



# INESEM

BUSINESS SCHOOL

## ***Máster Profesional de Gobernanta de Hotel, Gestión de Pisos y Limpieza + Titulación Universitaria***

**+ Información Gratis**

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

# Máster Profesional de Gobernanta de Hotel, Gestión de Pisos y Limpieza + Titulación Universitaria

**duración total:** 1.500 horas      **horas teleformación:** 450 horas

**precio:** 0 € \*

**modalidad:** Online

\* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

## descripción

Este Master Profesional de Gobernanta de Hotel, Gestión de Pisos y Limpieza le ofrece una formación especializada en la materia. Si tiene interés en dedicarse profesionalmente al entorno de la hostelería y desea aprender las técnicas oportunas para desenvolverse como gobernanta de hotel de manera profesional este es su momento, con el Master Profesional de Gobernanta de Hotel podrá adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar esta función con éxito, aplicando diferentes procesos de lavado, planchado y demás tareas.



## *a quién va dirigido*

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

## *objetivos*

- Aprender las funciones que realiza la gobernanta en los servicios de pisos en alojamiento.
- Adquirir destrezas en la comunicación con el cliente.
- Conocer en qué consiste el protocolo.
- Determinar las principales medidas preventivas que se deben implantar.
- Explicar la función de mantenimiento y establecimientos de alojamiento y las relaciones y competencias que en esta materia tiene el encargado/a del departamento de pisos.
- Describir y controlar los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos, participando en su desarrollo.
- Definir o realizar procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo, identificando las características de calidad más significativas.

## *para qué te prepara*

El Master Profesional de Gobernanta de Hotel le prepara para tener una visión amplia y precisa del sector de la hostelería en relación con las funciones que desempeña la figura de gobernanta de hotel, adquiriendo todas las técnicas para ser un profesional en la materia.

## *salidas laborales*

Hostelería / Gobernanta.

## titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



### INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación  
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

#### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

#### Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

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

La dirección General



MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello

NOMBRE DEL ALUMNO/A



## forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

## metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

## materiales didácticos

- Manual teórico 'Gobernanta de Hotel'
- Manual teórico 'Procesos de Gestión de Calidad en Hostelería y Turismo'
- Manual teórico 'Procesos de Lavado, Planchado y Arreglo de Ropa en Alojamientos'
- Manual teórico 'Procesos de Gestión de Departamentos del Área de Alojamiento'
- Manual teórico 'Organización del Servicio de Pisos en Alojamientos'
- Manual teórico 'Procesos de Limpieza y Puesta a Punto de Habitaciones y Zonas Comunes en Alojamiento'

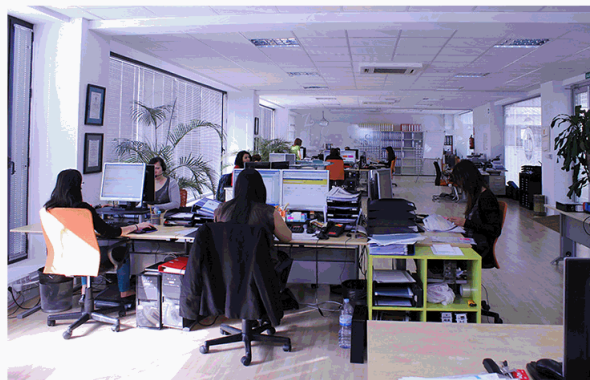


## profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.
- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



## *plazo de finalización*

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

## *campus virtual online*

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de ineseem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

## *comunidad*

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

## *revista digital*

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

## *secretaría*

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

**programa formativo**

## **PARTE 1. GOBERNANTA**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL TURISMO Y LA HOSTELERÍA**

- 1.- El turismo
- 2.- Los productos turísticos
- 3.- El alojamiento
- 4.- El transporte como componente del producto turístico

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL HOTEL**

- 1.- Introducción
- 2.- Clasificación de los hoteles y principales características
- 3.- Unidades de alojamiento y modalidades de estancia
- 4.- Tarifas
- 5.- Estructura general de un hotel: actividades desarrolladas en él y organigrama general

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PUESTO DE GOBERNANTA**

- 1.- El departamento a cargo de la Gobernanta
- 2.- La Gobernanta
- 3.- Organización y supervisión del servicio de lencería
- 4.- Organización y supervisión del servicio de lavandería
- 5.- Control de llaves y bloqueo de habitaciones
- 6.- Formularios
- 7.- Gestión y organización de los recursos y materiales necesarios para el departamento

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA CAMARERA DE PISOS**

- 1.- Introducción
- 2.- Presencia de la camarera de pisos y complementos para la realización de su trabajo
- 3.- Horarios de trabajo de las camareras de pisos
- 4.- Limpieza de habitaciones
- 5.- La cama
- 6.- El baño
- 7.- Limpieza del suelo y las ventanas
- 8.- Utilización del aspirador
- 9.- Pautas a seguir de forma obligatoria por parte de la camarera de pisos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. REVISIÓN Y CONTROLES DEL TRABAJO REALIZADO**

- 1.- Introducción
- 2.- Revisiones que debe hacer la Gobernanta
- 3.- Controles que debe hacer la Gobernanta

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA DECORACIÓN**

- 1.- Introducción
- 2.- Planificación de la idea decorativa
- 3.- Aspectos relevantes para la decoración
- 4.- Estilos decorativos
- 5.- Decoración para los espacios interiores

### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. CALIDAD, HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

- 1.- Calidad
- 2.- Higiene
- 3.- Prevención de riesgos laborales
- 4.- Tipos de accidentes que se pueden producir
- 5.- Primeros auxilios

### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS**

- 1.- Selección y contratación de personal



- 2.- Entrenamiento y desarrollo del personal
- 3.- Organización del trabajo y asignación de tareas
- 4.- Motivación y manejo de conflictos en el equipo de trabajo

## **PARTE 2. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE PISOS EN LOS 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 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.

## **PARTE 3. PROCESOS DE GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL 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 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.

## PARTE 4. 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.

## PARTE 5. 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.

# PARTE 6. 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.
- 2.Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves.
- 3.Aspectos legales y normativos
- 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
- 2.Gestión por procesos en hostelería y turismo

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

- 1.Procesos de producción y servicio
- 2.Supervisión y medida del proceso y producto/servicio
- 3.Gestión de los datos
- 4.Evaluación de resultados