



 **AUDIOLIS**

FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS

---

# Curso de Organización y atención al cliente en pisos

[www.audiolis.com](http://www.audiolis.com)

# Programa Formativo

FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS



## Curso de Organización y atención al cliente en pisos

**Familia  
profesional**

Hostelería y Turismo

**Horas**

130 horas

**Modalidad**

Online

# Descripción del curso de Desarrollo turístico sostenible

## Objetivos del curso

En la actualidad, en el mundo de la hostelería y el turismo, es muy importante conocer las diferentes gestiones de pisos y limpieza en alojamientos. Por ello, con el presente curso se trata de aportar los conocimientos necesarios para la organización y atención al cliente en pisos.

## Programa formativo

### MÓDULO 1. ORGANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN PISOS

#### UNIDAD FORMATIVA 1. FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

#### *UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS BÁSICOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.*

##### **El trabajo y la salud.**

- Los riesgos profesionales y su prevención.
- Factores de riesgo y técnicas preventivas.
- Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.
- Otros riesgos para la salud de los trabajadores.

##### **Las condiciones de trabajo.**

- Condiciones de seguridad.
- El medio ambiente de trabajo.
- La organización y la carga de trabajo.

##### **Daños derivados del trabajo.**

- Accidentes.
- Incidentes.
- Enfermedades profesionales.

##### **Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.**

- Servicios de prevención propios.
- Servicios de prevención ajenos.
- Asunción personal del empresario.
- Servicios de prevención mancomunados.
- Responsabilidades administrativas.
- Responsabilidades penales.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PAPEL DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.**

### **Integración de la prevención de riesgos laborales en la estructura de la organización.**

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

### **Instrumentos del mando intermedio para la prevención de riesgos laborales.**

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA MANDO INTERMEDIOS.**

### **Evaluación de riesgos.**

- Tipo de evaluaciones.
- Proceso general de evaluación.
- Métodos de evaluación.

### **Control y registro de actuaciones.**

- Inspecciones.
- Investigación de daños.
- Documentación preventiva.
- Plan de auditoría.
- Aspectos reglamentarios.
- Elaboración de propuestas de mejora.

### **Elaboración de planes de emergencia para los trabajadores.**

- Elementos de un plan de emergencia.
- Plan de evacuación.
- Organización de los trabajadores en una emergencia.
- Normativa aplicable.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. TIPOS DE RIESGO Y MEDIDAS PREVENTIVAS.**

##### **Riesgos ligados a las condiciones de seguridad.**

- Condiciones generales de los locales.
- Orden y limpieza.
- Servicios higiénicos.
- Señalización de seguridad.
- Normativa aplicable.

##### **Riesgos químicos y eléctricos.**

- Manipulación de productos químicos.
- Equipos de protección individual contra el riesgo químico.
- Almacenamiento de sustancias y preparados químicos según sus características.
- Peligros y lesiones por riesgo eléctrico.
- Sistemas de protección contra contactos eléctricos.
- Equipos de protección individual contra el riesgo eléctrico.
- Normativa aplicable.

##### **Riesgos de incendio y explosión.**

- Factores determinantes del fuego.
- Medidas preventivas: protección pasiva y activa.
- Sistemas de detección, protección y alarma.
- Extinción de incendios.
- Equipos de protección individual y de lucha contra incendios.
- Normativa aplicable.

##### **Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.**

- Riesgos relacionados con el ambiente térmico.
- Riesgos relacionados con el ruido y las vibraciones.
- Equipos de protección individual contra los riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.
- Normativa aplicable.

##### **Riesgos ergonómicos y psicosociales.**

- Carga de trabajo: esfuerzos, posturas, movimientos repetitivos, carga y fatiga mental.
- Trabajo a turnos y nocturno.
- Cambios en la organización del trabajo y estilo de dirección.
- Estrés.
- Violencia y hostigamiento psicológico en el trabajo.
- Normativa aplicable.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRIMEROS AUXILIOS.**

- Intervención básica ante quemaduras, hemorragias, fracturas, heridas e intoxicaciones.
- Mantenimiento de botiquines de primeros auxilios.
- Intervención y transporte de heridos y enfermos graves.
- Técnicas de reanimación cardiopulmonar.

## **UNIDAD FORMATIVA 2. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO**

### ***UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO.***

#### **La comunicación óptima en la atención al cliente.**

- Barreras que dificultan la comunicación.
- Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
- El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
- El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
- Actitudes ante las situaciones difíciles:
- Autocontrol.
- Empatía.
- Asertividad.
- Ejercicios y casos prácticos.

#### **Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.**

#### **Resolución de problemas de comunicación.**

#### **Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.**

### ***UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO.***

#### **Clasificación de clientes**

- Tipologías de personalidad.
- Tipologías de actitudes.
- Acercamiento integrado.
- Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.

#### **La atención personalizada**

- Servicio al cliente.
- Orientación al cliente.
- Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.

#### **El tratamiento de situaciones difíciles.**

- La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
- Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
- Tipología de reclamaciones.
- Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
- Tratamiento de las reclamaciones.

#### **La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.**

## UNIDAD FORMATIVA 3. GESTIÓN DE PROTOCOLO

### *UNIDAD DIDÁCTICA 1. EVENTOS Y PROTOCOLO.*

#### **El concepto de protocolo**

- Origen.
- Clases.
- Utilidad.
- Usos sociales.

#### **Clases de protocolo**

- El protocolo institucional tradicional.
- El protocolo empresarial.
- Protocolo internacional.

#### **Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.**

#### **Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales**

- Precedencias y tratamientos de autoridades
- Colocación de participantes en presidencias y actos.
- Ordenación de banderas.

#### **Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal.**

#### **El protocolo aplicado a la restauración.**

- Selección de comedor
- Selección de mesas: únicas o múltiples
- Elementos de la mesa
- Servicio personal del plato
- Decoración y presentación de la mesa
- La estética de la mesa
- Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales
- Conducción de comensales hasta la mesa
- Normas protocolarias en el momento del discurso y el brindis.
- Normas protocolarias en el vino de honor, cóctel o recepción, buffet, desayuno de trabajo y coffee-break.

## UNIDAD FORMATIVA 4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS

### *UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS*

- Modelos característicos de organización de la prestación de los servicios: descripción y comparación.

- Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería: Habitaciones de clientes. Zonas nobles. Zonas de servicio. Offices de pisos, lavandería y lencería. Propuesta de ubicación y distribución en planta de mobiliario.
- Procesos característicos del departamento de pisos: Descripción, diseño y elección. Análisis de información de procesos de servicios propios del departamento. Flujo de materias primas, ropa y lencería.
- Métodos de trabajo: La planificación del trabajo. Métodos de mejora de la producción.
- Elaboración de planes de trabajo del departamento de pisos.
- Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales.
- Confección de horarios y turnos de trabajo.
- Organización y distribución de las tareas.
- Normas de control de: averías, objetos olvidados, habitaciones, empleo de materiales y productos y otros aspectos.

#### **Especificidades en entidades no hoteleras**

- Hospitales y clínicas.
- Residencias para la tercera edad.
- Residencias escolares.
- Otros alojamientos no turísticos.

#### **Métodos de medición de la actividad productiva:**

- Medición de tiempos: cronometraje.
- Métodos basados en la ergonomía.
- Métodos basados en la experiencia.
- Estimación y asignación de tiempos.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS AL DEPARTAMENTO DE PISOS**

- Aplicación de procedimientos administrativos propios del departamento.
- Manejo de equipos y programas informáticos específicos.
- Utilización y manejo de equipos de oficina.
- Identificación, clasificación y cumplimentación de documentación específica.
- Especificidades en entidades no hoteleras
  - Hospitales y clínicas.
  - Residencias para la tercera edad.
  - Residencias escolares.
  - Otros alojamientos no turísticos.



**UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN DEL ESPACIO EN FUNCIÓN DE MAQUINARIA Y EQUIPOS DEL ÁREA DE PISOS, ZONAS COMUNES, LAVANDERÍA Y LENCERÍA**

- Clasificación y medidas básicas de maquinaria y equipos.
- Ubicación y distribución en planta de maquinaria y equipos
- Especificidades en entidades no hoteleras
  - Hospitales y clínicas.
  - Residencias para la tercera edad.
  - Residencias escolares.
  - Otros alojamientos no turísticos.

**UNIDAD DIDÁCTICA 4. APROVISIONAMIENTO, CONTROL E INVENTARIO DE EXISTENCIAS EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS**

- Análisis de la dotación característica del departamento de pisos.
- Métodos utilizados para identificar necesidades de aprovisionamiento y fuentes de suministro, efectuar solicitudes de compra y desarrollar procesos de recepción y control de materiales y atenciones a clientes: análisis y aplicación.
- Sistemas y procesos de almacenamiento, distribución interna, mantenimiento y reposición de existencias: análisis y aplicación.
- Elaboración de inventarios y control de existencias
- Especificidades en entidades no hoteleras
  - Hospitales y clínicas.
  - Residencias para la tercera edad.
  - Residencias escolares.
  - Otros alojamientos no turísticos

**UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES, MOBILIARIO Y EQUIPOS EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS**

- El departamento de mantenimiento: objetivos, funciones y relaciones con el área de pisos
- Competencias del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería en materia de mantenimiento de instalaciones, equipos y mobiliario.
- Tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.
- El establecimiento de alojamiento y su mantenimiento; principales elementos: El inmueble: fachada, terrazas, suelos, techos, paredes, carpintería, cristalería, salidas de emergencia, otros. Las instalaciones: de protección contra incendios, de calefacción, climatización y agua caliente, aparatos de elevación, instalaciones eléctricas y otras instalaciones.





Más formación  
Mejores emplead@s  
Mayores resultados

## Ventajas de la formación continua bonificada

### 01 MEJORES RESULTADOS

Incremento de los resultados económicos de la empresa fruto de la mejora y el reciclaje profesional de sus empleados.

### 02 PRODUCTIVIDAD

Aumenta la productividad de sus empleados.

### 03 SIN COSTES

Formación de calidad sin coste para la empresa ni para el trabajador.

### 04 CLIMA LABORAL

Mejora el clima laboral al sentirse los empleados mejor valorados por la empresa.

### 05 COMPROMISO

Mejora la imagen de la empresa y aumenta la motivación y el compromiso de los empleados.



# Características de nuestros cursos online

## APOYO CONTINUO

Formación impartida por expertos en la materia y seguimiento y apoyo continuo.

## CAMPUS VIRTUAL

Permite al alumnado conectarse sin limitaciones horarias ni lugar de impartición.

## CONTENIDOS INTERACTIVOS

Diseñados para conseguir un avance progresivo y motivante para el alumnado.



· Más formación, mejor empleo ·

952 10 14 94 · [info@audiolis.com](mailto:info@audiolis.com) · [www.audiolis.com](http://www.audiolis.com)