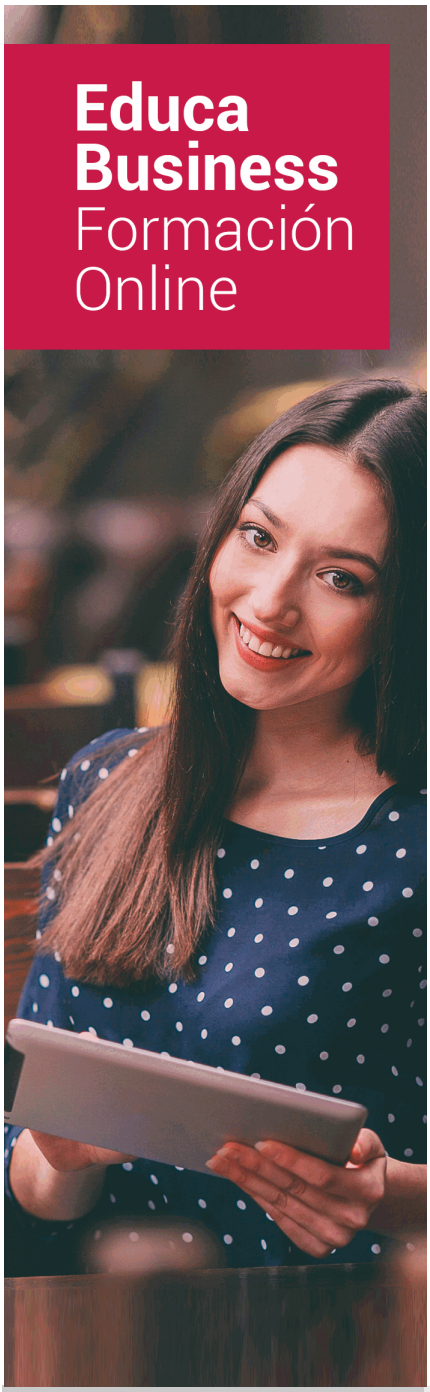
EDUCA BUSINESS SCHOOL

Titulación certificada por
EDUCA BUSINESS SCHOOL

Master en Atención al Cliente y Control de Procesos en Pisos + Titulación Universitaria



SOBRE EDUCA

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

NOS COMPROMETEMOS CON LA CALIDAD

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con **el Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación**(AENOR) de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

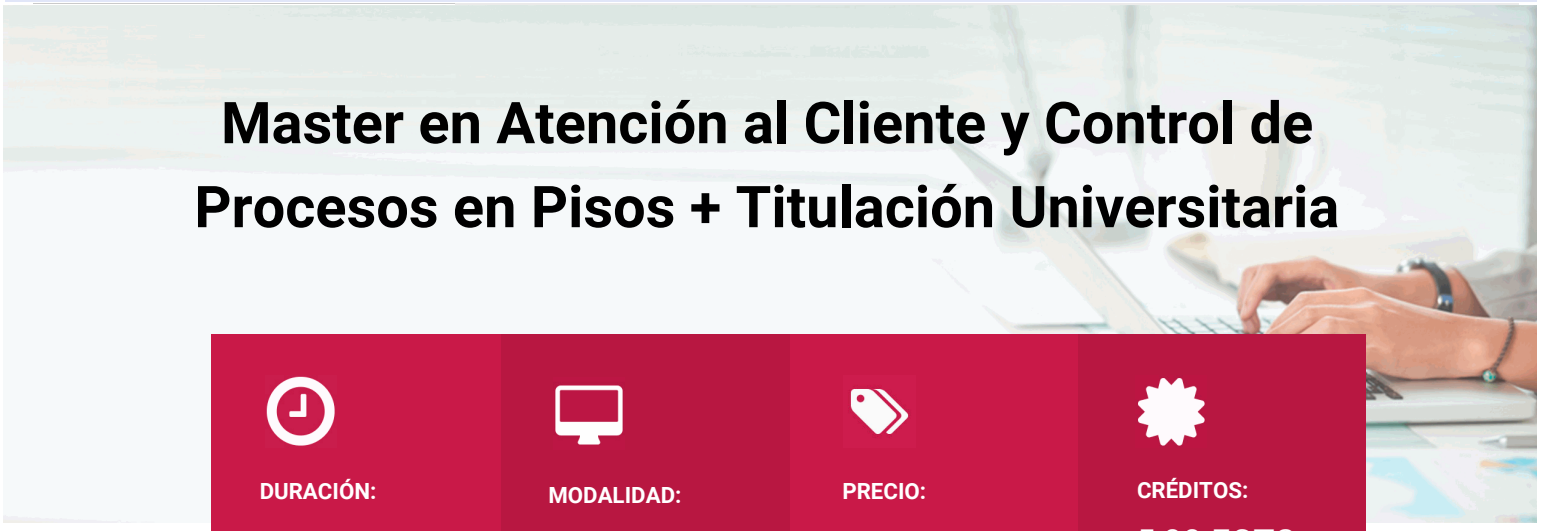
Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, l**os cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública.Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya** (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

Master en Atención al Cliente y Control de Procesos en Pisos + Titulación Universitaria



DURACIÓN:
725 horas

MODALIDAD:
Online

PRECIO:
1.495 €
Incluye materiales didácticos, titulación y gastos de envío.

CRÉDITOS:
5,00 ECTS

CENTRO DE FORMACIÓN:
Educa Business School

Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Master en Atención al Cliente y Control de Procesos en Pisos con 600 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional - Titulación Universitaria de Seguridad en el Trabajo con 5 Créditos Universitarios ECTS. Formación Continua baremable en bolsas de trabajo y concursos oposición de la Administración Pública.

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

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, 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 (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).

Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

NOMBRE DEL ALUMNO/A

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

Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXX

Con una calificación de NOTABLE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Descripción

Si trabaja en el sector de la hostelería y tiene interés en dedicarse profesionalmente al entorno de la gestión de alojamientos y pisos este es su momento, con el Master en Atención al Cliente y Control de Procesos en Pisos podrá adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar esta labor de la mejor forma posible.

Objetivos

- Definir y establecer los procesos de prestación de servicios del departamento de pisos, precisando los planes de trabajo para conseguir resultados adecuados y rentables.
- Dirigir la formalización y control de los inventarios de ropa, productos, materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario de modo que se pueda conocer su cantidad y grado de rotación y conservación, prestando asistencia técnica y operativa.
- Establecer normas, procedimientos, métodos y medidas para el aprovisionamiento externo, almacenamiento, distribución interna, control y reposición periódicos de los productos, materiales y utensilios propios del área de pisos, de modo que se pueda obtener el máximo provecho económico de los recursos disponibles.
- Coordinar, en colaboración con los departamentos implicados, el mantenimiento y reparación de las instalaciones del área de pisos, supervisando los resultados finales.
- Vigilar el cumplimiento de las normas en materia de seguridad de las personas y de las cosas, informando y controlando al personal a su cargo y participando en la evacuación en casos o simulacros de emergencias.
- Verificar el estado de limpieza y puesta a punto de las instalaciones asignadas al departamento de pisos, prestando la asistencia técnica y operativa necesaria, para conseguir un óptimo rendimiento y facilitar el trabajo del personal dependiente.
- Controlar los procesos de lavandería-lencería, prestando la asistencia técnica y operativa necesaria, y asegurando un nivel óptimo de acabado y la coordinación con todos los departamentos o empresas implicados.
- Supervisar la decoración y ambientación de la zona de pisos y áreas públicas u otras instalaciones del establecimiento, participando en su definición y realización, con el fin de lograr que el cliente pueda disfrutar de un entorno confortable y accesible y se ofrezca, además, una imagen actualizada y acorde con la imagen corporativa de la empresa o entidad.

A quién va dirigido

Este Master en Atención al Cliente y Control de Procesos en Pisos está dirigido a cualquier profesional del entorno que tenga especial interés en conocer las pautas de control y organización en pisos y alojamientos, así como a aquellos que quieran especializarse en la atención al cliente en este sector.

Para qué te prepara

El Master en Atención al Cliente y Control de Procesos en Pisos le prepara para tener una visión completa sobre el sector de la hostelería llegando a aplicar técnicas de organización y control en pisos y alojamientos.

Salidas Laborales

Hostelería / Turismo / Gestión de pisos y alojamientos.

-

Formas de Pago

- Contrareembolso
- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay
Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses
+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono (+34) 958 050 217 e infórmate de los pagos a plazos sin intereses que hay disponibles

Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

10% Beca Alumnos: Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.

Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado.**

Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa,** donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.

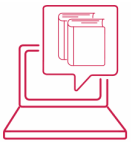
Reinventamos la Formación Online

Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.

Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.

Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.

Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.

Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.

Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.

Revista Digital

El alumnado puede 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, y otros recursos actualizados de interés.

Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

Acreditaciones y Reconocimientos

Temario

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

PARTE 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
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

PARTE 3. 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

PARTE 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
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 deemergencia, 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 5. 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 6. 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 7. 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

PARTE 8. SEGURIDAD EN EL TRABAJO

MÓDULO 1. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL (I)

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO Y DEFINICIÓN DE SEGURIDAD: TÉCNICAS DE SEGURIDAD

1.Concepto y Definición de Seguridad: Técnicas de Seguridad
2.Clasificación de las Técnicas de Seguridad
3.Los Riesgos Profesionales

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ACCIDENTES DE TRABAJO

1.Definiciones de Accidente de Trabajo
2.El Origen de los Accidentes de Trabajo
3.Modelos de Notificación de Accidentes de Trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES COMO TÉCNICA PREVENTIVA

1.Accidentes que se Deben Investigar
2.Métodos de Investigación
3.Tipos de Investigación de accidentes

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN GENERAL DEL RIESGO DE ACCIDENTE

1.La Evaluación de Riesgos
2.Evaluación y Control de los Riesgos
3.Proceso General de Evaluación de Riesgos
4.Método de Evaluación de Riesgos W.T. Fine
5.Contenidos mínimos de los procedimientos e instrucciones operativas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. INSPECCIONES DE SEGURIDAD E INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES

1.Inspecciones de Seguridad

2.Investigación de accidentes

UNIDAD DIDÁCTICA 6. NORMAS Y SEÑALIZACIONES EN SEGURIDAD INDUSTRIAL

1.Las Normas de Seguridad

2.Señalización de Seguridad

UNIDAD DIDÁCTICA 7. PROTECCIÓN COLECTIVA E INDIVIDUAL

1.La Protección Colectiva

2.La Protección Individual Equipos de Protección Individual (EPIs)

UNIDAD DIDÁCTICA 8. INCENDIOS

1.Incendios

2.Clases de Fuego: Tipos de Combustibles

3.El Origen de los Incendios

4.Protección ante Incendios

UNIDAD DIDÁCTICA 9. PLANES DE EMERGENCIA Y AUTOPROTECCIÓN

1.Planes de Emergencia y Autoprotección

2.Actividades con Reglamentación Sectorial Específica

3.Actividades sin Reglamentación Sectorial Específica

4.Plan de Autoprotección

5.Medidas de Emergencia

UNIDAD DIDÁCTICA 10. SEGURIDAD EN LUGARES DE TRABAJO

1.Seguridad y Salud en los lugares de trabajo

2.Seguridad en el proyecto

3.Condiciones mínimas de volumen y superficie

4.Suelos y desniveles

5.Vías de circulación

6.Puertas y portones

7.Escaleras fijas y de servicio

8.Escalas fijas

9.Escaleras de mano

10.Vías y salidas de evacuación

11.Orden, limpieza y señalización

12.Condiciones ambientales

13.Iluminación

14.Material y locales de primeros auxilios

15.Instalaciones

16.Vestuarios, duchas, lavabos y retretes

17.Discapacitados

MÓDULO 2. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL (II)

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SEGURIDAD EN MÁQUINAS Y EQUIPOS DE TRABAJO

1.Seguridad y Salud relacionada con las Máquinas
2.Origen y clasificación de los riesgos en máquinas
3.Requisitos fundamentales de seguridad y salud
4.Medidas de Protección
5.Real Decreto 1215/1997 Disposiciones de Seguridad en Equipos de Trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HERRAMIENTAS E INSTALACIONES
1.Herramientas Manuales
2.Herramientas Manuales a Motor
3.Instalaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MANIPULACIÓN, TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES
1.Manipulación de Materiales
2.Almacenamiento de Materiales
3.Transporte de Materiales
4.Equipos de Elevación y Transporte

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA ELECTRICIDAD Y EL RIESGO ELÉCTRICO
1.La Electricidad y el Riesgo Eléctrico
2.Tipos de Contacto Eléctrico
3.Trabajos sin Tensión
4.Trabajos en Tensión
5.Maniobras, mediciones, ensayos y verificaciones
6.Trabajos en proximidad
7.Trabajos en Ambientes Especiales
8.Requisitos Técnicos para la Realización de Trabajos Eléctricos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SEGURIDAD EN EL MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS
1.Aspectos fundamentales de la Industria Química
2.Clasificaciones de los Agentes Químicos
3.Comercialización Segura de Productos Químicos
4.Evaluación y control del Riesgo Químico
5.Medidas específicas de prevención y protección
6.Sistemas de Protección Colectiva
7.Los EPIs en la Industria Química

UNIDAD DIDÁCTICA 6. RESIDUOS TÓXICOS Y PELIGROSOS
1.Introducción: Medio Ambiente y Empresa
2.Residuos Tóxicos y Peligrosos
3.Gestión de los Residuos

UNIDAD DIDÁCTICA 7. SOLDADURA
1.Las Operaciones de Soldadura
2.Técnicas de Soldeo
3.Riesgos Higiénicos en Soldadura

4.Riesgos de Seguridad en Soldadura
5.Protecciones Individuales en Soldadura

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ESPACIOS CONFINADOS

1.Concepto y Clasificación de los Espacios Confinados
2.Riesgos y Peligros Asociados a los Espacios Confinados
3.Preparación y Actuación en Espacios Confinados
4.Procedimientos de Emergencia y Rescate
5.Formación y Entrenamiento de los Trabajadores

UNIDAD DIDÁCTICA 9. ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS

1.Formación de los trabajadores
2.Programación de la Formación
3.Impartición de la Formación
4.Evaluación de la Formación
5.Técnicas de Comunicación
6.Técnicas de Información
7.Técnicas de Negociación