Creación de tablas

Introducción

Inserción o creación de tablas en un documento

Edición dentro de una tabla

Movimiento dentro de una tabla

Selección de celdas, filas, columnas, tabla

Modificando el tamaño de filas y columnas

Modificando los márgenes de las celdas

Aplicando formato a una tabla (bordes, sombreado, autoformato)

Cambiando la estructura de una tabla (insertar, eliminar, combinar y dividir celdas, filas y columnas)

Otras opciones interesantes de tablas (alineación vertical del texto de una celda, cambiar la dirección del texto, convertir texto en tabla y tabla en texto, ordenar una tabla, introducción de fórmulas, fila de encabezados)

Resumen

Corrección de textos

Introducción

Selección de idiomas

Corrección mientras se escribe

Corrección una vez se ha escrito, con menú contextual (botón derecho)

Corrección gramatical (desde menú herramientas)

Opciones de ortografía y gramática

Uso del diccionario personalizado

Autocorrección

Sinónimos

Traductor

Resumen

Impresión de documentos

Introducción

Impresión (opciones al imprimir)

Configuración de la impresora

Resumen

Creación de sobres y etiquetas individuales y sobres, etiquetas y documentos modelos para creación y envío masivo

Introducción

Creación del documento modelo para envío masivo: cartas, sobres, etiquetas o mensajes de correo

Selección de destinatarios mediante creación o utilización de archivos de datos

Creación de sobres y etiquetas, opciones de configuración

Combinación de correspondencia: salida a documento, impresora o correo electrónico



Resumen

Inserción de imágenes y autoformas

Introducción

Desde un archivo

Empleando imágenes prediseñadas

Utilizando el portapapeles

Ajuste de imágenes con el texto

Mejoras de imágenes

Autoformas (incorporación y operaciones que se realizan con la autoforma en el documento)

Cuadros de texto, inserción y modificación

Inserción de wordart

Resumen

Creación de estilos

Introducción

Estilos estándar

Asignación, creación, modificación y borrado de estilos

Resumen

Utilización de plantillas y asistentes

Introducción

Utilización de plantillas y asistentes del menú archivo nuevo

Creación, guardado y modificación de plantillas de documentos

Resumen

Trabajo con documentos largos

Introducción

Creación de tablas de contenidos e índices

Referencias cruzadas

Títulos numerados

Documentos maestros y subdocumentos

Resumen

Fusión de documentos

Introducción

Con hojas de cálculo

Con bases de datos

Con gráficos

Con presentaciones

Resumen

Revisión de documentos. Documentos compartidos

Introducción



Inserción de comentarios
Control de cambios de un documento
Comparación de documentos
Protección de todo o parte de un documento
Resumen

Automatización de tareas repetitivas

Introducción
Grabadora de macros
Utilización de macros
Resumen

O 6º PERIODO FORMATIVO

El trabajo y la salud: los riesgos profesionales. Factores de riesgo

El trabajo y la salud.
Los riesgos profesionales.
Factores de riesgo.

Daños derivados del trabajo. Accidente de trabajo y enfermedades profesionales. Otras patologías derivadas del trabajo

Daños derivados del trabajo.
Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

Marco normativo básico en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Derechos y deberes básicos en esta materia

Marco normativo básico en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).
Ley 54/2003, reforma del marco normativo de la Prevención de Riesgos Laborales.
El Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP).
Otras normas específicas derivadas de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Riesgos ligados a las condiciones de seguridad. El lugar de trabajo

Las herramientas y las máquinas.
La electricidad.
Los incendios.
Almacenamiento, manipulación y transporte.
Señalización.

Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo



La exposición laboral a agentes químicos.
La exposición laboral a agentes físicos.
La exposición laboral a agentes biológicos.
El control del riesgo.

La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral

La carga de trabajo.
La carga física.
La carga mental.
La fatiga.
La insatisfacción laboral.

Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual

La prevención y protección de los trabajadores.
La protección colectiva.
La protección individual.

El plan de emergencia

Actuación frente a emergencias.
El plan de emergencia.

El control de la salud de los trabajadores

La vigilancia de la salud de los trabajadores en el marco de la Ley de Prevención de Riesgos laborales.
Objetivos de vigilancia de la salud.
Las técnicas de vigilancia de la salud.
Integración de los programas de vigilancia de la salud en el programa de Prevención de Riesgos Laborales.

Componentes implicados en la Prevención de Riesgos Laborales

Organismos internacionales.
Organismos nacionales.
El empresario y su deber de prevención.
El trabajador y sus obligaciones preventivas.

La gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en la empresa

Política de prevención.
Control de las actuaciones.
Organización de recursos para las actividades preventivas.

Documentación para la gestión de la prevención de riesgos

Documentación necesaria.
Elaboración de la documentación.



Primeros auxilios

¿Qué son los primeros auxilios?
Activación del sistema de emergencia.
Socorrismo laboral.
Evaluación primaria de un accidentado.
Principales emergencias médicas.
Técnicas de reanimación.

Contenidos del CD:

Análisis del perfil profesional

Introducción
El perfil profesional
El contexto sociolaboral
Itinerarios formativos y profesionales
Resumen

La información profesional. Estrategias y herramientas para la búsqueda de empleo

Introducción
Canales de información del mercado laboral: INE, Observatorio de Empleo y portales de empleo
Agentes vinculados con la orientación formativa y laboral e intermediadores laborales: SPEE, servicios autonómicos de empleo, tutores de empleo, OPEA, gabinetes de orientación, ETT, empresas de selección, consulting, asesorías y agencias de desarrollo
Elaboración de una guía de recursos para el empleo y la formación
Técnicas de búsqueda de empleo
Canales de acceso a información. La web: portales, redes de contactos, otros
Procesos de selección
Resumen

Calidad en las acciones formativas. Innovación y actualización docente

Introducción
Procesos y mecanismos de evaluación de la calidad formativa
Realización de propuestas de los docentes para la mejora para la acción formativa
Centros de referencia nacional
Perfeccionamiento y actualización técnico-pedagógica de los formadores: planes de perfeccionamiento técnico
Centros Integrados de Formación Profesional
Programas europeos e iniciativas comunitarias
Resumen