

GOBERNANTAS

CÓDIGO 58311035

1º PERIODO FORMATIVO

ORGANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN PISOS

Organización del servicio de pisos en alojamientos

1 Organización de la prestación de los servicios

1.1 Introducción

1.2 Organización de los espacios físicos

1.3 Organización y distribución de las tareas

1.4 Métodos de medición de la actividad productiva

1.5 Confección de horarios y turnos de trabajo

1.6 Normas de control

2 Técnicas y procesos administrativos

2.1 Identificación, clasificación y cumplimentación de documentación

2.2 Manejo de equipos y programas informáticos

3 Planificación del espacio

3.1 Clasificación y medidas de maquinaria y equipos

3.2 Ubicación y distribución en planta de maquinaria y equipos

4 Aprovisionamiento, control e inventario de existencias

4.1 Identificar necesidades de aprovisionamiento

4.2 Sistemas y procesos de almacenamiento

4.3 Elaboración de inventarios y control de existencias

5 Mantenimiento de las instalaciones

5.1 El departamento de mantenimiento

5.2 Competencias del departamento de pisos

5.3 Tipos de mantenimiento

5.4 Establecimiento de alojamiento y su mantenimiento

6 Gestión de la seguridad en establecimientos

6.1 El servicio de seguridad

Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo

1 Comunicación aplicada a la hostelería y turismo

1.1 La comunicación óptima en la atención al cliente

1.2 Características de la comunicación telefónica y telemática

2 Atención al cliente en hostelería y turismo

2.1 Clasificación de clientes

2.2 La atención personalizada

2.3 La protección de consumidores y usuarios

Gestión de protocolo

1 Eventos y protocolo

- 1.1 El concepto de protocolo
- 1.2 Protocolo institucional tradicional
- 1.3 Protocolo empresarial
- 1.4 Protocolo internacional
- 1.5 Técnicas más habituales de presentación personal
- 1.6 El protocolo aplicado a la restauración

Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales

1 Fundamentos sobre seguridad y salud en el trabajo

- 1.1 El trabajo y la salud
- 1.2 Legislación comunitaria

2 El mando intermedio en la prevención

- 2.1 Integración de la prevención de riesgos laborales

3 Técnicas de prevención para mandos intermedios

- 3.1 Evaluación de riesgos
- 3.2 Elaboración de planes de emergencia para los trabajadores

4 Tipos de riesgos y medidas preventivas

- 4.1 Riesgos aplicados a las condiciones de seguridad
- 4.2 Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo

5 Primeros auxilios

- 5.1 Intervención básica

2º PERIODO FORMATIVO

CONTROL DE PROCESOS EN PISOS

Procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos

1 Selección y control de uso de equipos

- 1.1 Productos específicos de limpieza
- 1.2 Equipos, maquinaria, útiles y herramientas
- 1.3 Cuidados en el almacenaje del armario de limpieza
- 1.4 Medidas de precaución con los líquidos
- 1.5 Carro de limpieza

2 Análisis y ejecución de los procesos de limpieza

- 2.1 Análisis y evaluación de los sistemas

3 Control del cumplimiento de las normas

- 3.1 Proceso de control
- 3.2 Normas de control de uso de maquinaria
- 3.3 Normas de control de uso de productos

Procesos de lavado, planchado y arreglo de ropa en alojamientos

1 Control de los procesos de lavado de ropa

- 1.1 Lavandería en el departamento de pisos
- 1.2 Selección y control de uso de equipos
- 1.3 Análisis de los sistemas de lavado de ropa

1.4 Medidas correctivas

2 Control de los procesos de planchado de ropa

2.1 Plancha en el departamento de pisos

2.2 Selección y control de uso de equipos

Decoración y ambientación en habitaciones y zonas comunes en alojamientos

1 Mobiliario en el departamento de pisos

1.1 Identificación de estilos y características arquitectónicas

2 Decoración en el departamento de pisos

2.1 Decoración y ambientación

GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento

1 Planificación en las empresas de alojamiento

1.1 Planificación

2 Gestión y control presupuestario

2.1 Concepto y propósito de los presupuestos

2.2 Las etapas que caracterizan a los presupuestos

2.3 Diferenciación de los tipos de presupuestos

2.4 Definición de ciclo presupuestario

3 Estructura financiera de las empresas

3.1 La estructura financiera de la empresa

3.2 Financiación en la empresa hotelera

4 Evaluación de costes y productividad

4.1 Estructura de la cuenta de resultados

5 Organización en los establecimientos de alojamiento

5.1 Tipología y clasificación

5.2 Patrones básicos de departamentalización tradicional

5.3 Definición de puestos de trabajo y selección de personal

6 Función de integración de personal

6.1 Integración del personal

6.2 Manuales de operaciones de los departamentos

7 La dirección de personal

7.1 Comunicación en las organizaciones de trabajo

7.2 Negociación en el entorno de trabajo

7.3 Solución de problemas y toma de decisiones

7.4 El liderazgo en las organizaciones

7.5 Dirección y dinamización de equipos

Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo

1 La cultura de la calidad en las empresas

1.1 Calidad en el servicio hostelero y turístico

1.2 El modelo efqm

2 Gestión de la calidad en la organización hostelera

2.1 Organización de calidad

2.2 Gestión por procesos

3 Control de calidad de los servicios

3.1 Control de calidad

3.2 Acciones para el aseguramiento de la calidad

3.3 Acciones para la evaluación de la calidad

3.4 Gestión de los datos

3.5 La calidad asistida por ordenador

3º PERIODO FORMATIVO

Prevención de riesgos laborales.

1 Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo

- El trabajo y la salud: los riesgos profesionales
- Factores de riesgo
- Los daños derivados del trabajo
- Marco Normativo básico en materia de Prevención de Riesgos Laborales

2 Riesgos librados a las condiciones de seguridad

- Seguridad en el trabajo

3 Riesgos ligados a las condiciones de seguridad, identificación, análisis y evaluación

- Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo
- Introducción
- Contaminantes químicos
- Contaminantes físicos
- Contaminantes biológicos

4 La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral

- Introducción
- La carga de trabajo
- Concepto de ergonomía
- Organización en el trabajo

5 Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual

- Protección colectiva
- Caídas de altura
- Protección individual

6 Planes de emergencia y evacuación

- Objetos y definiciones
- Plan de emergencia
- Implantación

7 El control de la salud de los trabajadores

- Introducción
- Funciones de los servicios de salud laboral
- Patología laboral
- Vigilancia de la salud
- Epidemiología laboral
- Promoción de la salud en la empresa

8 Elementos básicos de la gestión de la prevención

- Introducción
- Organización de la prevención
- Planificación de la prevención
- Elementos básicos de gestión de la P.R.L.

9 Primeros Auxilios

- Normativas generales ante una situación de urgencia
- Reanimación cardiopulmonar
- Actitud de seguir ante heridas y hemorragias
- Fracturas
- Traumatismos craneoencefálicos y lesiones en columna
- Quemaduras
- Las lesiones oculares
- Intoxicaciones, mordeduras, picaduras y lesiones por animales marinos

4º PERIODO FORMATIVO

Calidad en el trabajo.

Conceptos de calidad y enfoques de gestión.

1 Conceptos fundamentales de calidad

- Introducción conceptual
- Conceptos de “producto” y “proceso”
- Calidad objetiva y calidad subjetiva
- Calidad absoluta y calidad relativa
- Calidad interna y calidad externa
- Calidad como excelencia
- Calidad como conformidad
- Calidad como uniformidad
- Calidad como aptitud para el uso
- Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente

2 Calidad en la prestación del servicio al cliente.

- Introducción
- Conceptos y características de la calidad de servicio

3 Círculos de calidad

- Fundamentos
- Historia de los círculos de calidad
- ¿Qué es un círculo de calidad?
- Implantación de círculos de calidad

Gestión de la calidad.

1 La calidad en el trabajo

- Introducción
- Qué es la calidad de un producto o servicio. Calidad en una organización
- La importancia de la calidad y no de la cantidad
- Las ventajas de apostar por la calidad en el trabajo
- Qué supone la No-Calidad en el trabajo

2 Calidad total

- Las dimensiones de la calidad del producto

- Concepto de Calidad Total

3 Gestión de la calidad. Conceptos fundamentales

- Concepto de Gestión de la Calidad
- Enfoques de Gestión de la Calidad: clasificación y características básicas
- Planificación con proveedores

Herramientas para medir parámetros de calidad.

1 Muestreo

- Tipo de muestreo. Índice de desviaciones
- Tipos de muestreo
- Histórico. Informes

2 Estadística aplicada

- Conceptos de estadística aplicada
- Gráficos de control
- Creación de una grafica de levey-jennings
- Uso de una gráfica de levey-jennings para evaluar la calidad

3 Verificación y registro. Trazabilidad

- Utilización de equipos de pruebas y medida.
- Cumplimentación de los protocolos de comprobación y medidas
- Trazabilidad

Indicadores de gestión.

1 La planificación y el control de gestión: marco conceptual y definiciones básicas

- Introducción
- Marco conceptual y definiciones básicas

2 Los indicadores de gestión

- Conceptos de estadística aplicada
- Gráficos de control
- Creación de una grafica de levey-jennings
- Uso de una gráfica de levey-jennings para evaluar la calidad

3 Diseño y construcción de indicadores

- Génesis de los indicadores de gestión en la organización
- Condiciones básicas que deben reunir los indicadores
- Metodología para la construcción de los indicadores
- Etapas para desarrollo y establecimiento de indicadores de gestión
- Lecciones aprendidas sobre la base de experiencias previas en el uso de indicadores
- Potenciales dificultades en la elaboración de indicadores
- Presentación de los indicadores

4 Indicadores básicos

- Alcance del sistema de indicadores
- Indicadores con base en el esquema de valor de mercado
- Indicadores de efectividad
- Indicadores de eficiencia
- Indicadores de calidad
- Indicadores de productividad
- Indicadores de apalancamiento

- Indicadores de rentabilidad
- Indicadores de riesgo
- Indicadores de competitividad
- Indicadores de liquidez
- Diseño de otros indicadores importantes
- Indicadores de seguridad industrial
- Conclusiones fundamentales

Calidad total

1 Diferentes enfoques del proceso de control de calidad

- El enfoque como inspección
- El enfoque como control estadístico de la calidad
- El enfoque como aseguramiento de la calidad o control de calidad total
- El enfoque japonés o CWQC

2 Gestión de la calidad total

- El enfoque integrador como Gestión de la Calidad Total
- Principios y prácticas para la GCT
- La GCT como proceso: Grado de adopción

Costes de la no calidad

1 Coste de calidad. Clase de coste de la calidad

- La calidad y los costes
- El impacto de los costes en la calidad
- Manual de control de calidad
- Riesgos de la no calidad. Costes de la no calidad
- Consecuencias de la NO calidad
- Propuestas de mejora
- Coste / inversión de la calidad

5º PERIODO FORMATIVO

Formación técnica básica en orientación profesional para el empleo

1. Marco teórico del modelo de orientación profesional en Andalucía

- Presentación
- Objetivo del módulo

1.1 Contexto Europeo y Nacional 3

- La Estrategia Europea por el Empleo (E.E.E)
- El Plan Nacional de Empleo (P.N.D.E.)

1.2 Modelo teórico

1.3 Competencias profesionales del orientador profesional

- Competencias profesionales en el desarrollo de la acción del orientador profesional
- Competencias del desarrollo e implementación de la acción de la orientación

1.4 Colectivo de la orientación profesional

- Colectivos especiales

1.5 Mercado de trabajo Andaluz

- Características
- Agentes que intervienen en el mercado de trabajo

ANEXO 1

- Orientadores laborales: ayudando a encauzar la vida profesional de las personas
- Fuentes

ANEXO 2

- Entrevista a Víctor Álvarez Rojo

ACTIVIDAD 1 - La Estrategia Europea por el Empleo (E.E.E)

ACTIVIDAD 2 - Políticas de empleo

2. El sistema de orientación profesional: el programa Andalucía orienta y la red de unidades de orientación

- Presentación
- Objetivo del módulo

2.1 Normativa reguladora

- Normativa Nacional
- Normativa Andaluza

2.2 principios inspiradores

- Igualdad de Oportunidades
- Centrada en la persona
- Nuevas Tecnologías
- Calidad

2.3 Tipología de centros

- Centros De Referencia
- Unidades de Orientación

2.4 Servicio telemático de orientación

- Servicio telemático de orientación

ANEXO 3

- ¿Qué es Andalucía orienta?

ACTIVIDAD 1 - Normativas nacionales sobre empleo

ACTIVIDAD 2 - “Andalucía orienta”

3. ACCIONES BÁSICAS DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL

- Presentación
- Objetivo del módulo

3.1 Entrevista en profundidad

- Entrevista en profundidad

3.2 Orientación vocacional

3.3 Información sobre el mercado de trabajo

3.4 Asesoramiento sobre técnicas de búsqueda de empleo

- Elaboración del currículum vitae
- Analizar las ofertas de empleo
- Ofrecerse a una empresa
- Simulación de entrevistas
- Conocerse y posicionarse en el mercado de trabajo
- Itinerarios personalizados para la inserción
- Acompañamiento en la búsqueda de empleo
- Asesoramiento al autoempleo

ANEXO 4

- Definir tu proyecto profesional

ACTIVIDAD 1 - Acciones básicas de orientación

ACTIVIDAD 2 - “El currículum y la carta de autocandidatura”

6º PERIODO FORMATIVO

Primeros auxilios en la empresa

1. Conceptos básicos sobre seguridad y salud

- El trabajo y la salud
- Los riesgos profesionales
- Factores de riesgo laboral
- Incidencia de los factores de riesgo sobre la salud
- Daños derivados del trabajo
- Accidentes de trabajo
- Enfermedades profesionales
- Diferencia entre accidentes de trabajo y enfermedad profesional
- Otras patologías derivadas del trabajo
- Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos
- Deberes y obligaciones básicas en esta materia
- Política de prevención de riesgos laborales
- Fomento de la toma de conciencia
- Participación, información, consulta y propuestas
- El empresario
- El trabajador

2. Medicina en el trabajo

- Medicina del trabajo
- El derecho a la salud
- Daños derivados del trabajo
- Patología de origen laboral
- Efectos de los agentes químicos en la salud
- Efectos de los agentes biológicos en la salud
- Efectos del ruido en la salud
- Efectos de las vibraciones sobre la salud
- Técnicas utilizadas en la vigilancia de la salud
- La vigilancia de la salud de los trabajadores
- Protocolos médicos
- Programas de vigilancia de la salud
- Promoción de la salud en la empresa
- Epidemiología laboral
- Planificación e información sanitaria

3. Riesgos generales y su prevención

- Caídas de personas a distinto o al mismo nivel
- Proyección de fragmentos o partículas
- Golpes o cortes por objetos y herramientas
- Atrapamiento por vuelco de máquina
- Golpes atrapamientos por derrumbamiento
- Contacto eléctrico

- Sobreesfuerzo
- Exposición al polvo o a ruidos
- Dermatitis profesional y riesgos de contaminación
- Riesgos ligados al medio ambiente del trabajo
- Contaminantes químicos
- Toxicología laboral
- Medición de la exposición a contaminantes
- Corrección ambiental
- Contaminantes físicos
- Energía mecánica
- Energía térmica
- Energía electromagnética
- Contaminantes biológicos
- La carga del trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral
- Sistemas elementales de control de riesgos
- Protección colectiva
- Equipos de protección individual
- Protección del cráneo
- Protectores del aparato auditivo
- Protectores de la cara y del aparato visual
- Protectores de las vías respiratorias
- Protección de las extremidades y piel
- Protectores del tronco y el abdomen
- Protección total del cuerpo

4. Primeros auxilios

- Procedimientos generales
- Eslabones de la cadena de socorro
- Evaluación primaria de un accidentado
- Normas generales ante una situación de urgencia
- Reanimación cardiopulmonar
- Actitud a seguir ante heridas y hemorragias
- Fracturas
- Traumatismos craneoencefálicos
- Lesiones en columna
- Quemaduras
- Lesiones oculares
- Intoxicaciones, mordeduras, picaduras y lesiones por animales marinos

5. Planes de emergencia

- Planes de emergencia
- Concepto y objetivos
- Actuaciones del empresario
- Situaciones ante un plan de emergencia
- Situaciones de emergencia
- Tipos de planes de emergencia
- Organización del plan de emergencia
- Actuaciones en un plan de emergencia

- Implantación del plan de emergencia
- Simulacros de emergencia