

Nombre: ..... D.N.I.: .....

## COPIA DEL PROGRAMA PRESENTADO CON LA COMUNICACIÓN DE ACUERDO CAMAREROS DE PISOS (HOSTELERÍA)

### *Primer semestre (258 horas):*

#### **1. INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y LA HOSTELERÍA.**

- El fenómeno turístico. Historia del turismo. La hostelería y su importancia en España.
- Los alojamientos turísticos.
- Restaurantes y cafeterías. Normas ético-profesionales en la hostelería.

#### **2. INTRODUCCIÓN AL ÁREA DE TRABAJO.**

- Introducción al área de trabajo.
- Instalaciones del departamento de pisos.

#### **3. LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE SUPERFICIES, MOBILIARIO, ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS Y ACCESORIOS.**

- La limpieza y conservación: métodos para pavimentos.
- Insecticidas y desinfectantes.
- Los materiales, utensilios y herramientas de limpieza. Montaje del carro de limpieza.
- Metodología de la limpieza.

#### **4. PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ÁREAS DE PISOS.**

- El office de pisos. La hoja de trabajo.
- Llaves, tarjetas magnéticas y otros elementos o equipos para el control.
- Características, distribución, mobiliario, etc. en las diferentes habitaciones.
- Las dotaciones de ropa: características y clases.
- Limpieza de habitaciones. Bloqueos y desbloques. Repaso y cobertura.
- Recogida y control de ropa sucia de huéspedes.
- Recuento de lencería sucia. Reposición y control.
- Procedimientos en averías, objetos olvidados, atenciones, camas supletorias, cunas, cambios.
- Control de la droguería y almacén de planta.
- Limpieza del área de pisos y planta noble.

### *Segundo semestre (258 horas):*

#### **5. SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO.**

- La Seguridad en la hostelería y su importancia.
- Primeros auxilios. Botiquín. Higiene personal y uniformidad.
- Instalaciones y equipos básicos afectados a la normativa sobre incendios. Norma básica de la edificación NBE-CPI-96 sobre condiciones de protección contra incendios en los edificios. Prevención de robos, hurtos y pérdidas.

#### **6. CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE.**

- La calidad de servicio.
- Comunicación.
- Los grupos de trabajo. El trabajo en equipo.
- La atención al cliente.

#### **7. INGLÉS PARA CAMARERA DE PISOS.**

- PRONUNCIATION (Pronunciación).
- ENGLISH GRAMMAR (Gramática Inglesa).
- IRREGULAR VERBS (Verbos irregulares).
- REGULAR VERBS (Verbos regulares).
- VOCABULARY (Vocabulario).

### *Tercer semestre (156 horas):*

#### **8. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.**

- La empresa como organización.
- Las organizaciones.
- Diseño de la organización.
- Estructura de la organización.
- Desarrollo de la organización.
- Organización temporal de trabajo.

#### **9. MEJORA DE MÉTODOS.**

- Mejora de métodos.
- Estudio de los métodos de trabajo.
- Registro de actividades.
- Diagrama del proceso de la operación.
- Diagrama del proceso del recorrido.
- Diagrama de actividades simultáneas.
- Diagrama mano derecha-mano izquierda.
- Condiciones de trabajo.

#### **10. CONTROL DE CALIDAD.**

- Aspectos técnicos y económicos del problema de la calidad.
- Objetivos y principios del control de calidad.
- El plan de acción del control de calidad.
- Aseguramiento de la calidad.
- Planificación de la calidad.
- Las especificaciones.
- La organización del control de calidad.
- Relaciones con los proveedores y con los clientes.
- Problemas de personal en el control de calidad.

### *Cuarto semestre (156 horas):*

#### **11. NORMATIVA LABORAL Y PROFESIONAL.**

- El contrato de trabajo.
- Modalidades de contratación.
- Otras modalidades.
- Modificación y suspensión del contrato de trabajo.
- Extinción del contrato de trabajo.
- Seguridad Social.
- Seguridad e higiene en el trabajo.
- Orientación laboral.

#### **12. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.**

- Conceptos básicos de seguridad y salud en el trabajo.
- Daños derivados del trabajo.
- Condiciones de trabajo.
- Marco normativo.
- Organización de la prevención en la empresa y recursos externos.
- Ergonomía.
- Planes de emergencia y evacuación.

#### **13. ATENCIÓN AL CLIENTE.**

- Comunicación interpersonal.
- La recepción del público.
- Métodos para conocer al cliente.
- Acogida telefónica.
- Diferencia entre quejas y reclamaciones.
- Organización de grupos.

Nombre: ..... D.N.I.: .....

**COPIA DEL PROGRAMA PRESENTADO CON  
LA COMUNICACIÓN DE ACUERDO  
CAMAREROS DE PISOS (HOSTELERÍA)**

***Quinto semestre (156 horas):***

<p><b>14. INFORMÁTICA BÁSICA.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Introducción.</li><li>• Hardware.</li><li>• Software.</li></ul> <p><b>15. UNIÓN EUROPEA.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De los antecedentes de la Unión Europea a la Unión Europea actual.</li><li>• Las fuentes del derecho comunitario: el derecho originario y el derecho derivado.</li><li>• Instituciones.</li><li>• Los problemas de los jóvenes: educación, formación y empleo.</li><li>• Empleo y asuntos sociales. Introducción.</li><li>• Programas de acción social (I): empleo, capacitación y movilidad.</li><li>• Programas de acción social (II): un mundo laboral en mutación.</li><li>• Programa de acción social (III): una sociedad no excluyente.</li></ul>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

***Sexto semestre (156 horas):***

<p><b>16. OFIMÁTICA BÁSICA.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mecanización y automatización de oficinas.</li><li>• Procesador de textos. Base de datos. Hojas de cálculo.</li><li>• Compartir información entre aplicaciones.</li></ul>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------