

# CAMAREROS DE PISOS (HOSTELERIA)

## 92101027

### 1º PERIODO FORMATIVO

#### **Introducción al turismo y a la hostelería**

El fenómeno turístico. La Hostelería y su importancia. Los Alojamientos turísticos. Departamentos de un hotel. Normas ético profesionales en la hostelería. Introducción al área de trabajo. El departamento de pisos: objetivos y funciones. Instalaciones. Funciones de la camarera de pisos: organización según tipo de establecimiento. Uniformidad: características en los diferentes turnos de trabajo. Limpieza y mantenimiento de superficies, mobiliario, elementos complementarios y accesorios. Productos de uso más frecuente en la hostelería. Productos de limpieza. Características y aplicaciones. Útiles de limpieza: los materiales, utensilios y herramientas de limpieza. La maquinaria del departamento de pisos. Limpieza de techos, paredes y suelos. Encerado y barnizado de suelos. Limpieza de persianas, cristalerías, lámparas, verjas, espejos, tapicerías y alfombras. Metodología de la limpieza: barrido de suelos, barrido asistido y barrido húmedo. Fregado con mopa. Método spray. Aplicación de emulsiones. Tiempos estimativos en las operaciones de limpieza según método.

#### **Puesta a punto de las habitaciones y áreas de pisos**

Características, distribución, mobiliario,...en las distintas habitaciones. Llaves, tarjetas magnéticas y otros elementos o equipos para el control. El office de planta. La habitación. Limpieza del piso. Limpieza de habitaciones. Limpieza del cuarto de baño. El aspirador y la limpieza de alfombras. Limpieza de armarios y cajones. Carpeta de escritorio y artículos complementarios. Limpieza de pasillos y escaleras. Bloqueos y desbloques. Repaso y cobertura. Procedimiento en averías, objetos olvidados, atenciones, solicitudes de huéspedes, camas supletorias, cunas y cambios. Recuento de lencería sucia, reposición y control. Control de la droguería y almacén de planta. Controles de entrada y salida. Control de personal. Control de personal de limpieza. Control de objetos olvidados, desperfectos y averías.

#### **Detalles sobre la confección**

Utensilios para la costura. El planchado de las prendas. Puntos, costuras y dobladillos más importantes. Explicaciones sobre el remate de las prendas. Máquinas de coser: Técnicas de costura a máquina. Zurcido, cosido y confección de lencería sencilla: Aplicación de costuras a mano y a máquina, fruncido, zurcido, ojales y vainicas. Confecciones de ropa sencilla de cama, baño, restaurantes, cocina. Costuras realizadas con máquinas y puntadas manuales.

### 2º PERIODO FORMATIVO

#### **Inglés**

Pronunciación. El artículo indeterminado y determinado. Verbo "to be". Nociones de género y número. Verbo "to have". El adjetivo. Pronombres y adjetivos. El adverbio. Tipos y funciones de las preposiciones. El verbo. Los tiempos de presente. El verbo. El pretérito. Los tiempos de pretérito. El verbo. Los tiempos de futuro. El verbo. El condicional. Los verbos modales. Los verbos auxiliares. El imperativo. Las formas no personales del verbo. La voz pasiva. El estilo directo. El estilo indirecto. Coordinación y subordinación.

**Atención al público**

Calidad y Servicio: Algunas Definiciones. La Importancia de la Calidad del Servicio. Gestión de la Calidad del Servicio. Las Estrategias del Servicio. La Comunicación del Servicio. Normas de Calidad del Servicio. Caza de Errores: a la Conquista del Cero Defectos. Medir la Satisfacción del Cliente. Cómo Lanzar un Programa de Calidad del Servicio. El Teléfono como Instrumento de Atención al Público.

**Ofimática Básica**

TOMO 1. Módulo 1: Procesador de textos, Word. Introducción a Word. Operaciones básicas. Funciones básicas de trabajo. Selección de un bloque de texto. Copiar, mover y borrar bloques de texto. Tipos de letra. Búsqueda y sustitución de palabras clave. Deshacer, rehacer y repetir. Formateado de texto I. Formateado de texto II. Módulo 2: Hoja de cálculo, Excel. Introducción a Excel. Operaciones básicas. Trabajar con celdas. Formatos de hoja. TOMO 2. Módulo 3: Base de datos, Access. Introducción y descripción del gestor de base de datos. Conceptos fundamentales en un gestor de base de datos. Planificación y diseño de una base de datos. Introducción y modificación de datos. Visualización e impresión de los datos. Interrogación de la base de datos. Módulo 4: Presentaciones: PowerPoint. Introducción a PowerPoint. Operaciones básicas. Trabajar con diapositivas. Creación de presentaciones. Gestión de objetos. Trabajar con texto. Imágenes en diapositivas

**3º PERIODO FORMATIVO****Prevención de riesgos laborales.**

El trabajo y la salud. Los riesgos profesionales. Factores de riesgo. Daños derivados del trabajo. Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad. Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo. La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral. Sistemas elementales de control de riesgos. El plan de emergencia. El control de la salud de los trabajadores. Componentes implicados en la prevención de riesgos laborales. La gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa. Documentación para la gestión de la prevención de riesgos. Primeros auxilios.

**Orientación profesional y Técnicas de Búsqueda de empleo.**

El sistema Educativo. La Formación Profesional. Formación Ocupacional. Análisis de la Búsqueda de empleo. Empleo por cuenta ajena. El Contrato de Trabajo. Autoempleo: Como crear tu propia empresa.

**4º PERIODO FORMATIVO****Control de calidad y medioambiente.**

Nociones generales sobre Medio Ambiente. La contaminación ambiental. El Derecho en el Medio Ambiente. Desarrollo Sostenible. Instrumentos del Desarrollo Sostenible. Herramientas para el Desarrollo Sostenible en empresas.

**Presupuestos.**

Introducción al control presupuestario. Preparación ante los presupuestos. Elaboración de un presupuesto. Ejemplo de un presupuesto de una empresa comercial. Ejemplo de un presupuesto en una empresa industrial. El presupuesto flexible. Costes. Conceptos básicos de producción.



## **5º PERIODO FORMATIVO**

### **Excel**

Introducción a Excel. Operaciones básicas. Trabajar con celdas. Formato de texto y hojas de cálculo. Uso de nombres y referencias externas. La ayuda de Microsoft Excel. Visualización de los libros de trabajo. Formatos de hoja. Herramientas más útiles en Excel. Fórmulas y funciones. Creación de gráficos.

### **Internet**

Nociones básicas de internet. WWW. La telaraña mundial. Microsoft internet Explorer. Netscape navigator y otros navegadores. Correo electrónico (E-mail). Grupos de noticias (News). Direcciones de internet. Buscadores en internet. Buscar en internet. Transferencia de archivos. Servicio FTP. Comunicación avanzada. Seguridad en internet. Privacidad en internet. El Chat. Conversación en directo. Descargar y compartir archivos. Mensajería.