

La autorización de la limpieza deberá hacerse constar expresamente en el acta de reconocimiento a que se refiere el artículo 56.2 del Reglamento de Espectáculos Taurinos.

Madrid, 18 de abril de 1996.

BELLOCH JULBE

MINISTERIO DE ECONOMIA Y HACIENDA

8881 *RESOLUCION de 18 de abril de 1996, de la Delegación del Gobierno en el Monopolio de Tabacos, por la que se publican los precios de venta al público de determinadas labores de tabaco en Expendedurías de Tabaco y Timbre del Area del Monopolio.*

En virtud de lo establecido en el artículo 3 de la Ley del Monopolio Fiscal de Tabacos, se publican los precios de venta al público de determinadas labores de tabaco en Expendedurías de Tabaco y Timbre del Area del Monopolio, que han sido propuestos por los correspondientes fabricantes e importadores:

Primero.—Los precios de venta al público de las labores de tabaco que se indican a continuación, incluidos los diferentes tributos, en Expendedurías de Tabaco y Timbre de la península e islas Baleares, serán los siguientes:

	Precio total de venta al público — Pesetas/cajetilla
A) Cigarrillos rubios:	
Gallaher Superkings Menthol	280
Barça	190
B) Cigarrillos negros:	
Barça	140

Segundo.—Los precios de venta al público, incluidos los diferentes tributos, de las labores de tabaco que se indican a continuación, en Expendedurías de Tabaco y Timbre de Ceuta y Melilla, serán los siguientes:

	Precio total de venta al público — Pesetas/cajetilla
A) Cigarrillos rubios:	
Barça	175
B) Cigarrillos negros:	
Barça	130

Tercero.—La presente Resolución entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 18 de abril de 1996.—El Delegado del Gobierno, Jaime Sanmartín Fernández.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

8882 *REAL DECRETO 303/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de camarera/o de pisos.*

El Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, por el que se establecen directrices sobre los certificados de profesionalidad y los correspondientes contenidos mínimos de formación profesional ocupacional, ha instituido y delimitado el marco al que deben ajustarse los certificados de profesionalidad por referencia a sus características formales y materiales, a la par que ha definido reglamentariamente su naturaleza esencial, su significado, su alcance y validez territorial, y, entre otras previsiones, las vías de acceso para su obtención.

El establecimiento de ciertas reglas uniformadoras encuentra su razón de ser en la necesidad de garantizar, respecto a todas las ocupaciones susceptibles de certificación, los objetivos que se reclaman de los certificados de profesionalidad. En sustancia esos objetivos podrían considerarse referidos a la puesta en práctica de una efectiva política activa de empleo, como ayuda a la colocación y a la satisfacción de la demanda de cualificaciones por las empresas, como apoyo a la planificación y gestión de los recursos humanos en cualquier ámbito productivo, como medio de asegurar un nivel de calidad aceptable y uniforme de la formación profesional ocupacional, coherente además con la situación y requerimientos del mercado laboral, y, para, por último, propiciar las mejores coordinación e integración entre las enseñanzas y conocimientos adquiridos a través de la formación profesional reglada, la formación profesional ocupacional y la práctica laboral.

El Real Decreto 797/1995 concibe además a la norma de creación del certificado de profesionalidad como un acto de Gobierno de la Nación y resultante de su potestad reglamentaria, de acuerdo con su alcance y validez nacionales, y, respetando el reparto de competencias, permite la adecuación de los contenidos mínimos formativos a la realidad socio-productiva de cada Comunidad Autónoma competente en formación profesional ocupacional, sin perjuicio, en cualquier caso, de la unidad del sistema por relación a las cualificaciones profesionales y de la competencia estatal en la emanación de los certificados de profesionalidad.

El presente Real Decreto regula el certificado de profesionalidad correspondiente a la ocupación de camarera/o de pisos, perteneciente a la familia profesional de Hostelería y Turismo y contiene las menciones configuradoras de la referida ocupación, tales como las unidades de competencia que conforman su perfil profesional, y los contenidos mínimos de formación idóneos para la adquisición de la competencia profesional de la misma ocupación, junto con las especificaciones necesarias para el desarrollo de la acción formativa; todo ello de acuerdo al Real Decreto 797/1995, varias veces citado.

En su virtud, en base al artículo 1, apartado 2 del Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, previo informe de las Comunidades Autónomas que han recibido el tras-paso de la gestión de la formación profesional ocupacional y del Consejo General de la Formación Profesional,

a propuesta del Ministro de Trabajo y Seguridad Social, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 23 de febrero de 1996,

DISPONGO:

Artículo 1. Establecimiento.

Se establece el certificado de profesionalidad correspondiente a la ocupación de camarera/o de pisos, de la familia profesional de Hostelería y Turismo, que tendrá carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

Artículo 2. Especificaciones del certificado de profesionalidad.

1. Los datos generales de la ocupación y de su perfil profesional figuran en el anexo 1.

2. El itinerario formativo, su duración y la relación de los módulos que lo integran, así como las características fundamentales de cada uno de los módulos figuran en el anexo II, apartados 1 y 2.

3. Los requisitos del profesorado y los requisitos de acceso del alumnado a los módulos del itinerario formativo figuran en el anexo II, apartado 3.

4. Los requisitos básicos de instalaciones, equipos y maquinaria, herramientas y utillaje, figuran en el anexo II, apartado 4.

Artículo 3. Acreditación del contrato de aprendizaje.

Las competencias profesionales adquiridas mediante el contrato de aprendizaje se acreditarán por relación a una, varias o todas las unidades de competencia que conforman el perfil profesional de la ocupación, a las que se refiere el presente Real Decreto, según el ámbito de la prestación laboral pactada que constituya el objeto del contrato, de conformidad con los artículos 3.3 y 4.2 del Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo.

Disposición transitoria única. Plazo de adaptación de centros.

Los centros autorizados para dispensar la formación profesional ocupacional a través del Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional, regulado por el Real Decreto 631/1993, de 3 de mayo, deberán adecuar la impartición de las especialidades formativas homo-

logadas a los requisitos de instalaciones, materiales y equipos, recogidos en el anexo II apartado 4 de este Real Decreto, en el plazo de un año, comunicándolo inmediatamente a la Administración competente.

Disposición final primera. Facultad de desarrollo.

Se autoriza al Ministro de Trabajo y Seguridad Social para dictar cuantas disposiciones sean precisas para desarrollar el presente Real Decreto.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid a 23 de febrero de 1996.

JUAN CARLOS R.

El Ministro de Trabajo y Seguridad Social,
JOSE ANTONIO GRIÑAN MARTINEZ

ANEXO I

I. Referente ocupacional

1. Datos de la ocupación:

- 1.1 Denominación: camarera/o de pisos.
- 1.2 Familia profesional de: turismo y hostelería.

2. Perfil profesional de la ocupación:

2.1 Competencia general:

Realizar la limpieza y puesta a punto de las habitaciones (hoteles, apartamentos, residencias, etc.), en todas sus posibles dependencias, así como de las áreas comunes de pisos, cuidando el buen estado de instalaciones y mobiliario. Entregar objetos olvidados por los clientes, cumplimentar las hojas de trabajo, comunicar las anomalías detectadas, mediante los procedimientos y técnicas establecidas por la gobernanta o superior, para ofrecer una alta calidad en cuanto a limpieza e higiene y perfecto estado de uso de las instalaciones.

2.2 Unidades de competencia:

1. «Realizar las actividades de puesta a punto de las habitaciones y áreas comunes.»

2.3 Realizaciones profesionales y criterios de ejecución.

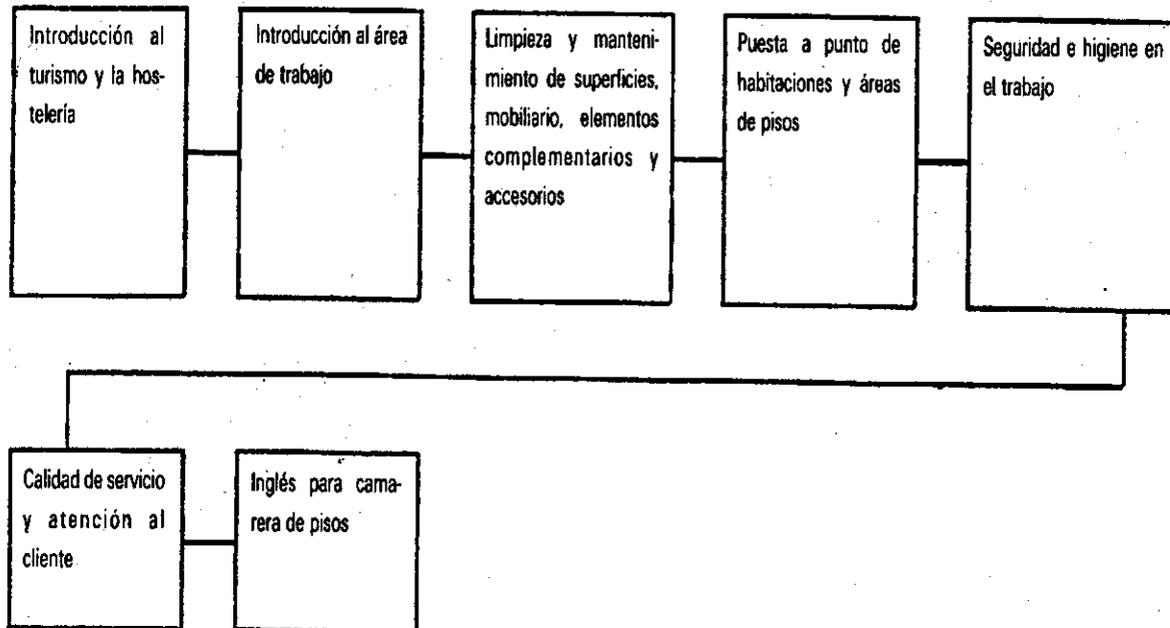
Unidad de competencia 1: realizar las actividades de limpieza y puesta a punto de las habitaciones y áreas comunes.

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCIÓN
2.1 Recibir la información adecuada sobre el estado de las habitaciones y preparar el material, maquinaria, productos y utensilios para la iniciación del desarrollo del trabajo.	Preparando la inicialización del trabajo de acuerdo con: Las instrucciones del parte de ocupación de su sector. La preparación de los materiales, herramientas y equipos para la iniciación del trabajo. El aprovisionamiento —en el caso que no los tuviese— de los materiales necesarios, por medio de los vales de pedidos. La verificación y la exactitud de los datos reflejados en el parte de ocupación, revisando las habitaciones para comprobar su disponibilidad.

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>2.2 Limpiar y arreglar las habitaciones de clientes, y áreas colindantes, a través del empleo de productos e instrumentos y materiales de limpieza, para ofrecer al cliente una imagen pulcra del establecimiento.</p>	<p>Verificando el estado de la habitación —según los parámetros establecidos— antes de iniciar su puesta a punto. Preparando la habitación para su limpieza, ventilándola, situando enseres, colocando o retirando ropas. Retirando o avisando —al departamento correspondiente— para que se lleven el material utilizado en el servicio de comidas, procedente del «room service». Efectuando el cambio de la ropa de cama y baño siguiendo los criterios establecidos y las normas de higiene adecuadas. Recogiendo de la habitación la ropa sucia que haya dejado el cliente —con las normas de higiene adecuadas— en la bolsa dispuesta al efecto, mediante el procedimiento establecido. Efectuando las tareas de limpieza, desinfección y acondicionamiento del dormitorio, cuarto de baño, salones, con los productos, utensilios y maquinaria adecuada, de forma que se reduzca la población microbiana hasta unos niveles que se juzgan seguros para las exigencias de la salud pública. Aprovisionando a las habitaciones de objetos de aseo, documentos, complementos, etc. y del minibar (cuando proceda) controlando los consumos para la gestión posterior de facturación. Supervisando de forma general el estado de la habitación una vez finalizado el trabajo.</p>
<p>2.3 Comprobar el buen estado de las instalaciones y del mobiliario, repasando las diferentes áreas, para lograr que el cliente encuentre las habitaciones y zonas de acceso a las mismas en perfecto estado de uso.</p>	<p>Punteando en el listado que recoge las instalaciones y el mobiliario con el que va comprobando su estado. Informando de los desperfectos o averías a la gobernanta, dando descripción de la mismas para que sean reparadas. Comprobando que han sido solucionados para informar a su jefe superior.</p>
<p>2.4 Atender al cliente durante su permanencia en las habitaciones del hotel, utilizando el material y las habilidades adecuadas, para ofrecerle un correcto servicio.</p>	<p>Atendiendo las quejas y reclamaciones rápidamente e informando a su jefe superior. Atendiendo las peticiones de los clientes (suplementos de jabón, ropas, almohadas, etc.) según normas establecidas. Informando a la Gobernanta de situaciones especiales (clientes enfermos, niños, personas de edad), siguiendo las vías establecidas. Preparando la cobertura de las habitaciones para la noche, con los criterios establecidos, siguiendo las normas de seguridad e higiene.</p>
<p>2.5 Procesar los objetos olvidados por el cliente, siguiendo las normas establecidas, para su custodia y posterior devolución.</p>	<p>Tratando los objetos olvidados de la forma más adecuada según qué tipo de objeto. Etiquetándolo siguiendo los parámetros determinados por el jefe del departamento para poderlo localizar rápidamente en el caso de que así se requiera. Entregando el objeto para su almacenamiento a la Gobernanta.</p>
<p>2.6 Cumplir las medidas de seguridad oportunas, siguiendo las normas establecidas, para proteger las habitaciones de personal extraño y para evitar accidentes (prestando en caso necesario los primeros auxilios).</p>	<p>Informando rápidamente a las personas responsables de seguridad, si se detecta a alguien o algo sospechoso. Responsabilizándose de la seguridad de las habitaciones ante personas ajenas a ellas. Detectando cualquier clase de accidente o riesgo que puedan sucederse en las habitaciones, y actuando según las normas establecidas para el efecto.</p>
<p>2.7 Finalizar el trabajo con la recogida y limpieza de equipos, materiales, etc., comprobando que queda en perfecto estado, para mantener una buena imagen del área.</p>	<p>Revisando y repasando los lugares donde ha estado expuesto todo el equipo de trabajo, así como recogéndolo y depositándolo en el office de forma que quede el área despejada y en perfecto estado. Preparando, contando y acondicionando la ropa para su envío a lavandería, según las normas establecidas. Recogiendo, limpiando el carro y guardando los artículos complementarios, dotaciones, etc., sobrantes, según normas establecidas. Organizando y manteniendo en perfecto orden, estado y limpieza el office, llevando el nivel de stock de enseres, ropas, materiales, etc., de acuerdo a los procedimientos establecidos. Entregando las llaves, el parte, e informando sobre las incidencias, novedades, etc., a la finalización del trabajo a su jefe inmediato. Observando en todo momento la importancia de aplicar las normas de seguridad e higiene durante todas las facetas de la ocupación.</p>

ANEXO II

1. Itinerario formativo



1.1 Duración:

Conocimientos prácticos: 221 horas.
 Conocimientos teóricos: 94 horas.
 Evaluaciones: 20 horas.
 Duración total: 335 horas.

1.2 Módulos que lo componen:

1. Introducción al Turismo y la Hostelería.
2. Introducción al área de trabajo.
3. Limpieza y mantenimiento de superficies, mobiliario, elementos complementarios y accesorios.
4. Puesta a punto de habitaciones y áreas de pisos.
5. Seguridad e higiene en el trabajo.

6. Calidad de servicio y atención al cliente.
7. Inglés para camarera de pisos.

2. Módulos formativos

Módulo 1. Introducción al turismo y a la hostelería. (Módulo común asociado al perfil profesional de la ocupación.)

Objetivo general del módulo: Conocer el desarrollo, evolución y tendencias del fenómeno turístico desde su perspectiva histórica. Determinar las características principales de los establecimientos hosteleros en función de su categoría. Situar la ocupación en el marco de la organización empresarial.

Duración: 20 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
1.1 Comprender el fenómeno turístico desde su perspectiva histórica y su incidencia sobre la actividad económica.	Identificar los antecedentes históricos del fenómeno turístico. Distinguir los factores que influyeron en el desarrollo del turismo de masas. Identificar las actividades económicas —directas e indirectas— que sustenta el fenómeno turístico. Describir las nuevas tendencias del turismo y su incidencia sobre la hostelería. Enumerar las personas públicas y privadas, empresas e instituciones, que han influido en el desarrollo del turismo.
1.2 Distinguir las características principales de los establecimientos hosteleros y su estructura organizativa.	Identificar los establecimientos hosteleros en función del tipo y categoría del establecimiento. Distinguir los distintos departamentos de un establecimiento hostelero en función del tipo de establecimiento y de su categoría. Describir las funciones y responsabilidades de cada uno de los departamentos de un establecimiento hostelero. Identificar los establecimientos hosteleros más emblemáticos en el ámbito nacional e internacional.
1.3 Situar la ocupación en el marco de la estructura organizativa, identificando sus funciones y relaciones con el resto de la plantilla.	Identificar los puestos de trabajo adscritos a los distintos departamentos indicando sus funciones dentro del proceso productivo. Integrar las funciones de la ocupación en el conjunto de la actividad del establecimiento. Interiorizar las relaciones que genera su actividad con otros departamentos. Interiorizar las normas ético-profesionales de la profesión.

Contenidos teórico-prácticos:**El fenómeno turístico:****Antecedentes históricos.****Desarrollo del turismo de masas.**

Repercusiones del turismo sobre las actividades económicas directas (hostelería, agencias de viajes, transporte, oficinas de información, etc.) e indirectas (comercio, servicios médicos, alimentación, etc.).

Visitantes, turistas y excursionistas.

Personas públicas y privadas, empresas e instituciones, que han influido en el desarrollo del turismo.

Nuevas tendencias del turismo y su incidencia sobre la hostelería.

La hostelería y su importancia en España:**Factores determinantes de su desarrollo.****Datos más significativos.****Los alojamientos turísticos:****Alojamientos hoteleros.****Alojamientos extrahoteleros.****Definición, características y clasificación.****Nuevas tendencias.**

Establecimientos hosteleros más emblemáticos el panorama nacional e internacional.

Departamentos de un hotel: Funciones, personal, relaciones interdepartamentales.

Recepción, consejería y teléfonos.**Pisos.****Cocina.****Comedor.****Lavandería-lencería.****Restaurantes y cafeterías:****Definición, características y clasificación.****Funciones y personal.****Normas ético-profesionales en la hostelería.**

Clasificar las distintas actividades económica que genera el fenómeno turístico.

Clasificar los establecimientos hosteleros (alojamientos hoteleros y extrahoteleros, restaurantes y cafeterías) en función de unas características previamente determinadas.

Ubicar la ocupación en un organigrama funcional dado.

En una simulación donde se reproduzcan situaciones habituales de la profesión, determinar las normas ético-profesionales aplicables a cada caso.

Módulo 2. Introducción al área de trabajo (asociado a la U. C. «Realizar las actividades de puesta a punto de las habitaciones y áreas comunes»).

Objetivo general del módulo: conocer las características más relevantes que posee el área de alojamientos (departamento de pisos), en los distintos establecimientos. Identificar las peculiaridades que definen el puesto de trabajo de la camarera de pisos. Adquirir los hábitos, actuar consecuentemente y de forma espontánea.

Duración: 10 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
2.1 Conocer las características más relevantes del departamento de pisos en todo lo que se relaciona con las habitaciones.	Identificar las diferentes zonas que componen el departamento de pisos, indicando las funciones y sus características. Identificar las normas de seguridad e higiene aplicable al trabajo y a cada una de las zonas. Identificar los diferentes muebles que se encuentran en las habitaciones y áreas de acceso.
2.2 Identificar las peculiaridades que definen el puesto de trabajo de la camarera de pisos.	Identificar las funciones y responsabilidades de la camarera de pisos con respecto al sector encomendado.
2.3 Identificar y utilizar la uniformidad y complementos, en función del turno de trabajo y de la estación del año.	Identificar los principales documentos (controles, vales y memorándum) más habituales, explicando su finalidad y describiendo su recorrido. Diferenciar las características que deben poseer los uniformes para los diferentes turnos de trabajo de la camarera, según establecimientos. Vestirse el uniforme adecuado al turno de trabajo de forma que refleje una imagen ordenada y limpia de acuerdo con el servicio que deberá desarrollar.
2.4 Asumir los hábitos y actuar consecuentemente y de forma espontánea.	Indicar la forma correcta de actuar —en un supuesto— que ponga a prueba los criterios ético-profesionales. Evaluar la actuación de la camarera de pisos, presentada en vídeos o descrita, ante un supuesto de una reclamación sobre un objeto desaparecido, de forma que se resuelva favorablemente.
2.5 Conocer la maquinaria y todo elemento propio del área de pisos para su posterior utilización.	Identificar los diferentes tipos de equipos, maquinarias, herramientas, para su posterior utilización. Identificar los diferentes riesgos que pueden dar lugar a la mala utilización de las máquinas de pisos y a sus consecuencias.
2.6 Conocer las diferentes clases de mobiliario y elementos de decoración que se pueden encontrar y que dan lugar a la denominación de la zona en cuestión, para su posterior puesta a punto.	Identificar los diferentes tipos de mobiliario característicos de habitaciones, salones, áreas públicas y jardines, para su posterior mantenimiento.

Contenidos teórico-prácticos:

El departamento de pisos: objetivos y funciones.
Instalaciones:

Mobiliario: características, calidades y distribución.
Maquinaria: sus características, funcionamiento.
Elementos decorativos: clasificación.

Funciones de la camarera de pisos: organización, según tipo de establecimiento.

Uniformidad: características en los diferentes turnos de trabajo.

Nuevas tecnologías en cuanto a: maquinaria, puertas, llaves, sensores de iluminación.

Analizar la importancia que tiene el puesto de trabajo en el entorno del departamento y de la empresa.

Realizar una lista diferenciando: la maquinaria, mobiliario, utensilios y elementos decorativos.

Realizar (dado un supuesto práctico con varios uniformes del área de alojamientos), la elección de uno de ellos con sus complementos, referenciando el turno y la clase de trabajo que se va a desarrollar.

Módulo 3. Limpieza y mantenimiento de superficies, mobiliario, elementos complementarios y accesorios (asociado a la U. C. «realizar las actividades de puesta a punto de las habitaciones y áreas comunes»).

Objetivo general del módulo: aplicar las técnicas, productos apropiados y maquinaria (si fuese necesaria) en las superficies y elementos decorativos del área de alojamientos para su limpieza y mantenimiento.

Duración: 80 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
3.1 Conocer y clasificar toda clase de pavimentos, paramento y revestimientos con el fin de aplicar el método y nivel más adecuado de limpieza.	Identificar toda clase de pavimentos duros y cerámicos describiendo sus características para su posterior tratamiento. Identificar los textiles más utilizados en la decoración de interiores con el fin de aplicar el mejor método de regeneración. Distinguir los materiales del mobiliario y de los revestimientos describiendo sus características, para su posterior mantenimiento.
3.2 Conocer el uso de los productos de limpieza, insecticidas y desinfectantes más habituales que se deben utilizar en los diferentes métodos de limpieza, etc.	Identificar los principales métodos de limpieza, describiendo el uso que se les puede dar. Identificar y diferenciar productos de limpieza que contengan: tensioactivos, detergentes amoniacados, detergentes de conservación, detergentes decapantes, detergentes solventes y detergentes espumosos para su posterior utilización. Identificar y diferenciar los productos que se utilizan para la conservación de superficies: emulsiones de protección: (que pulimentan, que no pulimentan, que pulimentan a medias), productos mixtos, para utilizarlos posteriormente de la forma más adecuada. Relacionar los diferentes útiles y maquinaria que se pueden utilizar con cada uno de los métodos de limpieza y conservación. Identificar los productos desinfectantes y desinsectantes; explicando su uso.
3.3 Limpiar las superficies, mobiliario e instalaciones utilizando las máquinas y utensilios adecuados.	Montar «carro de limpieza» con los productos, útiles y maquinaria más adecuado según método de limpieza que se deba desarrollar en cada caso. Establecer qué método de limpieza es el más adecuado en función de la superficie que se debe limpiar. Utilizar las máquinas y utensilios de limpieza obteniendo un resultado correcto y siguiendo las normas de seguridad adecuadas.
3.4 Conocer y adaptar las normas más elementales de orden, envasado y etiquetado que se lleva a cabo en el almacenaje de todo el material y lencería, utilizado y en vías de utilizarse.	Almacenar después de haber ordenado y limpiado todos los productos, utensilios y maquinaria utilizada; de una forma adecuada. Realizar la reposición de material y Lencería de cama y baño, mediante la cumplimentación de toda clase de vales o formularios, que se necesiten para posibles utilizaciones posteriores; de una forma ordenada y con los parámetros de almacenaje establecidos.

Contenidos teórico-prácticos:

La limpieza y conservación: métodos: para pavimentos y paramentos.

Productos de uso más frecuentes en hostelería:

Productos especiales para tratamiento de suelos.

Conservantes

Productos con agregados.

Detergentes universales.

Insecticidas y desinfectantes.

Los materiales, utensilios y herramientas de limpieza.

La maquinaria del departamento de pisos.

Montaje del carro de limpieza.

Metodología de la limpieza.

Tiempos estimativos en las operaciones de limpieza según método.

Limpiar y mantener:

Instalaciones y aparatos.

Mármol, gres, terrazo y similares.

Suelos de parquet, tarima y corcho.

Espejos, cristales y vidrios.

Moquetas y alfombras.

Tapicería y tejidos.

Mobiliario de madera, madera lacada, barnizada.
Superficies de piel.
Componentes y almacenaje de:

Aspiradora.
Vitrificadora.
Enceradora.
Pulidora.
Limpia moquetas por inyección.

Módulo 4. Puesta a punto de las habitaciones y áreas de pisos (asociado a la U. C. «Realizar las acti-

vidades de puesta a punto de las habitaciones y áreas comunes»).

Objetivo general del módulo. Realizar la puesta a punto de las habitaciones de: salida, ocupadas, repaso, cobertura, bloqueos y desbloqueos, aplicando los métodos y prioridades correctas e interpretando y cumplimentando los partes de trabajo, petición y control de productos y artículos de uso.

Duración: 80 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
4.1 Interpretar y cumplimentar la hoja de trabajo «control de habitaciones», y la de instrucciones.	Interpretar y chequear la hoja de trabajo «control de habitaciones», a través del procedimiento habitual. Identificar —a partir de un supuesto de hoja de trabajo— las tareas que se deben realizar y de la hoja de instrucciones para el comienzo de la marcha normal del trabajo. Cumplimentar —a la terminación del trabajo— de forma correcta la hoja de trabajo «control parcial de habitaciones» y la hoja de instrucciones, con los procedimientos habituales.
4.2 Montar el carro de camarera, verificando la lencería, efectuando el control de los productos de limpieza, elementos de uso y productos complementarios, etc.	Identificar las partes de que consta un carro de camarera y describir su colocación. Montar un «carro camarera», seleccionando los productos, utensilios y lencería de cama y baño necesarios, disponiéndolos de forma ordenada de manera que resulte funcional. Completar —a partir de un supuesto— los niveles de stock de: productos, utensilios, artículos complementarios, lencería de los armarios de su área, hasta alcanzar los parámetros expuestos estipulados.
4.3 Dejar la habitación en perfecto estado de limpieza y dispuesta para su uso por los anteriores o nuevos ocupantes.	Enumerar las operaciones y el orden de limpieza que se debe efectuar en una habitación, indicando los puntos clave que se deben tener en cuenta tanto en el dormitorio, como en el cuarto de baño, salón y cocina. Limpiar y mantener habitaciones: ocupadas, libres, coberturas y desbloqueos siguiendo los parámetros de orden y método estipulados por el jefe de departamento para alcanzar los niveles óptimos de habitabilidad estipulados. Hacer la cama de forma que quede perfectamente, según los parámetros estipulados. Detectar los posibles fallos de limpieza, de orden o de reposición de lencería a partir de la imagen dejada en la habitación, anteriormente, hecha. Detectar los posibles fallos de su área de habitaciones y anotar en la hoja de trabajo o avisar según urgencia. Efectuar correctamente las operaciones de bloqueo de una habitación.
4.4 Atender, a las demandas de los clientes en cuanto al equipamiento de la habitación.	Describir la actuación adecuada ante situaciones especiales planteadas por los clientes en un supuesto. Responder a diferentes demandas de clientes en una situación simulada, según criterios predefinidos de atención al cliente.
4.5 Conocer los trámites y la trayectoria que se debe realizar para recoger y reponer la ropa particular de los clientes.	Recoger ropa particular de clientes —en un supuesto práctico— dejada para lavar, comprobándola o cumplimentando los formularios establecidos, adecuadamente. Entregar ropa de clientes en la lavandería siguiendo la trayectoria y parámetros establecidos.
4.6 Procesar los objetos olvidados por los clientes en las habitaciones.	Indicar la forma de recoger los objetos olvidados, cumplimentando los impresos necesarios, poniéndolos a disposición de la Gobernanta, de modo que no se deterioren y sean, luego, fácilmente localizables.

Contenidos teórico-prácticos:

Características, distribución, mobiliario, etc., en las diferentes habitaciones.

Llaves, tarjetas magnéticas y otros elementos u equipos para el control.

El office de planta.

Las dotaciones de ropa: características y clases.

Provisión de material diario y montaje carro camarera.

Limpieza de habitaciones.

Bloqueos y desbloqueos.

Repaso y cobertura.

Procedimientos para hacer y deshacer el equipaje.

La hoja de trabajo.

Procedimientos en averías, objetos olvidados, atenciones, solicitudes de huéspedes, camas supletorias, cunas, cambios.

Recogida y control de ropa sucia de huésped.

Recuento de lencería sucia, reposición y control.

Control de la droguería y almacén de planta.

Montaje del carro de camarera.

Limpieza de cuartos de baño.

Limpieza de dormitorios.

Limpieza de salón.

Limpieza de cocina.

Montaje de ropa de cama.

Montaje de lencería de baño.

Colocación de complementos, documentos, publicidad, artículos de cortesía.

Servicio de cobertura.

Limpieza de armarios, mesillas y demás mobiliario. Etapas del bloqueo y desbloqueo.

Limpieza de office.

Petición de productos de limpieza y demás elementos de uso.

Control de stock de productos, complementos, lencería.

Operaciones de hacer y deshacer equipajes.

Módulo 5. Seguridad e higiene en el trabajo (módulo común asociado al perfil profesional).

Objetivo general: aplicar las normas y medidas necesarias que se deben adoptar para evitar los riesgos laborales, y saber actuar ante situaciones de emergencia.

Duración: 40 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
5.1 Aplicar las técnicas de primeros auxilios.	<p>Describir el procedimiento y las acciones que se deben realizar en caso de atención a un accidentado o situación similar.</p> <p>Practicar en una simulación de accidente, las técnicas de primeros auxilios aplicadas, de forma que el accidentado reciba la atención adecuada a ese nivel de intervención.</p>
5.2 Aplicar las normas y procedimientos para la prevención y extinción de incendios y la evacuación del personal.	<p>Describir los dispositivos habituales antiincendios y su forma de funcionamiento.</p> <p>Detectar y evaluar el riesgo de incendios a partir de imágenes de instalaciones en diferentes situaciones, o partir de imágenes de actuaciones de diferentes personas, e indicar las medidas preventivas que se deberán adoptar.</p> <p>Describir la actuación a desarrollar en el supuesto de diferentes tipos de fuegos.</p> <p>Describir la forma de utilización o, en su caso, utilizar un extintor para apagar un fuego de forma que se obtenga el mayor rendimiento del mismo.</p> <p>Enunciar el procedimiento a seguir para la evacuación de los clientes, garantizando al máximo la seguridad de éstos.</p>
5.3 Realizar el trabajo de forma segura, evitando los riesgos laborales.	<p>Señalar los principales riesgos para la salud que se dan en su trabajo y la forma de prevenirlos.</p> <p>Indicar, a partir de imágenes referidas a su actividad, las formas correctas e incorrectas de actuación desde el punto de vista de la seguridad e higiene en el trabajo.</p>
5.4 Aplicar los procedimientos habituales para la prevención de robos, hurtos y pérdidas.	<p>Identificar las responsabilidades derivadas de los robos y hurtos en un establecimiento de hostelería.</p> <p>Describir el procedimiento a seguir, según la normativa establecida, para la prevención de robos y hurtos.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

La seguridad e higiene en la hostelería y su importancia.

Primeros auxilios. Botiquín.

Higiene personal y uniformidad.

Descripción de las instalaciones y equipos básicos, que afectan a la normativa sobre incendios.

Prevención de robos, hurtos y pérdidas.

Desarrollo del trabajo: posturas y movimientos a evitar.

Familiarizarse con los medios materiales más comunes que se deberán emplear ante una alarma de incendios: extintores, mangueras, «sprinklers», alarmas, llaves de seguridad, interruptores.

Planteada una situación de peligro, realizar los primeros auxilios a la persona afectada.

Discusión de grupo sobre las consecuencias positivas y negativas de una buena o mala higiene personal.

Realizar una tormenta de ideas para evitar pérdidas, robos y hurtos.

Módulo 6. Calidad de servicio y atención al cliente (módulo común asociado al perfil profesional).

Objetivo general del módulo: aplicar las técnicas de comunicación y atención al cliente —trabajando en equipo—, orientadas a conseguir la máxima calidad de servicio y satisfacción del cliente.

Duración del módulo: 45 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
6.1 Asumir los principios de la calidad del servicio hacia el cliente interno y externo.	<p>Elaborar una enumeración completa de sus clientes internos así como de sus proveedores, justificando adecuadamente el carácter de cliente o proveedor.</p> <p>Describir correctamente las dimensiones y características de la calidad de servicio en hostelería.</p> <p>Analizar la calidad de servicio en una serie de situaciones descritas por medio de textos o presentadas en forma de imágenes (dibujos, diapositivas, vídeos), de forma que se recojan todos los fallos significativos, estableciendo alternativas.</p>
6.2 Comunicarse eficazmente, transmitiendo mensajes claros y que faciliten la relación y captando las demandas y necesidades de los clientes.	<p>Redactar con claridad, brevedad y precisión una nota relacionada con su ocupación.</p> <p>Detectar expresiones que dificultan la comunicación y reformularlas de forma que la faciliten, a partir de una serie de frases escritas.</p> <p>Identificar a partir de imágenes impresas o vídeo expresiones corporales que facilitan o dificultan la comunicación.</p> <p>Adoptar la actitud corporal y utilizar las expresiones verbales que más faciliten la comunicación en una simulación de interacción con un cliente.</p>
6.3 Comprender las ventajas del trabajo en equipo para el desarrollo de su actividad.	<p>Confeccionar una lista de los beneficios personales y profesionales que aporta el trabajo en equipo.</p> <p>Describir cómo se podría efectuar el trabajo en equipo, a partir de una situación descrita textualmente o representada en un vídeo.</p> <p>Describir y analizar adecuadamente una situación profesional o personal vivida en la que el trabajo en equipo haya supuesto una ventaja.</p>
6.4 Atender al cliente, consiguiendo su satisfacción y dando respuesta a reclamaciones y situaciones imprevistas.	<p>Detectar los errores cometidos en el tratamiento de una demanda o una reclamación de un cliente a partir de un relato o una grabación en vídeo y describir cuál habría sido la respuesta correcta.</p> <p>Responder a las quejas de un cliente, de forma que éste quede satisfecho en una simulación de expresión de quejas.</p> <p>Describir la forma adecuada de actuación ante situaciones difíciles o delicadas con clientes, presentadas en texto de vídeo.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

a) La calidad de servicio:

¿Qué es la calidad?

Cliente interno y cliente externo.

La red cliente-proveedor.

La satisfacción del cliente desde su perspectiva.

Las necesidades y expectativas de los clientes.

b) Técnicas de comunicación:

La comunicación verbal: mensajes facilitadores.

Comunicación no verbal: los gestos, el contacto visual, el valor de la sonrisa.

La comunicación escrita.

c) Los grupos de trabajo. El trabajo en equipo.

d) La atención al cliente:

Actitudes positivas ante los clientes.

La acogida y despedida.

Atención de quejas y reclamaciones.

Clientes y situaciones difíciles.

e) Realizar ejercicios sobre las diferentes formas de percibir las cosas.

f) Elaborar una lista de expectativas del cliente interno y externo.

g) Efectuar ejercicios de comunicación verbal y no verbal.

h) Realizar ejercicios de grupo, escenificando las diversas situaciones en que puede encontrarse un cliente, especialmente en los casos de quejas y reclamaciones.

i) Elaboración de breves notas o documentos relacionados con la ocupación.

Módulo 7. Inglés para pisos (módulo común asociado al perfil profesional).

Objetivo general: conseguir el nivel de comprensión oral suficiente como para entender y hacerse entender por los clientes en el normal desempeño de su trabajo.

Duración: 40 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
7.1 Comunicarse oralmente con su interlocutor en inglés, interpretando y transmitiendo la información necesaria para asesorarlo y atenderlo en sus necesidades.	Traducir al castellano los términos más frecuentes del léxico profesional a partir de una serie de frases hechas, grabadas en vídeo o audio. Repetir correctamente las frases más usuales que se pueda encontrar la camarera referente al ámbito del trabajo en que se va a desarrollar su acción diaria, de forma que más tarde las pueda repetir, en un supuesto práctico. Atender a un cliente —en un supuesto práctico— sobre una petición o necesidad del área de habitaciones, dándole la respuesta necesaria a su demanda.

Contenidos teórico-prácticos:

- a) Vocabulario propio de la actividad de pisos.
- b) Giros y expresiones idiomáticas más usuales.
- c) Verbos y preposiciones más usuales.
- d) Construcción de las oraciones simples.
- e) Realizar varios ejemplos de oraciones en el idioma inglés más usuales, bien orales o escritas que contengan todos los elementos de las oraciones simples.
- f) Atender a un cliente —en una simulación— sobre una petición o necesidad del área de habitaciones, dándole la respuesta necesaria o acercándole lo demandado.

3. Requisitos personales

1.º Requisitos del profesorado:

a) Nivel académico:

Técnico superior en Alojamiento (MEC).
Diplomada en Regiduría de Pisos por una de las escuelas superiores de Hostelería de España o título equivalente expedido por una escuela de Hostelería Internacional.

Oficialía Industrial o Formación Profesional de primer grado en la rama de Regiduría de Pisos.

Se considerará cualquier titulación de grado medio o superior relacionada con los contenidos de la ocupación.

En caso de no ser posible la contratación de personas con la titulación indicada, se podrán seleccionar aquellos profesionales que, con otra titulación o sin ella, demuestren poseer conocimientos profesionales suficientes para la impartición de este curso.

b) Experiencia profesional:

Deberá tener un mínimo de 3 años ocupando un puesto de responsabilidad en el área de pisos.

c) Nivel pedagógico:

Será necesario tener formación metodológica o experiencia docente.

2.º Requisitos de acceso del alumnado:

a) Nivel académico:

EGB, Graduado Escolar o equivalente.

b) Experiencia profesional:

No se considera necesaria la experiencia laboral.

c) Condiciones físicas:

Las requeridas por las características psicofísicas del puesto de trabajo y que no impidan el normal desempeño de la ocupación de Gobernanta. No estar afectado por enfermedades infecto contagiosas.

4. Requisitos materiales

1.º Instalaciones:

a) Aula para clases teóricas:

Superficie: 2 m² por alumno.

Mobiliario: estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas de adultos, además de los elementos auxiliares.

b) Aula de clases prácticas:

Superficie: 50 m².

Iluminación: natural, 4 renovaciones hora.

Acometida eléctrica: toma de corriente de 220 V a 12 kW.

El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estará preparado de forma que permita la realización de las prácticas.

Condiciones ambientales: 18 a 21 grados centígrados.

2.º Equipo y maquinaria:

Instalación telefónica.

Suministro y evacuación de aguas.

Armario.

Estanterías.

Vertedero.

Aspirador de agua y polvo.

Robot de vapor.

Enceradora.

Fregadora de moqueta por inyección-extracción.

Fregadora moqueta a rodillo.

Pulidora.

Champunizadora, limpiadora de moqueta por inyección.

3.º Herramientas y utillaje:

Llave maestra por planta.

Carro de camarera.

Accesorios varios de maquinaria.

Escobas.

Brazo limpiacristales.

Rascavidrios.

Fregona.

Recogedor.

Plumero.

Gamuzas, estropajos, bayetas.

Carro de ropa limpia, ambientación y desinfección.

Cubos.

Carros o lonas para ropa sucia.

4.º Material de consumo:

Productos limpiadores y conservadores.

Productos para la ignifugación.

Todo el necesario para el correcto desempeño de la ocupación.