



Programa de Cualificación Profesional Inicial:

**OPERACIONES BÁSICAS EN ALOJAMIENTOS**

*Aprobado por Resolución de 9 de mayo de 2008, de la Dirección General de Educación Secundaria y Enseñanzas Profesionales (B.O.C.M. 24.05.08)*

*Corrección de errores en Resolución de 7 de julio de 2008, de la Dirección General de Educación Secundaria y Enseñanzas Profesionales (B.O.C.M. 29.07.08)*

ÍNDICE

1. Ficha de identificación.
2. Unidades de competencia.
3. Módulos profesionales.
4. Organización académica y distribución horaria semanal.
5. Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales.
6. Requisitos para el profesorado de centros de titularidad privada y entidades.
7. Requisitos de espacios e instalaciones.



## 1. FICHA DE IDENTIFICACIÓN:

Denominación	<b>OPERACIONES BASICAS EN ALOJAMIENTOS</b>		Código: <b>HOT103</b>
Familia profesional	HOSTELERÍA Y TURISMO		
Cualificaciones asociadas al Programa	<b>HOT222_1:</b> Operaciones básicas de pisos en alojamientos		
Competencia general	Realizar la limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, así como lavar, planchar y arreglar la ropa del establecimiento y de los usuarios en distintos tipos de alojamientos, consiguiendo la calidad y aplicando las normas de seguridad e higiene establecidas en el sector profesional correspondiente.		
Unidades de Competencia	<b>UC0706_1:</b> Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes. <b>UC0707_1:</b> Realizar las actividades de lavado de ropa propias de establecimientos de alojamiento. <b>UC0708_1:</b> Realizar las actividades de planchado y arreglo de ropa propias de establecimientos de alojamiento.		
Entorno profesional	<p>Ámbito profesional:</p> <p>Desarrolla su actividad profesional en todo tipo de hoteles y en otros alojamientos turísticos tales como balnearios, apartamentos turísticos, ciudades de vacaciones o establecimientos de turismo rural. También puede desarrollar su actividad en alojamientos no turísticos tales como centros sanitarios, residencias de estudiantes o residencias para la tercera edad. Realiza sus funciones bajo la dependencia del superior jerárquico encargado de la sección, departamento o área correspondiente.</p> <p>Sectores productivos:</p> <p>Ejerce su actividad fundamentalmente, en el sector de la hostelería y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico, aunque también puede ubicarse en sectores tales como el educativo, el sanitario o el de servicios sociales, en cuyo marco se engloban determinados tipos de alojamientos no turísticos.</p> <p>Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados:</p> <p>Camarera /o de pisos, en establecimientos de alojamiento turístico sea cual sea su tipología, modalidad o categoría.          Valets o mozos de habitaciones.          Auxiliar de pisos y limpieza.          Auxiliar de lavandería y lencería en establecimientos de alojamiento.</p>		
Formación Asociada: Módulos profesionales	<b>MP01:</b> Arreglo y Limpieza de habitaciones. <b>MP02:</b> Limpieza de áreas comunes y zonas nobles. <b>MP03:</b> Limpieza y lavado de ropa. <b>MP04:</b> Planchado y arreglo de ropa. <b>MP05:</b> Técnicas básicas de comunicación y atención al cliente.		
Correspondencia entre módulos profesionales y unidades de competencia para su acreditación	<b>Unidad de Competencia</b> <i>(Código y denominación)</i>	<b>Módulos profesionales cuya superación se requiere para su acreditación</b> <i>(Código y denominación)</i>	
	<b>UC0706_1:</b> Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.	<b>MP01:</b> Arreglo y Limpieza de habitaciones. <b>MP02:</b> Limpieza de áreas comunes y zonas nobles. <b>MP05:</b> Técnicas básicas de comunicación y atención al cliente.	
	<b>UC0707_1:</b> Realizar las actividades de lavado de ropa propias de establecimientos de alojamiento.	<b>MP03:</b> Limpieza y lavado de ropa.	
	<b>UC0708_1:</b> Realizar las actividades de planchado y arreglo de ropa propias de establecimientos de alojamiento.	<b>MP04:</b> Planchado y arreglo de ropa.	



## 2. UNIDADES DE COMPETENCIA:

<b>UC0706_1: Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.</b>	
<i>Realizaciones profesionales</i>	<i>Criterios de realización</i>
Efectuar el aprovisionamiento interno necesario para la limpieza, preparación y disposición de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, en función de las necesidades del servicio.	<ul style="list-style-type: none"><li>- El plan de trabajo establecido se cumple de acuerdo con las instrucciones recibidas.</li><li>- Los vales o documentos similares, para el aprovisionamiento interno, se cumplimentan siguiendo instrucciones previas.</li><li>- El acopio de medios y productos se realiza con criterios de racionalidad.</li><li>- Los productos se disponen en el carro teniendo en cuenta:<ul style="list-style-type: none"><li>• Características del carro.</li><li>• Características de los productos.</li><li>• Factores de riesgo.</li><li>• Secuencia de las tareas.</li><li>• Criterios de racionalización que facilitan su aprovisionamiento y distribución.</li></ul></li><li>- Se informa con prontitud al responsable sobre las disfunciones o anomalías observadas, notificando las bajas por mal estado o rotura.</li><li>- La calidad de los resultados obtenidos se controla conforme a los criterios establecidos.</li></ul>
Realizar las operaciones previas a la limpieza, siguiendo instrucciones y aplicando las normas de seguridad e higiene.	<ul style="list-style-type: none"><li>- La planificación del trabajo diario se realiza atendiendo a la información suministrada por los superiores sobre el estado de las áreas, el parte de ocupación y la orden de trabajo.</li><li>- El estado de la habitación y de sus instalaciones se verifica antes de proceder a su limpieza.</li><li>- Las operaciones de desmontaje y ventilación previas a la limpieza, se realizan siguiendo los procedimientos establecidos.</li><li>- La ropa que el cliente o usuario ha dispuesto para su limpieza, se recoge de acuerdo con el procedimiento establecido y aplicando las normas de higiene correspondientes.</li><li>- Los objetos olvidados por el cliente o usuario se recogen y entregan al personal o departamento responsable, para su custodia y posterior devolución.</li><li>- Las disfunciones o anomalías detectadas se corrigen, en aquellas situaciones de su responsabilidad, informando en cualquier caso, con prontitud y mediante la vía establecida, al responsable correspondiente.</li><li>- La calidad de los resultados obtenidos se controla conforme a los criterios establecidos.</li></ul>
Realizar las operaciones de limpieza y reposición, siguiendo instrucciones y aplicando las normas de protección ambiental y de seguridad e higiene.	<ul style="list-style-type: none"><li>- La limpieza, desinfección y embellecimiento de superficies, se realizan utilizando los productos adecuados según la naturaleza, características y acabado de las mismas, aplicando la proporción idónea en cada caso y teniendo en cuenta su posible toxicidad y la posibilidad de contaminación ambiental.</li><li>- El desarrollo de las tareas se lleva a cabo utilizando la ropa de trabajo establecida y las prendas de protección requeridas en cada caso, teniendo en cuenta las características de los productos.</li><li>- La maquinaria se utiliza cumpliendo las instrucciones de uso, aplicando criterios de racionalidad, normativa de seguridad y medioambiental, y respetando el descanso de los clientes, pacientes o usuarios en general.</li><li>- El cambio de la ropa de cama y baño se realiza siguiendo los criterios y normas de higiene establecidos, y cuidando la presentación, sentido estético y buen gusto.</li><li>- La reposición en las habitaciones de los productos de acogida y documentos, se realiza según las normas establecidas.</li><li>- La presentación de la habitación ya dispuesta se realiza respetando las normas establecidas, graduando la iluminación y temperatura idóneas y cuidando los detalles de decoración con sentido estético y de ahorro energético.</li><li>- Las peticiones realizadas por parte de los clientes o usuarios se atienden con prontitud, diligencia y amabilidad.</li><li>- La limpieza y mantenimiento de los equipos y utillaje empleados se realizan, cumpliendo las especificaciones técnicas y respetando la periodicidad requerida en cada caso para su correcta conservación.</li><li>- Los criterios del establecimiento relativos a la presencia del personal ajeno al mismo se aplican.</li><li>- Las disfunciones o anomalías detectadas se corrigen en aquellas situaciones de su responsabilidad, informando en todos los casos, con prontitud y mediante la vía establecida, al responsable correspondiente.</li><li>- La calidad de los resultados obtenidos se controla conforme a su nivel de responsabilidad.</li></ul>



<b>UC0706_1: Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.</b>	
<i>Realizaciones profesionales</i>	<i>Criterios de realización</i>
Realizar operaciones de acondicionamiento de equipajes, habitaciones y otras dependencias siguiendo instrucciones.	<ul style="list-style-type: none"><li>- La realización de equipajes, a petición del cliente, se ejecuta bajo la supervisión de un superior.</li><li>- La preparación de habitaciones para bloqueos por obra y pintura, se realiza siguiendo instrucciones recibidas.</li><li>- Los salones para actos específicos se montan siguiendo instrucciones de un superior.</li></ul>
Limpiar y mantener elementos decorativos, aplicando las técnicas y los criterios estéticos adecuados bajo supervisión.	<ul style="list-style-type: none"><li>- La limpieza y mantenimiento de elementos de decoración (cuadros, porcelanas, marfiles, bronce, tapices u otros), se realiza atendiendo a sus características y normas establecidas, utilizando los productos idóneos en cada caso.</li><li>- Los elementos decorativos se colocan según las normas y criterios estéticos establecidos, respetando, en su caso, los gustos de los clientes o usuarios.</li><li>- El regado, abonado y limpieza de plantas de interior, así como el mantenimiento de floreros, motivos decorativos o centros de mesa se realiza con la asiduidad y cuidado requeridos en cada caso y aplicando criterios estéticos.</li><li>- Las composiciones florales o frutales se mantienen en perfecto estado, retirando aquellos elementos que no se encuentren en las condiciones óptimas de presentación.</li><li>- Las composiciones florales o frutales sencillas se realizan teniendo en cuenta el color, las proporciones y el soporte, aplicando criterios estéticos y teniendo en cuenta la estacionalidad y festividades.</li><li>- Las disfunciones o anomalías detectadas se corrigen en aquellas situaciones de su responsabilidad, informando en todos los casos, con prontitud y mediante la vía establecida, al responsable correspondiente.</li><li>- La calidad de los resultados obtenidos se controla conforme a su nivel de responsabilidad y de acuerdo a los criterios establecidos.</li></ul>
Realizar las operaciones posteriores a la limpieza, comprobando la calidad de los resultados de acuerdo con los estándares establecidos.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Las operaciones de fin de servicio se realizan según las normas operativas del departamento, revisando y repasando el equipo de trabajo y los lugares donde se ha actuado, dejando el área despejada y depositando en el office todo el material de limpieza.</li><li>- La comprobación de que averías o desperfectos han sido subsanados se realiza, informando a su superior inmediato del estado de los mismos.</li><li>- La lencería usada se prepara, se cuenta, se anota y se acondiciona para su envío a la lavandería, según las normas establecidas.</li><li>- El carro se recoge y se limpia, guardando los artículos complementarios y dotaciones sobrantes según normas establecidas.</li><li>- Las llaves y el parte, debidamente cumplimentado, se entregan al superior correspondiente al finalizar la jornada de trabajo, informando al mismo de las incidencias surgidas.</li><li>- Las disfunciones o anomalías detectadas se corrigen en aquellas situaciones de su responsabilidad, informando en todos los casos, con prontitud y mediante la vía establecida, al responsable correspondiente.</li><li>- La calidad de los resultados obtenidos se controla conforme a los criterios establecidos.</li></ul>
Organizar el office y realizar, bajo supervisión, inventarios de existencias y registros de pérdidas en el área de pisos, siguiendo instrucciones o procedimientos establecidos.	<ul style="list-style-type: none"><li>- El office se organiza, manteniéndolo ordenado y limpio, y llevando el nivel de stock de enseres, ropas y materiales de acuerdo con los procedimientos establecidos.</li><li>- Los inventarios de existencias y registros de pérdidas se realizan y actualizan con precisión y claridad, en las fechas, horarios y tiempos especificados, de acuerdo con las instrucciones o procedimientos establecidos.</li><li>- Se cumplimentan los documentos necesarios de modo que el superior jerárquico pueda verificar los resultados de los controles de inventario.</li></ul>
Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, que afecten a su puesto de trabajo y al proceso, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y medioambientales.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Las normas vigentes en la materia y el plan de seguridad e higiene del que disponga, en su caso, el establecimiento, se respetan y aplican, realizando acciones preventivas, correctoras y de emergencia y aplicando las medidas establecidas.</li><li>- Los riesgos primarios se conocen y se toman las medidas preventivas establecidas.</li><li>- Los equipos de protección individual y los medios de seguridad se identifican para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta.</li><li>- Las zonas de trabajo de su responsabilidad permanecen en condiciones de limpieza, orden y seguridad.</li><li>- De las disfunciones y observación de peligro se informa con prontitud a la persona responsable.</li><li>- Los productos químicos se manipulan con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección medioambiental, conforme lo indicado en su etiqueta.</li></ul>



### UC0706\_1: Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.

#### Contexto profesional

#### Medios de producción:

Equipos de limpieza y tratamiento de superficies. Productos de limpieza y de tratamiento de superficies. Dotación de lencería y otra ropa. Productos y atenciones para clientes o usuarios. Maquinaria y equipos (carros, aspiradoras, enceradoras, básculas, entre otros). Instalaciones de office con estanterías. Mobiliario de habitaciones. Otros enseres como camas supletorias, cunas, tablas de cama, escaleras de mano o botiquín.

#### Principales productos y resultados del trabajo:

Habitaciones, baños y dependencias comunes adecuadamente limpias y arregladas. Y acondicionadas. Equipajes realizados. Aprovisionamiento interno y carro dispuesto para su uso. Office organizado, con la dotación establecida de enseres, ropas y materiales. Inventarios de existencias y registros de pérdidas propios del área de pisos realizados bajo supervisión. Impresos y partes cumplimentados. Elementos decorativos limpios. Plantas y flores conservadas y cuidadas. Ornamentación floral sencilla.

#### Información utilizada o generada:

Información o manuales sobre el uso y conservación de equipos, mobiliario, utensilios y materiales. Manuales de técnicas de limpieza. Normas de uso y aplicación de los productos de limpieza. Material documental (órdenes de trabajo, hojas de pedido de material, control de consumos, partes de averías). Información interna referente a procesos, procedimientos, métodos y planes de calidad de la empresa. Impresos y documentación específicos. Órdenes de trabajo. Normativas higiénico-sanitarias y de seguridad referidas a locales, instalaciones y utillaje.

### UC0707\_1: Realizar las actividades de lavado de ropa propias de establecimientos de alojamiento.

<i>Realizaciones profesionales</i>	<i>Criterios de realización</i>
<p>Efectuar el aprovisionamiento interno necesario para la ejecución de las operaciones de lavado de ropa, en función de las necesidades del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El aprovisionamiento interno de productos y utensilios para el lavado, suavizado y limpieza de ropa se realiza siguiendo el plan de trabajo establecido o instrucciones recibidas.</li> <li>- El acopio de productos y utensilios se realiza con criterios de racionalidad, almacenándolos en lugares apropiados al efecto de acuerdo con sus características hasta su utilización.</li> <li>- Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se cumplimentan, siguiendo instrucciones previas.</li> <li>- Las existencias mínimas de productos y utensilios se comprueban, comunicando la cantidad existente a la persona o departamento responsable.</li> </ul>
<p>Disponer las ropas para su lavado, clasificándolas por lotes conforme a instrucciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La ropa, en el momento de su recepción, se cuenta y se marca, si procede, con etiquetas de identificación del cliente o usuario, sección o procedencia y fecha de recogida, para evitar las pérdidas y errores.</li> <li>- Los documentos necesarios para la facturación de la limpieza y arreglo de ropa de clientes, se cumplimentan y trasladan al departamento o persona responsable.</li> <li>- La ropa se revisa, procediendo, en su caso, a la retirada de objetos olvidados o extraños que puedan dañar a la prenda o a la máquina, o provocar interrupciones en el proceso de lavado, separando la que está deteriorada o necesite un tratamiento especial.</li> <li>- La clasificación de las ropas por lotes se realiza, bajo supervisión, atendiendo a las características y recomendaciones descritas en su etiqueta, grado de suciedad, necesidades especiales de desinfección o esterilización y, en su caso, existencia de manchas que precisen seguir procesos de lavado diferentes o tratamientos especiales para su eliminación.</li> <li>- La ropa sucia que se considera potencialmente infectada, se manipula utilizando los equipos de protección individual establecidos.</li> <li>- Las características de composición y requerimientos de conservación de las ropas se identifican a partir de la interpretación de su etiquetado, respetando en todo momento las recomendaciones del fabricante para posibilitar, así, la reclamación al comerciante en caso de deterioro.</li> <li>- Las dudas que puedan surgir en el proceso de clasificación se consultan al superior jerárquico correspondiente.</li> <li>- La ropa con carencia de etiquetas se aparta del circuito de lavado, procediendo de acuerdo con instrucciones precisas del superior jerárquico.</li> </ul>



<b>UC0707_1: Realizar las actividades de lavado de ropa propias de establecimientos de alojamiento.</b>	
<i>Realizaciones profesionales</i>	<i>Criterios de realización</i>
Lavar, tratar y escurrir las ropas, siguiendo las instrucciones recibidas, de modo que se garantice el funcionamiento óptimo de los medios de producción y los resultados preestablecidos.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Las máquinas que se utilicen en las operaciones de lavado y escurrido de las ropas se preparan, programan, ajustan o reajustan atendiendo a las características del lote o partida, siguiendo instrucciones.</li><li>- La dosificación de productos para el lavado y apresto se realiza siguiendo instrucciones o criterios establecidos.</li><li>- Las distintas fases del proceso de lavado, tratamiento con aprestos y escurrido se desarrollan y controlan de modo que se garantice un óptimo funcionamiento de los medios de producción y se le da a las ropas la limpieza, higienizado, esterilización, aroma y aspecto requeridos en cada caso.</li><li>- Se respetan, en el lavado de las ropas delicadas que deban ser lavadas a mano, en cada caso, las instrucciones técnicas del fabricante y las recibidas de sus superiores.</li><li>- El mantenimiento del primer nivel de las máquinas, se realiza según su documentación técnica e instrucciones.</li><li>- Las contingencias no previstas en el proceso, se comunican inmediatamente al superior jerárquico y, en caso de ausencia de éste, se adoptan medidas correctoras sencillas.</li><li>- Se actúa, ante rupturas y anomalías generadas durante el proceso, en el marco de su responsabilidad, en el mínimo plazo de tiempo, informando de ello a sus superiores y minimizando en lo posible los costes y perjuicios que se deriven.</li></ul>
Secar y revisar las ropas, siguiendo las instrucciones recibidas, de modo que se garantice el funcionamiento óptimo de los medios de producción y los resultados preestablecidos.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Las máquinas utilizadas en las operaciones de secado de las ropas se preparan, programan, ajustan o reajustan atendiendo a las características del lote o partida, siguiendo instrucciones.</li><li>- Las distintas fases del proceso de secado se desarrollan y controlan garantizando el óptimo funcionamiento de los medios de producción y confiriendo a las ropas el grado de humedad y aspecto requerido en cada caso.</li><li>- Las ropas se revisan de manera rigurosa y eficaz, siguiendo criterios de calidad y en función de la normativa del establecimiento, retirando del circuito las que no superen el control para darles el tratamiento que corresponda.</li><li>- Las disfunciones o anomalías detectadas se corrigen en aquellas situaciones de su responsabilidad, informando en todos los casos, con prontitud y mediante la vía establecida, al responsable correspondiente.</li><li>- El mantenimiento de primer nivel de las máquinas se realiza según su documentación técnica e instrucciones.</li><li>- Se actúa, ante rupturas y anomalías generadas durante el proceso, en el marco de su responsabilidad, en el mínimo plazo de tiempo, informando de ello a sus superiores y minimizando en lo posible los costes y perjuicios que se deriven.</li></ul>
Participar en el control y mantenimiento efectivo del almacén de productos de lencería, favoreciendo su uso, atendiendo a criterios de antigüedad y caducidad de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"><li>- El almacenamiento de productos, materiales, útiles y herramientas se efectúa de acuerdo con las normas, criterios o procedimientos establecidos.</li><li>- Las disfunciones o anomalías detectadas se corrigen en aquellas situaciones de su responsabilidad, informando en cualquier caso, con prontitud y mediante la vía establecida, al responsable correspondiente.</li><li>- La calidad de los resultados obtenidos se controla conforme a su nivel de responsabilidad.</li></ul>
Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, que afecten a su puesto de trabajo y al proceso, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y medioambientales.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Las normas vigentes en la materia y el plan de seguridad e higiene del que disponga, en su caso, el establecimiento, se respetan y aplican, realizando acciones preventivas, correctoras y de emergencia y aplicando las medidas establecidas.</li><li>- Los riesgos primarios se reconocen y se toman las medidas preventivas establecidas.</li><li>- Los equipos de protección individual y los medios de seguridad se identifican para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta.</li><li>- Las zonas de trabajo de su responsabilidad permanecen en condiciones de limpieza, orden y seguridad.</li><li>- De las disfunciones y observación de peligro se informa con prontitud a la persona responsable.</li><li>- Los productos químicos se manipulan con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección medioambiental, conforme lo indicado en su etiqueta.</li></ul>



### UC0707\_1: Realizar las actividades de lavado de ropa propias de establecimientos de alojamiento.

#### Contexto profesional

#### Medios de producción:

Maquinaria y equipos específicos para el lavado y secado de ropa como lavadoras, centrifugadoras y secadoras. Útiles y herramientas: carros, cubos, básculas, marcadores de ropa sucia y ficheros, entre otros. Almacenes. Productos para el lavado, limpieza y apresto de tejidos como detergentes, suavizantes, almidones, quitamanchas, blanqueadores y neutralizantes industriales.

#### Principales productos y resultados del trabajo:

Aprovisionamiento interno. Instalaciones, maquinaria, equipos y productos dispuestos para su uso. Impresos y partes de incidencias cumplimentados. Ropa lavada y secada. Aplicación de sistemas de organización óptimos. Uso de la maquinaria bajo criterios de control de consumo, principalmente energéticos.

#### Información utilizada o generada:

Manuales o instrucciones de funcionamiento, limpieza y conservación de la maquinaria. Manuales de técnicas de limpieza. Normas de uso, aplicación y toxicidad de los productos químicos utilizados en el lavado, blanqueado y secado de la ropa. Normativa higiénico-sanitaria. Planes de mantenimiento de maquinaria e instalaciones. Planes de emergencia. Información interna relativa a procesos, procedimientos, métodos y planes de calidad en la empresa. Documentación específica e impresos adecuados a las características de los establecimientos, como órdenes de trabajo, hojas de pedido de material y de control de consumos.

### UC0708\_1: Realizar las actividades de planchado y arreglo de ropa, propias de establecimientos de alojamiento.

Realizaciones profesionales	Criterios de realización
Efectuar el aprovisionamiento interno necesario de productos y utensilios para su utilización en las operaciones de planchado y reparación de ropa, en función de las necesidades del servicio.	<ul style="list-style-type: none"><li>- El aprovisionamiento interno de productos y utensilios para las reparaciones de costura y manchas y para el planchado de ropa se realiza siguiendo el plan de trabajo establecido o instrucciones recibidas.</li><li>- El acopio de productos y utensilios se realiza con criterios de racionalidad, almacenándolos en lugares apropiados al efecto de acuerdo con sus características hasta su utilización.</li><li>- Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno, se cumplimentan siguiendo instrucciones previas.</li><li>- Las existencias mínimas de productos y utensilios se comprueban, comunicando la cantidad existente a la persona o departamento responsable.</li></ul>
Disponer las ropas para su planchado, clasificándolas por lotes conforme a instrucciones.	<ul style="list-style-type: none"><li>- La ropa lavada y secada se clasifica por lotes, bajo supervisión, atendiendo a sus características y recomendaciones de planchado descritas en su etiqueta y a los distintos tipos y procesos de planchado.</li><li>- Las ropas se revisan de manera rigurosa y eficaz, siguiendo criterios de calidad y en función de la normativa del establecimiento, retirando del circuito las que no superen el control para darles el tratamiento que corresponda.</li><li>- Las ropas con manchas se separan del circuito, identificando la naturaleza de éstas para darles el tratamiento adecuado en cada caso, siguiendo instrucciones.</li><li>- Las características de composición y requerimientos de conservación de las ropas, se identifican a partir de la interpretación de su etiquetado, respetando en todo momento las recomendaciones del fabricante para posibilitar, así, la reclamación al comerciante en caso de deterioro.</li><li>- Las dudas que puedan surgir en el proceso de clasificación se consultan al superior jerárquico correspondiente.</li><li>- La ropa con carencia de etiquetas se aparta del circuito de planchado, procediendo de acuerdo con instrucciones precisas del superior jerárquico.</li></ul>
Planchar y presentar ropas en función de sus características y de acuerdo con los estándares establecidos.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Los equipos y máquinas utilizados en las operaciones de planchado, plegado y, en su caso, embolso de ropa se preparan y programan siguiendo instrucciones y efectuando, según los tipos de prendas y la naturaleza, acabado y características de las telas:<ul style="list-style-type: none"><li>• El ajuste y regulación de la presión.</li><li>• La regulación de la aspiración.</li><li>• El ajuste de la temperatura.</li><li>• La regulación del tiempo.</li><li>• La regulación y dosificación del vapor.</li><li>• La regulación de los mecanismos de plegadoras y "embolsadoras".</li></ul></li><li>- Las operaciones de planchado se realizan y controlan de modo que se garantice un óptimo funcionamiento de los medios de producción y flujo de materiales, y se les dé a las ropas las características y presentación final requeridas.</li></ul>



<b>UC0708_1: Realizar las actividades de planchado y arreglo de ropa, propias de establecimientos de alojamiento.</b>	
<i>Realizaciones profesionales</i>	<i>Criterios de realización</i>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se comprueba sistemáticamente, durante todo el proceso que:<ul style="list-style-type: none"><li>• El posicionamiento de la ropa en la máquina de planchar se realiza conforme a la estructura del tejido, medida y forma.</li><li>• Los acabados finales confieren a las ropas el conformado, las propiedades y el aspecto (ausencia de brillos y eliminación de arrugas), según la calidad requerida.</li><li>• La utilización de las máquinas se realiza con precisión, eficacia y seguridad.</li><li>• El tiempo de realización se ajusta a los límites establecidos por el responsable del departamento.</li><li>• La revisión de las ropas procesadas se realiza de manera rigurosa y eficaz, siguiendo los criterios de calidad y normas establecidos, rechazando y marcando para su reprocesado las que no superen el control.</li></ul></li><li>- La ropa de clientes o usuarios se dispone para su entrega, efectuando los cargos correspondientes mediante los documentos establecidos.</li><li>- Las disfunciones o anomalías detectadas se corrigen en aquellas situaciones de su responsabilidad, informando en todos los casos, con prontitud y mediante la vía establecida, al responsable correspondiente.</li><li>- La calidad de los resultados obtenidos se controla conforme a su nivel de responsabilidad.</li></ul>
Efectuar arreglos simples de costura en las ropas, a mano o a máquina, para subsanar defectos o rotos que puedan tener, y realizar la confección de artículos textiles sencillos.	<ul style="list-style-type: none"><li>- La maquinaria, equipos e instalaciones necesarios para realizar las operaciones de cosido y repaso de las ropas se mantienen en perfecto estado de funcionamiento, cumpliendo la normativa de seguridad e higiene establecida.</li><li>- Las acciones propias de pequeños arreglos de costura y reparaciones textiles se realizan de forma satisfactoria, con especial atención a actividades del tipo:<ul style="list-style-type: none"><li>• Realización de costuras a mano o a máquina: de unión, dobladillos o bajos u otros.</li><li>• Adaptación y cambio de: botones, broches, cremalleras, autoadhesivos, cierres por contacto u otros.</li><li>• Realización de zurcidos sencillos.</li></ul></li><li>- Los arreglos se realizan utilizando las máquinas o herramientas necesarias y el material adecuado, respetando las características de las ropas y aplicando criterios estéticos, de acuerdo con las instrucciones recibidas.</li><li>- Las dudas que puedan surgir ante la complejidad de los arreglos o importancia de la prenda se consultan al superior jerárquico correspondiente.</li><li>- La cumplimentación de vales y documentos acreditativos de la prestación del servicio se efectúa de forma correcta y responsable, de acuerdo con las instrucciones fijadas para cada proceso.</li><li>- La confección de ropas sencillas (como picos de cocina, servilletas, delantales o paños) se realiza de acuerdo con las instrucciones recibidas y las características propias de cada establecimiento.</li><li>- Las disfunciones o anomalías detectadas se corrigen en aquellas situaciones de su responsabilidad, informando en todos los casos, con prontitud y mediante la vía establecida, al responsable correspondiente.</li><li>- La calidad de los resultados obtenidos se controla conforme a su nivel de responsabilidad.</li></ul>
Participar en el control y mantenimiento efectivo del almacén de productos y del almacén de ropas de lencería, favoreciendo su uso, atendiendo a criterios de antigüedad y caducidad de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"><li>- El almacén de ropas de lencería se dispone en función de las instrucciones recibidas y siguiendo criterios propios de mejora del trabajo en cuanto a:<ul style="list-style-type: none"><li>• Optimización de tiempos.</li><li>• Evitación de obstáculos.</li><li>• Colocación lógica de lo almacenado en función de su grado de rotación.</li></ul></li><li>- La actualización y mantenimiento del almacén de ropas de lencería se efectúa de forma periódica, aplicando criterios de utilización de las ropas por su duración, antigüedad o estado actual de las mismas.</li><li>- La protección de las ropas almacenadas se realiza para facilitar su perfecto estado de uso.</li><li>- El almacenamiento de productos, materiales, útiles y herramientas se efectúa de acuerdo con las normas, criterios o procedimientos establecidos.</li><li>- Las disfunciones o anomalías detectadas se corrigen en aquellas situaciones de su responsabilidad, informando en cualquier caso, con prontitud y mediante la vía establecida, al responsable correspondiente.</li><li>- La calidad de los resultados obtenidos se controla conforme a su nivel de responsabilidad.</li></ul>



<b>UC0708_1: Realizar las actividades de planchado y arreglo de ropa, propias de establecimientos de alojamiento.</b>	
<i>Realizaciones profesionales</i>	<i>Criterios de realización</i>
Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, que afecten a su puesto de trabajo y al proceso, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y medioambientales.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Las normas vigentes en la materia y el plan de seguridad e higiene del que disponga, en su caso, el establecimiento, se respetan y aplican, realizando acciones preventivas, correctoras y de emergencia y aplicando las medidas establecidas.</li><li>- Los riesgos primarios se conocen y se toman las medidas preventivas establecidas.</li><li>- Los equipos de protección individual y los medios de seguridad se identifican para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta.</li><li>- Las zonas de trabajo de su responsabilidad permanecen en condiciones de limpieza, orden y seguridad.</li><li>- Se informa con prontitud a la persona responsable, de las disfunciones y observación de peligro.</li><li>- Los productos químicos se manipulan con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección medioambiental, conforme lo indicado en su etiqueta.</li></ul>
<i>Contexto profesional</i>	
<b>Medios de producción:</b> Maquinaria y equipos específicos para el planchado y empaquetado-sellado de ropa como: planchas, máquinas de prensado, máquinas de rodillo o calandrias. Útiles y herramientas como carros, cubos, básculas, marcadores de ropa sucia, tablas de planchado, ficheros. Almacenes. Máquinas de coser y accesorios. Elementos para costura: hilos y fornituras. Herramientas para remaches y grapas. Dotación de ropa propia de distintos tipos de alojamiento.	
<b>Principales productos y resultados del trabajo:</b> Aprovisionamiento interno. Instalaciones, maquinaria, equipos y productos dispuestos para su uso. Impresos y partes cumplimentados. Ropa de clientes, uniformes y lencería planchada, reparada, empaquetada y almacenada. Aplicación de sistemas de organización óptimos y uso de la maquinaria bajo criterios de control de consumos, principalmente energéticos. Almacenes de lencería dispuestos y ordenados.	
<b>Información utilizada o generada:</b> Manuales o instrucciones de funcionamiento, limpieza y conservación de la maquinaria. Manuales de técnicas de conservación de la maquinaria. Manuales de técnicas de limpieza y de planchado. Normas de uso de los productos químicos utilizados en la limpieza y planchado de la ropa. Normativa higiénico-sanitaria. Planes de mantenimiento de maquinaria e instalaciones. Planes de emergencia. Información interna relativa a procesos, procedimientos, métodos planes de calidad en la empresa. Material documental, como órdenes de trabajo, hojas de pedido de material y de control de consumos.	

### 3. MÓDULOS PROFESIONALES:

<b>Módulo profesional 01</b>	<b>Arreglo y Limpieza de habitaciones.</b>	<b>Duración: 75 horas.</b>
Asociado a	<b>UC00706_1: Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.</b>	
<i>Capacidades</i>	<i>Criterios de evaluación</i>	
Describir los establecimientos más habituales de alojamiento.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Clasificar las diferentes fórmulas de alojamiento.</li><li>- Diferenciar los distintos tipos de alojamiento en función del tipo, ubicación, categoría.</li><li>- Describir las zonas del área de pisos.</li><li>- Indicar las funciones del departamento y sus características.</li><li>- Describir las relaciones interdepartamentales con otras unidades de producción o servicios.</li><li>- Describir los puestos de trabajo más significativos en el área de pisos, enumerando sus funciones y características.</li></ul>	



Módulo profesional 01	Arreglo y Limpieza de habitaciones.	Duración: 75 horas.
Asociado a	<b>UC00706_1:</b> Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.	
Capacidades	<i>Criterios de evaluación</i>	
Describir las técnicas de control, aprovisionamiento, almacenaje, e inventario de materias primas y material del área de pisos.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar la documentación asociada a los pedidos de materias primas.</li><li>- Reconocer las materias primas y sus características.</li><li>- Interpretar el etiquetado de los productos.</li><li>- Comprobar la coincidencia de cantidad y calidad de lo solicitado con lo recibido.</li><li>- Almacenar las materias primas en el lugar apropiado.</li><li>- Asegurar el orden de las materias primas en función de su utilización y consumo.</li><li>- Realizar las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección medioambiental.</li></ul>	
Interpretar la información oral y escrita para la limpieza y puesta a punto de habitaciones.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar los documentos de uso habitual en las actividades de limpieza y arreglo de habitaciones.</li><li>- Relacionar los órdenes de trabajo asociadas a los documentos recibidos.</li><li>- Interpretar la información recibida de manera oral asociándola a una orden de trabajo.</li><li>- Emitir mensajes claros asegurándose de su comprensión por parte del interlocutor.</li><li>- Cumplimentar la documentación demostrativa a la ejecución correcta de una orden de trabajo.</li></ul>	
Utilizar equipos, maquinaria y utillaje propio del área pisos y en concreto de las destinadas al arreglo y limpieza de habitaciones.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Caracterizar los equipos, materiales y útiles destinados al arreglo y limpieza de habitaciones.</li><li>- Relacionar los equipos, materiales y útiles con sus aplicaciones posteriores.</li><li>- Preparar equipos, materiales y útiles verificando su adecuación para el uso.</li><li>- Ejecutar los procedimientos de manejo y mantenimiento de maquinaria, útiles y materiales de acuerdo a las normas establecidas.</li><li>- Realizar las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección medio ambiental.</li></ul>	
Aplicar las operaciones de limpieza y arreglo de habitaciones.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar toda clase de suelos, elementos textiles, materiales y revestimiento de habitaciones en diferentes establecimientos de alojamiento.</li><li>- Describir las características más importantes de cada uno de ellos.</li><li>- Identificar los diferentes productos de limpieza, mantenimiento y conservación.</li><li>- Caracterizar los distintos productos de limpieza, mantenimiento y conservación, señalando sus principales componentes.</li><li>- Seleccionar los distintos productos de limpieza, mantenimiento y conservación teniendo en cuenta su uso correcto y sus aplicaciones más habituales.</li><li>- Reconocer el material de lencería de uso habitual en establecimientos de alojamiento.</li><li>- Clasificar el material de lencería en función de su uso, características, etc.</li><li>- Identificar los productos de acogida o bienvenida más habituales en establecimientos de alojamiento.</li><li>- Describir las características principales del carro de limpieza y el carro de pisos.</li><li>- Montar el carro de limpieza y el carro de pisos, realizando el control de lencería, productos de limpieza, elementos de uso y elementos de acogida.</li><li>- Efectuar el arreglo y limpieza de habitaciones aplicando las técnicas de limpieza apropiadas a cada caso y siguiendo las instrucciones recibidas, aplicando los protocolos de calidad establecidos.</li><li>- Describir las operaciones de recogida de ropa de clientes, pacientes y usuarios en general y posterior devolución, cumplimentando la documentación asociada.</li><li>- Aplicar las operaciones de realización equipajes a petición de clientes.</li><li>- Caracterizar las operaciones del bloqueo de habitaciones.</li><li>- Especificar el proceder con los objetos olvidados.</li><li>- Participar en la mejora de la calidad en todo el proceso.</li></ul>	
<b>Contenidos:</b>		
<b>Características de los establecimientos de Alojamiento.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tipos de establecimientos de alojamiento.</li><li>- Fórmulas de alojamiento.</li><li>- Entidades no hoteleras (residencias, hospitales, etc.).</li><li>- Características.</li><li>- Instalaciones: comunicaciones, zona de clientes, servicios generales, zona de personal.</li></ul>		
<b>El departamento de Gobernanta.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Actividades del departamento.</li><li>- Objetivos del departamento.</li><li>- La organización funcional.</li><li>- Áreas del que consta el departamento.</li><li>- Relaciones Interdepartamentales.</li></ul>		
<b>La Camarera.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Horarios de trabajo.</li><li>- Habitaciones.</li></ul>		



<b>Módulo profesional 01</b>	<b>Arreglo y Limpieza de habitaciones.</b>	<b>Duración: 75 horas.</b>
Asociado a	<b>UC00706_1: Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.</b>	
<b>Contenidos:</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Limpieza del piso. Hojas de control de pisos. Llave maestra.</li><li>- Limpieza de habitación.</li><li>- Cuarto de baño. Ropa sucia del cliente.</li><li>- Limpieza del cuarto de baño.</li><li>- Parte de averías.</li><li>- Habitación de salida. Objetos olvidados por el cliente.</li><li>- Limpieza de pasillos y escaleras.</li><li>- Cambio de habitación.</li><li>- Bloqueo y desbloqueo de habitaciones.</li></ul>		
<b>Equipamiento.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Las llaves: convencionales, modernas y maestras.</li><li>- El carro de la camarera. Distribución del carro.</li><li>- El Office en la planta de habitaciones. La dotación del Office.</li></ul>		
<b>Previsión de material.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Ropa de pisos.</li><li>- Constitución cuantitativa del stock.</li><li>- El Office.</li><li>- Documentación a utilizar.</li><li>- Inventarios de útiles y productos de limpieza, de dotaciones o artículos complementarios para el cliente, de mobiliario y de maquinaria.</li></ul>		
<b>La habitación del hotel.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Tipos de habitación.</li><li>- El baño y su equipamiento.</li><li>- La habitación. Mobiliario y decoración.</li><li>- Factores.</li><li>- Componentes básicos de mobiliario.</li><li>- Mobiliario complementario.</li><li>- Factores que influyen en la calidad de una habitación: iluminación, ruidos, olores, distribución en planta, adaptabilidad, climatización.</li></ul>		
<b>Revisión de habitaciones.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Horas y formas de hacer las revisiones.</li><li>- Detalles a cuidar en el cuarto de baño.</li></ul>		
<b>Controles.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Control de habitaciones: cambios y objetos olvidados.</li><li>- Control de desperfectos y averías.</li><li>- Control de productos de limpieza.</li><li>- Bloqueo de habitaciones.</li><li>- Inventarios.</li></ul>		
<b>Características del servicio.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Salida y llegada de clientes.</li><li>- Clientes VIP y enfermos.</li><li>- Cartel de no molestar.</li><li>- Cartel de dar preferencia.</li></ul>		
<b>Seguridad y prevención en el departamento de Regiduría de pisos.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Los riesgos laborales.</li><li>- Factores de riesgo laboral.</li><li>- Riesgos laborales ligados a las condiciones de seguridad del trabajo.</li><li>- Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo. Contaminantes de origen físico, químico o biológico.</li><li>- Otros riesgos: La carga de trabajo y la insatisfacción laboral.</li></ul>		
<b>Condiciones para la realización de trabajos de limpieza.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Medidas preventivas en los centros de trabajo.</li><li>- Derechos y obligaciones de los trabajadores.</li><li>- Equipos de protección personal.<ul style="list-style-type: none"><li>• Protección de la cabeza.</li><li>• Protección auditiva.</li><li>• Protección respiratoria.</li><li>• Protección facial y ocular.</li><li>• Protección de extremidades.</li><li>• Protección contra caídas.</li><li>• Botiquín.</li><li>• Actuaciones en caso de accidentes.</li><li>• Primeras curas de urgencia.</li></ul></li></ul>		



Módulo profesional 02	Limpieza de áreas comunes y zonas nobles.	Duración: 50 horas
Asociado a	<b>UC00706_1:</b> Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.	
Capacidades	<i>Criterios de evaluación</i>	
Realizar las operaciones de control de aprovisionamiento, almacenaje e inventario de materias primas y material para la limpieza y puesta a punto de zonas nobles y áreas comunes.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar la documentación asociada a los pedidos de materias primas.</li><li>- Reconocer las materias primas y sus características.</li><li>- Interpretar el etiquetado de los productos.</li><li>- Comprobar la coincidencia de cantidad y calidad de lo solicitado con lo recibido.</li><li>- Almacenar las materias primas en el lugar apropiado.</li><li>- Asegurar el orden de las materias primas en función de su utilización y consumo.</li><li>- Realizar las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección medioambiental.</li></ul>	
Interpretar la información oral y escrita para la limpieza y puesta a punto de áreas comunes, zonas nobles y elementos de decoración.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar los documentos de uso habitual en las actividades de limpieza y puesta a punto de áreas comunes y zonas nobles y elementos de decoración.</li><li>- Relacionar las órdenes de trabajo asociadas a los documentos recibidos.</li><li>- Interpretar la información recibida de manera oral asociándola a una orden de trabajo.</li><li>- Emitir mensajes claros asegurándose de su comprensión por parte del interlocutor.</li><li>- Cumplimentar la documentación demostrativa de la ejecución correcta de una orden de trabajo.</li></ul>	
Aplicar técnicas de limpieza de zonas nobles y áreas comunes utilizando la maquinaria y útiles adecuados para cada caso.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar toda clase de superficies, elementos textiles, materiales y revestimientos más comunes en los diferentes establecimientos de alojamiento.</li><li>- Describir las características más importantes de cada caso.</li><li>- Identificar los productos de limpieza, mantenimiento y conservación de superficies.</li><li>- Caracterizar cada uno de ellos en función de sus componentes principales, forma correcta de uso y aplicaciones más habituales.</li><li>- Seleccionar productos, utensilios y maquinaria necesarios teniendo en cuenta el tipo de superficie o zona.</li><li>- Seleccionar la operación de limpieza más adecuada.</li><li>- Realizar las operaciones de limpieza y/o puesta a punto de áreas públicas, siguiendo las órdenes de trabajo y protocolos estipulados.</li><li>- Adecuar salones y/o similares siguiendo las instrucciones recibidas de forma oral o escrita.</li><li>- Participar en la mejora de calidad durante todo el proceso.</li><li>- Realizar las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección medioambiental.</li></ul>	
Realizar las operaciones de limpieza y mantenimiento del mobiliario y elementos decorativos.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar los distintos tipos de mobiliarios característicos de salones, áreas públicas y zonas ajardinadas, además de los elementos decorativos más comunes en establecimientos de alojamiento.</li><li>- Describir los elementos decorativos de uso habitual en establecimientos de alojamiento.</li><li>- Seleccionar los materiales y productos a utilizar más recomendables a cada caso.</li><li>- Aplicar técnicas de limpieza, mantenimiento y conservación de mobiliario y elementos decorativos.</li><li>- Realizar el mantenimiento y conservación de plantas de interior.</li><li>- Participar en la mejora de calidad durante todo el proceso.</li><li>- Realizar las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección medioambiental.</li></ul>	
Confeccionar composiciones florales, frutales sencillas y otros elementos de decoración.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar los materiales más comunes de utilización para la confección de decoraciones florales y frutales.</li><li>- Seleccionar las especies o frutos más comunes de uso.</li><li>- Adecuar las distintas composiciones en función de la estacionalidad, acto o festividad.</li><li>- Confeccionar las diferentes composiciones decorativas teniendo en cuenta los criterios estéticos.</li><li>- Aplicar las diferentes técnicas de composiciones florales aplicando cada una de ellas según el caso.</li><li>- Participar en la mejora de calidad durante todo el proceso.</li><li>- Realizar las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección medioambiental.</li></ul>	
<b>Contenidos:</b>		
<b>Personal del departamento</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Descripción de los puestos de trabajo. Tareas y perfiles.</li><li>- Limpieza de zonas nobles, hall, aseos públicos, salones de uso común y salones de alquiler,<ul style="list-style-type: none"><li>• Ordenes de servicio.</li><li>• Planning de salones.</li></ul></li><li>- Limpieza de zonas interiores.</li><li>- Programas de limpieza general.</li><li>- El office de limpieza.</li><li>- El carro de la limpiadora.</li><li>- Inspección de áreas públicas.</li></ul>		
<b>Técnicas profesionales de limpieza.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cuidado de alfombras y moquetas.</li><li>- Cuidado del parquet y tarima.</li><li>- Cuidados de superficies de mármol.</li><li>- Cuidado de tapicerías y cortinas.</li></ul>		



<b>Módulo profesional 02</b>	<b>Limpieza de áreas comunes y zonas nobles.</b>	<b>Duración: 50 horas</b>
Asociado a	<b>UC00706_1: Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.</b>	
<b>Contenidos:</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Cuidados de ventanas y cristalerías.</li><li>- Cuidado de muebles.</li><li>- Cuidado de metales.</li><li>- Control de plagas.</li></ul>		
<b>Maquinaria de limpieza.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Características.</li><li>- Cuidados y mantenimiento.</li><li>- Maquinaria de limpieza: aspiradores, máquinas fregadoras, abrillantadoras, máquinas de alta presión con agua fría o caliente, máquinas para la limpieza de moquetas. Sistemas de limpieza de moquetas.</li></ul>		
<b>Productos de limpieza.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- La limpieza y la suciedad.<ul style="list-style-type: none"><li>• El efecto de la limpieza.</li><li>• Diferencia entre higiene y limpieza.</li><li>• La percepción de la limpieza.</li></ul></li><li>- Los productos de limpieza.</li><li>- Consideraciones sobre los productos de limpieza y su evolución.<ul style="list-style-type: none"><li>• Composición básica.</li><li>• Actuación de los productos en los procesos de limpieza.</li><li>• Productos básicos utilizados.</li></ul></li><li>- Requisitos de los productos de limpieza para ser utilizados en establecimientos de alojamiento.</li><li>- Información, ficha de seguridad e identificación de un producto de limpieza.</li></ul>		
<b>Precauciones en la manipulación de los productos de limpieza.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Efectos tóxicos.</li><li>- Utilización de productos ecológicos.</li><li>- Factores que respetan el medioambiente.</li><li>- Distribución de los productos de limpieza.</li></ul>		
<b>Gestión de stocks.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- El stock mínimo y máximo.</li><li>- La ficha de producto.</li><li>- Control de existencias. Inventarios.<ul style="list-style-type: none"><li>• Ficha del producto.</li><li>• El inventario.</li></ul></li></ul>		
<b>Las superficies.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Localización.</li><li>- Clasificación.</li><li>- Diferentes tipos de suelo. Características.</li><li>- Fases del proceso de limpieza de suelos.</li><li>- Cuidados de otras superficies.</li></ul>		
<b>La regiduría de pisos en entidades no hoteleras.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- La limpieza en centros escolares y centros sanitarios.</li><li>- Organización y funciones del personal de limpieza.</li><li>- Hospitales y clínicas: Objetivos.</li><li>- Principios y sistemas de limpieza hospitalaria.</li><li>- Desinfección de materiales.</li><li>- Clasificación de las áreas hospitalarias.<ul style="list-style-type: none"><li>• Zonas de alto riesgo, medio riesgo, bajo riesgo.</li></ul></li><li>- Procesos de limpieza y su periodicidad según zonas.</li><li>- La desinfección: objetivos y características..</li><li>- Residuos hospitalarios.</li></ul>		
<b>La Decoración.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Decoración y ambiente: principios de decoración.</li><li>- Elementos fijos y móviles.</li><li>- La luz.</li><li>- El color: utilización de los colores y su clasificación.</li><li>- Inventarios de mobiliario.</li></ul>		
<b>Decoración floral.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Las flores: mantenimiento y soporte.</li><li>- Arreglos florales.</li><li>- Decoración de mesas.</li><li>- Cuidados especiales con las plantas de interior.</li></ul>		



<b>Módulo profesional 03</b>	<b>Limpieza y lavado de ropa.</b>	<b>Duración: 120 horas.</b>
Asociado a	<b>UC0707_1:</b> Realizar las actividades de lavado de ropa propias de establecimientos de alojamiento.	
Capacidades	<i>Criterios de evaluación</i>	
Interpretar instrucciones, indicaciones y especificaciones de instrucciones de uso de productos químicos, y otros documentos utilizados en el proceso de lavado de ropa.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reconocer e interpretar los datos que aparecen en las etiquetas de los productos más habituales utilizados en el lavado de ropa.</li><li>- Reconocer e interpretar la simbología que aparecen en las etiquetas de los productos químicos más habituales utilizados en el lavado de ropa.</li><li>- Reconocer la documentación asociada a los procesos de lavandería.</li><li>- Realizar actividades de almacenaje y control a partir de la documentación asociada.</li><li>- Realizar las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección medio ambiental.</li></ul>	
Reconocer, clasificar y marcar distintitos tipos de ropas para su lavado.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Distinguir los distintos tipos de ropas que se pueden lavar en lavandería.</li><li>- Distinguir las características de composición de las más habituales.</li><li>- Describir las características de conservación en función del etiquetado de cada una de ellas.</li><li>- Realizar actividades de recuento, selección y marcado atendiendo al tipo de prenda.</li><li>- Clasificar los distintos tipos de prendas en función de su composición y etiquetado.</li><li>- Describir los procesos de lavado adecuado a cada tipo de prenda.</li><li>- Identificar la ropa en función del tipo de prenda, grado de suciedad y etiquetado.</li><li>- Describir los procesos adecuados para la desinfección de ropa.</li><li>- Identificar los grados de suciedad para aplicar el tratamiento de lavado adecuado.</li><li>- Clasificar la ropa en los contenedores adecuados a cada caso.</li></ul>	
Ejecutar las técnicas de lavado y escurrido de ropa aplicando los procedimientos mas adecuados a cada caso.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reconocer la maquinaria a emplear en los distintos procesos de lavado y escurrido de ropa.</li><li>- Caracterizar los distintos tipos de dureza de agua y que papel desarrollan en el proceso de lavado de ropa.</li><li>- Reconocer el nombre de los productos químicos y sus características que se utilizan en el lavado de ropa.</li><li>- Identificar la función que desarrollan los productos químicos más habituales de uso en el lavado de ropa.</li><li>- Reconocer las distintas dosificaciones expresadas en las etiquetas.</li><li>- Realizar el aprovisionamiento interno de productos químicos cumplimentando la documentación correspondiente.</li><li>- Describir y caracterizar los diferentes programas de lavado.</li><li>- Realizar el lavado de distintas prendas, utilizando el producto adecuado en función del grado de suciedad y característica de las prendas a lavar.</li><li>- Realizar el escurrido de ropa utilizando el programa mas adecuado.</li><li>- Identificar las prendas más comunes para el lavado a mano.</li><li>- Realizar el lavado de ropa a mano de acuerdo a las instrucciones de las etiquetas de fabricación.</li><li>- Realizar las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección medioambiental.</li></ul>	
Realizar las operaciones de secado de ropa y su posterior revisión, atendiendo a las características de las prendas y utilizando el procedimiento mas adecuado.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definir las diferentes tipos de maquinaria para el secado, características, uso y mantenimiento de las mismas.</li><li>- Describir los diferentes programas de secado y sus características principales.</li><li>- Realizar el secado de ropa a máquina.</li><li>- Seleccionar el programa mas adecuado a cada tipo de ropa.</li><li>- Realizar el secado manual para prendas que por sus características lo requieran.</li><li>- Comprobar que los resultados sean los óptimos en cuanto a calidad y mantenimiento de ropa.</li><li>- Realizar las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección medioambiental.</li></ul>	
Realizar las operaciones necesarias de almacenaje, control y mantenimiento de productos, utensilios y lencería característicos del área de alojamiento.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Explicar los procesos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias asociando a cada uno de ellos la documentación administrativa apropiada.</li><li>- Describir los sistemas de clasificación y donde van ubicados las existencias de uso más común.</li><li>- Describir los distintos tipos de inventarios en función de la finalidad de cada uno de ellos.</li><li>- Interpretar la documentación asociada a las actividades de aprovisionamiento interno.</li><li>- Realizar las actividades de mantenimiento y reposición de productos y utensilios.</li><li>- Comprobar la caducidad de las existencias interpretando la información de las etiquetas.</li><li>- Comunicar las incidencias respetando los protocolos establecidos para ello.</li></ul>	
Conocer las normas de seguridad, higiene y salubridad referentes al manipulado de ropa sucia y contaminada.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar e interpretar la normativa vigente.</li><li>- Utilizar correctamente las protecciones adecuadas a la hora de manipular ropa, utensilios o productos químicos.</li><li>- Identificar y definir los posibles riesgos que pueden acaecer en caso de no respetar las normas de seguridad en el manejo de la maquinaria, útiles y herramientas.</li><li>- Realizar las operaciones teniendo en cuenta la normativa sobre protección medioambiental.</li></ul>	



<b>Módulo profesional 03</b>	<b>Limpieza y lavado de ropa.</b>	<b>Duración: 120 horas.</b>
Asociado a	<b>UC0707_1:</b> Realizar las actividades de lavado de ropa propias de establecimientos de alojamiento.	
<b>Contenidos:</b>		
<b>Organización de la lavandería.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Objetivos.</li><li>- Personal del departamento.</li><li>- Descripción del puesto de trabajo: perfil y funciones.</li><li>- Planificación de tareas: tareas diarias y tareas periódicas.</li><li>- Local e instalaciones de lavandería. Lavandería integral.<ul style="list-style-type: none"><li>• Maquinaria necesaria: Lavadoras, secadoras, calandras y rodillos.</li><li>• Características y mantenimiento.</li><li>• Equipamiento complementario: carros de ropa sucia, carros de ropa húmeda y carros estantería.</li></ul></li></ul>		
<b>Documentos asociados a la lavandería.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Aprovisionamiento interno.</li><li>- Almacenaje.</li><li>- Cuidados.</li><li>- Control de stocks.</li></ul>		
<b>Controles habituales en los procesos de la lavandería.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Sobre el resultado final de la calidad de todos los procesos.</li><li>- Consumos y dosificaciones.</li><li>- Procesos de carga de las máquinas.</li><li>- Rendimiento del personal.</li></ul>		
<b>Procesos y métodos de higienización y puesta a punto de ropa.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Principios básicos del lavado.</li><li>- La calidad del agua: tipos y características.</li><li>- La temperatura del agua.</li><li>- Los medios mecánicos.</li><li>- Duración del proceso.</li><li>- Productos específicos del proceso de lavado.</li></ul>		
<b>Tipos de fibras. Clasificación.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Fibras naturales.</li><li>- Fibras artificiales.</li><li>- Fibras sintéticas.</li><li>- Reconocimiento de las fibras y composición del tejido.</li><li>- Fibras más utilizadas en la ropa de los establecimientos de alojamiento: algodón, lino, poliéster/algodón, lana. Características y propiedades.</li></ul>		
<b>Higienización de la ropa.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- El lavado.</li><li>- Los productos de lavado. Componentes. Clasificación.</li></ul>		
<b>Tipos de suciedad en los textiles.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Por su origen.</li><li>- Por su naturaleza.</li><li>- Normas básicas de desmanchado.<ul style="list-style-type: none"><li>• Factores a tener en cuenta: composición del tejido, solidez de color, tiempo de la mancha en el tejido, estado de la ropa, tipo de suciedad que compone la mancha. Etiquetado de ropa.</li></ul></li><li>- Tratamiento de casos difíciles.</li></ul>		
<b>Metodología del lavado.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- En función del tipo de suciedad.</li><li>- En función del tipo de tejido.</li><li>- Utilización de suavizantes y blanqueantes.</li><li>- Procesos del lavado.</li></ul>		
<b>Lavado de ropa de clientes.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Ropa de clientes.</li><li>- Cuidados.</li><li>- Lavandería personal a clientes externos.</li><li>- Notas de lavado.</li></ul>		
<b>Prevención de riesgos en Lavandería.</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Riesgos asociados al departamento.</li><li>- Medidas preventivas</li></ul>		



<b>Módulo profesional 04</b>	<b>Planchado y arreglo de ropa.</b>	<b>Duración: 135 horas</b>
Asociado a	<b>UC0708_1:</b> Realizar las actividades de planchado y arreglo de ropa, propias de establecimientos de alojamiento.	
Capacidades	<i>Criterios de evaluación</i>	
Interpretar la información recibida, oral o escrita, referente a los distintos productos para el planchado y arreglo de ropa.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Interpretar el etiquetado de los productos utilizados para planchado y arreglo de ropa.</li><li>- Interpretar la simbología de los distintos productos químicos a utilizar.</li><li>- Reconocer e interpretar la documentación asociada al proceso.</li><li>- Cumplimentar los documentos asociados al proceso.</li><li>- Realizar las operaciones de mantenimiento, limpieza y control de almacén.</li><li>- Realizar las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y protección medioambiental.</li></ul>	
Reconocer y clasificar los distintos tipos de ropa para su planchado.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Distinguir e identificar los distintos tipos de ropa atendiendo a su composición.</li><li>- Diferenciar los distintos tipos de fibras más utilizadas en la fabricación de productos textiles.</li><li>- Reconocer e interpretar el etiquetado de las diferentes prendas.</li><li>- Clasificar la ropa en función del tipo, composición y conservación, siguiendo las instrucciones de etiquetado.</li><li>- Definir los diferentes procesos de planchado a realizar teniendo en cuenta las características de las diferentes prendas.</li><li>- Separar la ropa por lotes según las características de etiquetado.</li><li>- Clasificar la ropa que deba recibir un mismo tratamiento de planchado.</li><li>- Agrupar de manera correcta la ropa que tenga un mismo tipo de doblado.</li><li>- Diferenciar la ropa que se observe algún tipo de tara, falta de etiquetado, etc.</li></ul>	
Realizar las labores de planchado aplicando las técnicas adecuadas a cada tipo de prenda.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realizar los procesos de aprovisionamiento interno de productos necesarios para la ejecución de los procesos de planchado.</li><li>- Utilizar la documentación asociada al proceso productivo.</li><li>- Definir los procesos de mantenimiento, limpieza, cuidados y uso de la maquinaria, útiles y demás elementos necesarios para el planchado de ropa.</li><li>- Describir las características y su utilización de los productos más usuales en el planchado de ropa.</li><li>- Describir los procesos de planchado de ropa en función de las características de las prendas, tejidos y fibras.</li><li>- Preparar la maquinaria para el proceso de planchado.</li><li>- Realizar los procesos de planchado en función del tipo de prenda.</li><li>- Describir las anomalías que pueden aparecer por una mala utilización de la maquinaria y una inadecuada técnica de planchado.</li><li>- Realizar las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral e higiene medioambiental.</li></ul>	
Realizar las operaciones de doblado y presentación de ropa.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definir y describir los elementos necesarios para el doblado y presentación de ropa.</li><li>- Ajustar la maquinaria para el doblado, plegado y precintado de ropa.</li><li>- Definir los procesos de doblado y plegado de ropa en función de los tipos de prenda.</li><li>- Realizar el doblado y plegado de distintas prendas.</li><li>- Presentar ropa planchada de manera apropiada para su posterior distribución y/o colocación en los espacios adecuados.</li></ul>	
Realizar las operaciones de cosido a mano y a máquina.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realizar el proceso de aprovisionamiento interno en función de las órdenes de trabajo, utilizando la documentación asociada.</li><li>- Identificar la maquinaria, útiles y herramientas para las labores de cosido de ropa.</li><li>- Verificar el funcionamiento de la maquinaria.</li><li>- Preparar el material necesario para el proceso de cosido.</li><li>- Caracterizar los distintos procesos de cosido a máquina.</li><li>- Realizar distintos cosidos a determinadas prendas.</li><li>- Explicar las distintas técnicas de cosido a mano.</li><li>- Realizar distintas confecciones sencillas aplicando las técnicas precisas para cada caso.</li><li>- Realizar las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral e higiene medioambiental.</li></ul>	
Conocer y aplicar las normas de seguridad, higiene y salubridad en los procesos de planchado y confección de ropa.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar e interpretar la normativa vigente.</li><li>- Utilizar correctamente las protecciones adecuadas a la hora de planchar ropa.</li><li>- Identificar y definir los posibles riesgos que pueden acaecer en caso de no respetar las normas de seguridad en el manejo de la maquinaria, útiles y herramientas.</li><li>- Realizar las operaciones teniendo en cuenta la normativa sobre protección medioambiental.</li></ul>	



<b>Módulo profesional 04</b>	<b>Planchado y arreglo de ropa.</b>	<b>Duración: 135 horas</b>
Asociado a	<b>UC0708_1:</b> Realizar las actividades de planchado y arreglo de ropa, propias de establecimientos de alojamiento.	
<i>Contenidos:</i>		
<b>Organización de la lencería.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Funcionamiento de la lencería.</li><li>- Mensajes y libro de control.</li><li>- Servicios complementarios.</li><li>- Personal.</li></ul>		
<b>Determinación de stocks de lencería.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ropa de habitaciones.</li><li>- Ropa de restaurante.</li><li>- Inventario de lencería.</li></ul>		
<b>Tipología de la ropa en establecimientos de alojamiento.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Uniformes y ropa para uso de personal.</li><li>- Ropa de habitación.</li><li>- Ropa de baño.</li><li>- Ropa de restaurante.</li><li>- Ropa de cocina.</li></ul>		
<b>Maquinaria para las acciones de planchado.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tipos y características.</li><li>- Funcionamiento.</li><li>- Cuidados de uso y mantenimiento.</li><li>- Elementos complementarios</li></ul>		
<b>El proceso de planchado y documentos asociados.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- El planchado de ropa.</li><li>- Clasificado y marcado de la ropa.</li><li>- Planchado a mano.</li><li>- Consejos a tener en cuenta respecto a los distintos tipos de tejido.</li><li>- Planchado a máquina.</li><li>- Simbología del etiquetado de las prendas de vestir.</li><li>- Precauciones en la presentación.</li><li>- Productos asociados a la plancha: el almidón y similares.</li><li>- Plegado y almacenado o presentación, en el caso de ropa de clientes.</li></ul>		
<b>El taller de costura.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Costura. Elementos necesarios y normas a tener en cuenta en función del tipo de composición de la ropa: tejidos finos o gruesos.<ul style="list-style-type: none"><li>• Tipos de puntos: hilván, atrás-espunte, bastilla, punto invisible o deslizado, punto por encima, sobre-hilado, de festón, de lado. El zurcido.</li></ul></li><li>- El taller de costura.<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilidades y equipo de taller de costura.</li><li>• Identificación de las prendas.</li><li>• Cargo de costurera.</li></ul></li></ul>		
<b>Normativa de seguridad, higiene y salud en los procesos de planchado y arreglo de ropa en establecimientos de alojamiento.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de la normativa específica.</li><li>- Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos en el planchado y arreglo de ropa.</li><li>- Salud e higiene personal: factores medidas, materiales y aplicaciones. Heridas y su protección.</li><li>- Riesgos asociados al departamento. Medidas preventivas y equipamiento del personal.</li></ul>		



Módulo profesional 05	Técnicas básicas de comunicación y atención al cliente.	Duración: 25 horas
Asociado a	<b>UC0706_1:</b> Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.	
Capacidades	<i>Criterios de evaluación</i>	
Proporcionar información requerida por el cliente, reconociendo y aplicando las diferentes técnicas de comunicación y habilidades sociales.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Describir las normas de cortesía en las relaciones interpersonales.</li><li>- Valorar la pulcritud y corrección en el vestir y en la imagen personal.</li><li>- Definir las diferentes tipologías de clientes.</li><li>- Analizar el comportamiento del cliente.</li><li>- Analizar la información proporcionada por el cliente para proporcionar la información con inmediatez.</li><li>- Informar al cliente sobre las opciones más recomendables cuando existan varias posibilidades, informando de las características y calidades previsibles de cada una de ellas.</li><li>- Mantener una conversación utilizando las fórmulas, léxico apropiado y nexos de comunicación.</li><li>- Interpretar mensajes escritos relacionados con la actividad profesional.</li><li>- Aplicar el tratamiento protocolario y las normas internas de atención al cliente.</li><li>- Mantener actitudes conciliadoras y sensibles con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.</li><li>- Asociar la comunicación con el cliente como medio de fidelización del mismo.</li></ul>	
Describir y aplicar las normas básicas de protocolo en establecimientos de alojamiento.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definir el origen, clases y utilidad del protocolo.</li><li>- Describir los elementos que conforman el protocolo.</li><li>- Enumerar las aplicaciones más habituales de las normas protocolarias en establecimientos de alojamiento.</li><li>- Identificar las formas de actuación durante la estancia de clientes VIP o personalidades.</li><li>- Valorar la importancia de la imagen corporativa.</li></ul>	
Atender posibles reclamaciones, quejas o sugerencias dentro de su ámbito de responsabilidad.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definir las posibles quejas más comunes en el área de alojamiento.</li><li>- Describir los aspectos principales en los que incide la legislación vigente en relación con las reclamaciones.</li><li>- Identificar los distintos tipos de formularios en relación con posibles reclamaciones.</li><li>- Informar al cliente de los pasos a seguir ante una posible reclamación.</li><li>- Transmitir la información sobre posibles reclamaciones siguiendo el orden jerárquico establecido.</li></ul>	
<b>Contenidos:</b>		
<b>La atención al cliente.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Importancia de la atención al cliente en los procesos de calidad.</li></ul>		
<b>El cuidado de la imagen.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- La higiene personal.</li><li>- El uniforme.</li><li>- El lenguaje.</li><li>- Las actitudes: profesionalidad y lealtad, educación y carácter positivo, amabilidad, ser corporativo e imparcial.</li></ul>		
<b>Información al cliente.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- El proceso de comunicación.</li><li>- Comunicación verbal.</li><li>- Documentación básica vinculada a la prestación del servicio.</li><li>- Comunicación no verbal. Imagen personal.</li><li>- Empatía, receptividad, asertividad.</li><li>- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.</li><li>- Atención personalizada como base de la fidelización del cliente.</li><li>- Los cuestionarios de observaciones del cliente.</li><li>- Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias.</li><li>- Técnicas utilizadas ante reclamaciones.</li></ul>		
<b>Comunicación con el cliente.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- El cartel de preferencia.</li><li>- Cartel de "No molesten".</li><li>- Servicio de lavandería.</li><li>- Periódicos.</li><li>- Servicio de desayunos.</li></ul>		
<b>Objetos de bienvenida y atención al cliente.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dotación y control de productos de acogida.</li><li>- El regalo promocional.</li></ul>		
<b>Lo que espera el cliente del área de habitaciones.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- En los ascensores.</li><li>- En los pasillos.</li><li>- En la habitación: a la llegada del cliente, durante su estancia, en el baño.</li></ul>		
<b>Las opiniones del cliente.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Las encuestas. Los cuestionarios. Las valoraciones.</li></ul>		



Módulo profesional	Formación en centros de trabajo (F.C.T.)	Duración: 120 horas
Asociado a	TRANSVERSAL	
Capacidades	Crterios de evaluación	
Describir las técnicas de aprovisionamiento, control e inventario de existencias aplicadas al área de pisos.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Organizar el almacén y office, manteniéndolo ordenado y limpio, determinando el nivel de stock de enseres, ropas y materiales de acuerdo con los procedimientos establecidos.</li><li>- Realizar y actualizar inventarios de existencias y registros de pérdidas con precisión y claridad, en las fechas, horarios y tiempos especificados, de acuerdo con las instrucciones o procedimientos establecidos.</li><li>- Cumplimentar la documentación necesaria para que el superior jerárquico pueda verificar los resultados de los controles de inventario.</li><li>- Realizar el mantenimiento y reposición del almacén, cumpliendo con los stocks prefijados y controlando la caducidad de los productos.</li><li>- Interpretar y cumplimentar la documentación utilizada para el aprovisionamiento interno del área de pisos.</li><li>- Comunicar las anomalías surgidas y detectadas a lo largo del proceso de almacenamiento y proceder a la retirada de los productos afectados, siguiendo y realizando el control de la caducidad de los productos.</li><li>- Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de mercancías.</li></ul>	
Interpretar correctamente información oral y escrita y cumplimentar la documentación necesaria para la limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Interpretar el etiquetado de diferentes productos utilizados habitualmente en los procedimientos de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.</li><li>- Identificar y cumplimentar documentos de uso habitual en las actividades de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas: fichas de control de tareas, de control de consumos, de control de minibar, de envío de ropa de clientes a lavandería, vales de pedido de materiales, inventarios de office, petición de material a la gobernanta/e o partes de trabajo de camarera/o de guardia entre otros.</li><li>- Trasladar adecuadamente informaciones derivadas de su propia observación o recibidas acerca de anomalías o disfunciones detectadas.</li><li>- Interpretar correctamente la información recibida y emitir mensajes claros y concisos, asegurándose de su comprensión por el interlocutor.</li><li>- Cumplimentar los documentos acreditativos de la ejecución de los procesos en el ámbito de la calidad.</li></ul>	
Utilizar los equipos, máquinas y útiles que conforman la dotación básica del área de pisos, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Seleccionar los productos y utensilios necesarios para su limpieza y mantenimiento.</li><li>- Realizar el mantenimiento de uso de las máquinas utilizadas habitualmente para la limpieza de establecimientos de alojamiento: aspiradoras, máquinas de limpieza a vapor, abrillantadoras, enceradoras, pulidoras.</li><li>- Efectuar la limpieza de las máquinas, herramientas y utensilios.</li></ul>	
Aplicar las técnicas de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes y elementos decorativos, utilizando la maquinaria y útiles adecuados.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Seleccionar los productos, utensilios y maquinaria necesarios.</li><li>- Limpiar y montar el "carro de limpieza" y "carro de camarera", efectuando el control de la lencería, productos de limpieza, elementos de uso y productos complementarios.</li><li>- Seleccionar la técnica de limpieza más adecuada.</li><li>- Realizar la limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas, siguiendo los parámetros de orden y métodos estipulados e indicando los puntos clave que se deben tener en cuenta.</li><li>- Describir los trámites y la trayectoria que se deben realizar para recoger, enviar para su limpieza y reponer la ropa particular de los clientes, pacientes y usuarios en general.</li><li>- Realizar equipajes a petición de supuestos clientes bajo supervisión.</li><li>- Preparar habitaciones para supuestos bloqueos por obra y pintura siguiendo instrucciones.</li><li>- Montar salones para supuestos actos específicos siguiendo instrucciones.</li><li>- Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.</li><li>- Participar en la mejora de calidad durante todo el proceso.</li><li>- Realizar el mantenimiento y conservación de plantas de interior, así como composiciones florales y frutales sencillas teniendo en cuenta criterios estéticos, de estacionalidad y las diferentes festividades.</li></ul>	
Reconocer las técnicas básicas de comunicación y atención al cliente, aplicando las adecuadas a diferentes tipos de usuarios de servicios de alojamiento.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aplicar técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores, logrando una comunicación eficaz.</li><li>- Responder a las demandas de los clientes o usuarios en diversas situaciones relativas al desempeño de las funciones propias del área de pisos.</li><li>- Adoptar una actitud acorde con la situación planteada.</li><li>- Utilizar diferentes formas de saludos, empleando los tratamientos de cortesía adecuados a cada caso.</li><li>- Indicar el vestido adecuado para un contexto dado.</li><li>- Transmitir la información precisa y concreta.</li><li>- Comprobar la comprensión del mensaje emitido, así como del recibido, mostrando una actitud de empatía hacia el interlocutor.</li><li>- Asumir la necesidad de atender a los clientes o usuarios con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades, con amabilidad y discreción y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.</li></ul>	



Módulo profesional	Formación en centros de trabajo (F.C.T.)	Duración: 120 horas
Asociado a <i>Capacidades</i>	TRANSVERSAL <i>Criterios de evaluación</i>	
Reconocer y aplicar las normas y medidas internas de seguridad, higiene y salud en los procesos de preparación y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Utilizar correctamente las protecciones necesarias en el manejo de los equipos, máquinas y utensilios (como gafas, guantes y mascarillas), interpretando adecuadamente la normativa de seguridad e higiene sobre manipulación de productos y maquinaria.</li><li>- Aplicar los criterios de seguridad y medioambientales en la manipulación de los productos químicos.</li></ul>	
Interpretar correctamente información oral y escrita, ya sean instrucciones, indicaciones, especificaciones técnicas o etiquetas de productos químicos, vales u otros documentos utilizados en el proceso de lavado de ropa.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar y cumplimentar documentos de uso habitual en las actividades de lavandería: documentos de control para justificación de entradas y salidas, bajas provocadas por incidencias diversas y otros de uso común en este ámbito profesional.</li><li>- Realizar el recuento y actualización de los datos arrastrados como consecuencia de recuentos anteriores, altas y bajas de almacén.</li><li>- Trasladar adecuadamente informaciones derivadas de su propia observación o recibidas acerca de anomalías o disfunciones detectadas.</li><li>- Interpretar correctamente la información recibida y emitir mensajes claros y concisos, asegurándose de su comprensión por el interlocutor.</li><li>- Cumplimentar los documentos acreditativos de la ejecución de los procesos.</li></ul>	
Clasificar y marcar ropas para el lavado.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Clasificar las ropas según sus tipos y requisitos de composición y conservación del etiquetado.</li><li>- Identificar la ropa en función del tipo de prenda, tipo de suciedad, grado de infección y requerimientos de lavado del etiquetado.</li><li>- Relacionar la suciedad y grado de infección con sus características y forma de eliminación.</li><li>- Revisar y eliminar los posibles objetos extraños.</li><li>- Agrupar la ropa en función de sus características y acabado.</li><li>- Separar las prendas que, atendiendo al etiquetado, deban precisar un tratamiento especial que difiera del habitualmente utilizado.</li><li>- Separar la ropa infectada para su desinfección según instrucciones.</li><li>- Separar la ropa con carencia de etiquetado a la espera de instrucciones.</li><li>- Colocar la ropa clasificada en los contenedores correspondientes.</li></ul>	
Aplicar técnicas de lavado y escurrido de ropa utilizando, bajo supervisión, el procedimiento más adecuado a cada caso.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desarrollar el proceso aprovisionamiento interno de productos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diario.</li><li>- Realizar el lavado y apresto a máquina de ropa, utilizando los productos, la dosificación y programa preestablecidos y participando en el control del proceso.</li><li>- Realizar el escurrido de la ropa utilizando el programa más adecuado.</li><li>- Proceder al lavado a mano de aquellas prendas delicadas que, de acuerdo con las instrucciones recibidas o las especificaciones técnicas del fabricante, así lo aconsejen.</li><li>- Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.</li><li>- Participar en la mejora de calidad durante todo el proceso.</li></ul>	
Aplicar técnicas de secado y revisión de ropa utilizando, bajo supervisión, el procedimiento más adecuado a cada caso.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realizar el secado de ropa a máquina, seleccionando el programa más adecuado y controlando el proceso.</li><li>- Proceder al secado sin intervención mecánica de aquellas prendas delicadas que no toleren el secado a máquina, de acuerdo con las instrucciones recibidas o las especificaciones técnicas del fabricante que así lo aconsejen.</li><li>- Comprobar el buen estado de limpieza, desinfección y secado de las ropas lavadas y retirar aquellas que presenten anomalías producidas por manchas resistentes u otras razones.</li><li>- Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.</li><li>- Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.</li></ul>	
Aplicar las técnicas para el almacenaje, control y mantenimiento de los productos, utensilios y lencería propios del área de alojamiento.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Interpretar y cumplimentar la documentación utilizada para el aprovisionamiento interno de productos, utensilios y lencería.</li><li>- Realizar el mantenimiento y reposición de productos, utensilios y lencería, cumpliendo con los stocks prefijados y controlando la caducidad de las existencias.</li><li>- Comunicar las anomalías detectadas a lo largo del proceso de almacenamiento y proceder a la retirada de los productos afectados, siguiendo el protocolo de actuación definido.</li><li>- Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de existencias.</li></ul>	
Reconocer y aplicar las normas y medidas internas de seguridad, higiene y salud en los procesos de manipulación y lavado de ropa sucia.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar y utilizar correctamente las protecciones necesarias en el manejo de ropa sucia, equipos, máquinas y utensilios (como gafas, guantes y mascarillas), interpretando adecuadamente la normativa de seguridad e higiene sobre manipulación de productos y maquinaria.</li><li>- Aplicar los criterios de seguridad y medioambientales en la manipulación de los productos químicos.</li></ul>	



Módulo profesional	Formación en centros de trabajo (F.C.T.)	Duración: 120 horas
Asociado a <i>Capacidades</i>	TRANSVERSAL <i>Criterios de evaluación</i>	
Interpretar correctamente información oral y escrita, ya sean instrucciones, indicaciones, especificaciones técnicas o etiquetas de productos químicos, vales u otros documentos utilizados en el proceso de planchado y arreglo de ropa y en la confección de artículos textiles sencillos.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar y cumplimentar documentos de uso habitual en las actividades de lencería, tales como documentos de control para justificación de entradas y salidas, para bajas provocadas por incidencias diversas entre otros.</li><li>- Realizar el recuento y actualización de los datos arrastrados como consecuencia de recuentos anteriores, altas y bajas de almacén.</li><li>- Trasladar adecuadamente informaciones derivadas de su propia observación o recibidas acerca de anomalías o disfunciones detectadas.</li><li>- Interpretar correctamente la información recibida y emitir mensajes claros y concisos, asegurándose de su comprensión por el interlocutor.</li><li>- Cumplimentar los documentos acreditativos de la ejecución de los procesos en el ámbito de la calidad.</li></ul>	
Clasificar las ropas para su planchado.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Clasificar las ropas según sus tipos y requisitos de composición y conservación del etiquetado.</li><li>- Agrupar la ropa que debe recibir el mismo tipo de planchado.</li><li>- Separar las prendas que, atendiendo al etiquetado, deban precisar un tratamiento especial que difiera del habitualmente utilizado.</li><li>- Agrupar la ropa que tenga el mismo acabado.</li><li>- Separar la ropa con carencia de etiquetado a la espera de instrucciones.</li><li>- Colocar la ropa clasificada en los contenedores correspondientes.</li></ul>	
Describir y ejecutar las técnicas de planchado, doblado y presentación de ropa, aplicando el procedimiento adecuado y utilizando la maquinaria establecida.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desarrollar el proceso de aprovisionamiento interno de productos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diario.</li><li>- Identificar las características de planchado e indicaciones de doblado y presentación del lote de ropa que se vaya a planchar.</li><li>- Disponer y programar la maquinaria para efectuar las operaciones de doblado y planchado.</li><li>- Efectuar, en caso necesario, el correspondiente ajuste de las máquinas para el embolso o precinto de las ropas que lo precisen.</li><li>- Comunicar las anomalías surgidas y detectadas a lo largo del proceso de planchado, plegado y precinto de las ropas que lo precisen y proceder a la retirada de las afectadas.</li><li>- Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.</li><li>- Participar en la mejora de calidad durante todo el proceso.</li></ul>	
Describir y aplicar técnicas de cosido a mano y a máquina, empleando los medios y materiales adecuados.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desarrollar el proceso de aprovisionamiento interno de productos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios.</li><li>- Comprobar el buen funcionamiento y reglaje de las máquinas y de los accesorios que van a ser utilizados para llevar a cabo el proceso de cosido de las ropas.</li><li>- Seleccionar los materiales y útiles necesarios.</li><li>- Hacer, a mano o máquina, costuras de unión y dobladillos, coser botones y pegar cremalleras, autoadhesivos y otros elementos.</li><li>- Confeccionar ropas sencillas, como picos de cocina, servilletas, delantales o paños.</li><li>- Realizar zurcidos y costuras sencillos en ropas.</li><li>- Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.</li><li>- Participar en la mejora de calidad durante todo el proceso.</li></ul>	
Aplicar las técnicas para el almacenaje, control y mantenimiento de los productos, utensilios y lencería propios del área de alojamiento	<ul style="list-style-type: none"><li>- Interpretar y cumplimentar la documentación utilizada para el aprovisionamiento interno de productos, utensilios y lencería.</li><li>- Realizar el mantenimiento y reposición de productos, utensilios y lencería, cumpliendo con los stocks prefijados y controlando la caducidad de las existencias.</li><li>- Comunicar las anomalías surgidas y detectadas a lo largo del proceso de almacenamiento y proceder a la retirada de los productos afectados, siguiendo el protocolo de actuación definido.</li><li>- Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de existencias.</li></ul>	
Reconocer y aplicar las normas y medidas internas de seguridad, higiene y salud en los procesos de planchado, arreglo y confección de ropa propios de establecimientos de alojamiento.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar y utilizar correctamente las protecciones necesarias en el manejo de equipos, máquinas y utensilios, interpretando adecuadamente la normativa de seguridad e higiene sobre manipulación de productos y maquinaria.</li><li>- Aplicar los criterios de seguridad y medioambientales en la manipulación de los productos químicos.</li></ul>	



#### 4. Organización académica y distribución horaria.

Familia profesional: HOSTELERÍA Y TURISMO			
Perfil Profesional: OPERACIONES BÁSICAS EN ALOJAMIENTOS			Código: HOTI03
Módulos profesionales			
Clave	Denominación	Horas semanales	Horas anuales
01	Arreglo y Limpieza de habitaciones.	3	75
02	Limpieza de áreas comunes y zonas nobles.	2	50
03	Limpieza y lavado de ropa.	4	120
04	Planchado y arreglo de ropa.	5	135
05	Técnicas básicas de comunicación y atención al cliente.	1	25
FCT	FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO		120

#### 5. Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales.

MÓDULO PROFESIONAL		ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
Clave	Denominación		
01	Arreglo y Limpieza de habitaciones.	Servicios de Restauración	Profesores Técnicos de Formación Profesional
02	Limpieza de áreas comunes y zonas nobles.		
03	Limpieza y lavado de ropa.		
04	Planchado y arreglo de ropa.		
05	Técnicas básicas de comunicación y atención al cliente.		



## 6. Requisitos para el profesorado de centros de titularidad privada y entidades.

MÓDULO PROFESIONAL		REQUISITOS
Clave	Denominación	
01	Arreglo y Limpieza de habitaciones.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con el perfil profesional, que se acreditará mediante una de las formas siguientes: <u>Formación académica</u> de Técnico Superior o equivalente, o de otras titulaciones de nivel superior, relacionadas con este campo profesional. <u>Experiencia docente</u> de al menos un año en la impartición de Programas de Garantía Social relacionados con este campo profesional. <u>Experiencia profesional</u> de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este perfil profesional.</li><li>2. Acreditar la participación en los cursos de formación inicial programados por la Consejería de Educación para los programas de garantía social o los que en un futuro se promuevan para los programas de cualificación profesional inicial.</li></ol>
02	Limpieza de áreas comunes y zonas nobles.	
03	Limpieza y lavado de ropa.	
04	Planchado y arreglo de ropa.	
05	Técnicas básicas de comunicación y atención al cliente	

## 7. Requisitos de espacios e instalaciones.

Denominación del espacio formativo	Superficie (m <sup>2</sup> para 20 alumnos)
AULA POLIVALENTE	60
AULA-TALLER ALOJAMIENTOS: HABITACIÓN DOBLE Y BAÑO	60
AULA-TALLER DE LAVANDERÍA	40
AULA-TALLER DE LENCERÍA	40
OFFICE Y ALMACÉN DE LAVANDERÍA	20

**Nota:** Los centros con autorización para impartir el perfil profesional de “Auxiliar de alojamiento, lavandería y lencería” de los Programas de Garantía Social que, según lo dispuesto en el artículo 12 del Real Decreto 806/2006, de 30 de junio, deja de impartirse a partir del curso 2008-2009, si obtienen autorización para impartir los módulos obligatorios de este Programa de Cualificación Profesional Inicial, podrán desarrollar las enseñanzas en las instalaciones que venían utilizando para dicho Programa de Garantía Social.