



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

MF1067_3 Organización y Atención al Cliente en Pisos

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente al Módulo Formativo MF1067_3 Organización y atención al cliente en pisos, regulada en el Real Decreto 619/2013, que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para gestionar las actividades propias del departamento de pisos que se realizan en habitaciones, áreas de servicio públicas y área de lavandería-lencería de los alojamientos, optimizando los recursos materiales y humanos de que se dispone para ofrecer la mejor calidad de servicio y atención al cliente, en concordancia con los objetivos del establecimiento.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. ORGANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN PISOS

UNIDAD FORMATIVA 1. 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
2. - Los riesgos profesionales y su prevención
3. - Factores de riesgo y técnicas preventivas
4. - Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales
5. - Otros riesgos para la salud de los trabajadores
6. Las condiciones de trabajo
7. - Condiciones de seguridad
8. - El medio ambiente de trabajo
9. - La organización y la carga de trabajo
10. Daños derivados del trabajo
11. - Accidentes
12. - Incidentes
13. - Enfermedades profesionales
14. Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales
15. - Servicios de prevención propios
16. - Servicios de prevención ajenos
17. - Asunción personal del empresario
18. - Servicios de prevención mancomunados
19. - Responsabilidades administrativas
20. - 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
2. - Gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa
3. - La prevención de riesgos laborales como cambio en la organización
4. - Acciones integradoras y problemas habituales
5. Funciones de los mandos intermedios en la prevención de riesgos laborales
6. - Tipos de funciones
7. - Actividades y tareas preventivas específicas de los mandos intermedios

8. - Integración de la prevención de riesgos laborales en la ejecución y supervisión de las actividades
9. - Recomendaciones para integrar la función de prevención en el equipo de trabajo
10. - Formación del equipo de trabajo en prevención de riesgos laborales
11. 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
2. - Tipo de evaluaciones
3. - Proceso general de evaluación
4. - Métodos de evaluación
5. Control y registro de actuaciones
6. - Inspecciones
7. - Investigación de daños
8. - Documentación preventiva
9. - Plan de auditoría
10. - Aspectos reglamentarios
11. - Elaboración de propuestas de mejora
12. Elaboración de planes de emergencia para los trabajadores
13. - Elementos de un plan de emergencia
14. - Plan de evacuación
15. - Organización de los trabajadores en una emergencia
16. - Normativa aplicable

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TIPOS DE RIESGO Y MEDIDAS PREVENTIVAS

1. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad
2. - Condiciones generales de los locales
3. - Orden y limpieza
4. - Servicios higiénicos

5. - Señalización de seguridad
6. - Normativa aplicable
7. Riesgos químicos y eléctricos
8. - Manipulación de productos químicos
9. - Equipos de protección individual contra el riesgo químico
10. - Almacenamiento de sustancias y preparados químicos según sus características
11. - Peligros y lesiones por riesgo eléctrico
12. - Sistemas de protección contra contactos eléctricos
13. - Equipos de protección individual contra el riesgo eléctrico
14. - Normativa aplicable
15. Riesgos de incendio y explosión
16. - Factores determinantes del fuego
17. - Medidas preventivas: protección pasiva y activa
18. - Sistemas de detección, protección y alarma
19. - Extinción de incendios
20. - Equipos de protección individual y de lucha contra incendios
21. - Normativa aplicable
22. Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo
23. - Riesgos relacionados con el ambiente térmico
24. - Riesgos relacionados con el ruido y las vibraciones
25. - Equipos de protección individual contra los riesgos ligados al medio ambiente de trabajo
26. - Normativa aplicable
27. Riesgos ergonómicos y psicosociales
28. - Carga de trabajo: esfuerzos, posturas, movimientos repetitivos, carga y fatiga mental
29. - Trabajo a turnos y nocturno
30. - Cambios en la organización del trabajo y estilo de dirección
31. - Estrés
32. - Violencia y hostigamiento psicológico en el trabajo
33. - 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. 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
2. - Barreras que dificultan la comunicación
3. - Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles
4. - El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar
5. - El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal
6. - Actitudes ante las situaciones difíciles:
7. - Autocontrol
8. - Empatía
9. - Asertividad
10. - Ejercicios y casos prácticos
11. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
12. Resolución de problemas de comunicación
13. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

1. Clasificación de clientes
2. - Tipologías de personalidad
3. - Tipologías de actitudes

4. - Acercamiento integrado
5. - Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento
6. La atención personalizada
7. - Servicio al cliente
8. - Orientación al cliente
9. - Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles
10. El tratamiento de situaciones difíciles
11. - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones
12. - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa
13. - Tipología de reclamaciones
14. - Actitud frente a las quejas o reclamaciones
15. - Tratamiento de las reclamaciones
16. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea

UNIDAD FORMATIVA 3. GESTIÓN DE PROTOCOLO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EVENTOS Y PROTOCOLO

1. El concepto de protocolo
2. - Origen
3. - Clases
4. - Utilidad
5. - Usos sociales
6. Clases de protocolo
7. - El protocolo institucional tradicional
8. - El protocolo empresarial
9. - Protocolo internacional
10. Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos
11. Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales
12. - Precedencias y tratamientos de autoridades

13. - Colocación de participantes en presidencias y actos
14. - Ordenación de banderas
15. Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal
16. El protocolo aplicado a la restauración
17. - Selección de comedor
18. - Selección de mesas: únicas o múltiples
19. - Elementos de la mesa
20. - Servicio personal del plato
21. - Decoración y presentación de la mesa
22. - La estética de la mesa
23. - Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales
24. - Conducción de comensales hasta la mesa
25. - Normas protocolarias en el momento del discurso y el brindis
26. - Normas protocolarias en el vino de honor, cóctel o recepción, buffet, desayuno de trabajo y coffee-break

UNIDAD FORMATIVA 4. 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
11. - Hospitales y clínicas
12. - Residencias para la tercera edad
13. - Residencias escolares
14. - Otros alojamientos no turísticos
15. Métodos de medición de la actividad productiva:
16. - Medición de tiempos: cronometraje
17. - Métodos basados en la ergonomía
18. - Métodos basados en la experiencia
19. - 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
6. - Hospitales y clínicas
7. - Residencias para la tercera edad
8. - Residencias escolares
9. - 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
4. - Hospitales y clínicas
5. - Residencias para la tercera edad
6. - Residencias escolares
7. - 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
6. - Hospitales y clínicas
7. - Residencias para la tercera edad
8. - Residencias escolares
9. - 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
6. - Hospitales y clínicas
7. - Residencias para la tercera edad
8. - Residencias escolares
9. - 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

9. - Hospitales y clínicas
10. - Residencias para la tercera edad
11. - Residencias escolares
12. - Otros alojamientos no turísticos



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es