



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN DE PISOS Y
LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS**

Código: HOT333_3

NIVEL: 3

GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

**(DOCUMENTO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO DE
PERSONAL ASESOR Y EVALUADOR)**



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro



ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia
3. Guía de Evidencia de la “UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento”
4. Guía de Evidencia de la “UC1067_3: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente”
5. Guía de Evidencia de la “UC1068_3: Supervisar los procesos del departamento de pisos”
6. Glosario de términos utilizado en “Gestión de pisos y limpieza en alojamientos”

Las guías de evidencia y el glosario que aparecen en este índice se encuentran en este mismo sitio web, en los enlaces identificados como “Guía de Evidencia” de cada una de las unidades de competencia.



1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

Las Guías de Evidencia de las Unidades de Competencia, en su calidad de instrumentos de apoyo a la evaluación, se han elaborado con una estructura sencilla y un contenido adecuado a las finalidades a que deben contribuir, como son las de optimizar el procedimiento de evaluación, y coadyuvar al logro de los niveles requeridos en cuanto a validez, fiabilidad y homogeneidad, tanto en el desarrollo de los procesos como en los resultados mismos de la evaluación.

Para ello, la elaboración de las Guías parte del referente de evaluación constituido por la Unidad de Competencia considerada (en adelante UC).

En la línea señalada, se han desglosado las competencias profesionales de la UC en competencias técnicas y sociales.

Las competencias técnicas aparecen desglosadas en el **saber hacer** y en el **saber**; y las sociales en el **saber estar**. Este conjunto de “saberes” constituyen las tres dimensiones más simples y clásicas de la competencia profesional.

La dimensión relacionada con el **saber hacer**, expresa los resultados de trabajo o comportamientos profesionales del trabajador en el ejercicio de una actividad profesional o función concreta. Se extrae de la UC de referencia, quedando enunciados en forma de **actividades profesionales** extraídas de las realizaciones profesionales (RPs) y criterios de realización (CRs).

La dimensión de la competencia relacionada con el saber, que comprende el conjunto de conocimientos de carácter técnico sobre conceptos y procedimientos, se ha extraído del módulo formativo correspondiente a cada UC, asociando a cada una de las actividades profesionales aquellos saberes que las sustentan.

En cuanto a la dimensión de la competencia relacionada con el saber estar, se han extraído, caso de existir, de las correspondientes RPs y CRs de la UC, en forma de capacidades de tipo actitudinal.

Por último indicar que, del análisis previo de la UC y de su contexto profesional, se ha determinado el **contexto crítico** para la evaluación, cuya propiedad fundamental radica en que, vertido en las situaciones profesionales de evaluación, permite obtener resultados en la evaluación razonablemente transferibles a todas las situaciones profesionales que se pueden dar en el contexto profesional de la UC. Precisamente por esta importante propiedad, el contexto que subyace en las situaciones profesionales de evaluación se ha considerado también en la fase de asesoramiento, lográndose así una



economía de recursos humanos, materiales y económicos en la evaluación de cada candidatura.

2. CRITERIOS GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVIDENCIA

La estructura y contenido de esta “Guía de Evidencia de Competencia Profesional” (en adelante GEC) se basa en los siguientes criterios generales que deben tener en cuenta las Comisiones de Evaluación, el personal evaluador y el asesor.

Primero.- Si las Comisiones de Evaluación deciden la aplicación de un método de evaluación mediante observación en el puesto de trabajo, el referente de evaluación que se utilice para valorar las evidencias de competencia generadas por las candidatas y candidatos, serán las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC de que se trate, en el contexto profesional que establece el apartado 1.2. de la correspondiente GEC.

Segundo.- Si la Comisión de Evaluación apreciara la imposibilidad de aplicar la observación en el puesto de trabajo, esta GEC establece un marco flexible de evaluación –**las situaciones profesionales de evaluación**- para que ésta pueda realizarse en una situación de trabajo simulada, si así se decide por la citada Comisión. En este caso, para valorar las evidencias de competencia profesional generadas por las candidatas y candidatos, se utilizarán los **criterios de evaluación** del apartado 1.2. de la correspondiente GEC, formados por “criterios de mérito”; “indicadores”; “escalas de desempeño competente” y ponderaciones que subyacen en las mismas. Conviene señalar que los citados criterios de evaluación se extraen del análisis de las RPs y CRs de la UC de que se trate. Hay que destacar que la utilización de situaciones profesionales de evaluación (de las que las Comisiones de Evaluación podrán derivar **pruebas profesionales**), con sus criterios de evaluación asociados, incrementan la validez y fiabilidad en la inferencia de competencia profesional.

Tercero.- Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes –**las especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia**- que permiten valorar las evidencias indirectas que aporten las candidatas y candidatos mediante su historial profesional y formativo, entre otros, así como para orientar la aplicación de otros métodos de obtención de nuevas evidencias, mediante entrevista profesional estructurada, pruebas de conocimientos, entre otras.

A modo de conclusión, puede decirse que la aplicación de los tres criterios generales anteriormente descritos, persigue la finalidad de contribuir al rigor



técnico, validez, fiabilidad y homogeneidad en los resultados de la evaluación y, en definitiva, a su calidad, lo cual redundará en la mejor consideración social de las acreditaciones oficiales que se otorguen y, por tanto, en beneficio de las trabajadoras y trabajadores cuyas competencias profesionales se vean acreditadas.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

HOT094_3 Recepción

HOT333_3 Gestión de pisos y limpieza en alojamientos

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS

Código: HOT333_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en la gestión de departamentos del área de alojamiento, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. Proponer el diseño y planificación de objetivos específicos viables para el departamento o área de su responsabilidad,



siguiendo en todo momento la planificación estratégica del establecimiento de alojamiento.

- 1.1 La planificación estratégica de la empresa o entidad se analiza a través de la información directa y expresa disponible, identificando las necesidades que afectan a su área de actuación.
- 1.2 Los objetivos específicos para la unidad de su responsabilidad se proponen a su superior jerárquico, conforme al procedimiento establecido.
- 1.3 Las opciones de actuación se identifican seleccionando las más adecuadas para la consecución de los objetivos establecidos, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos, la modalidad y la categoría del establecimiento.
- 1.4 Los planes y acciones para conseguir los objetivos específicos fijados se formulan, cuantificando su grado de cumplimiento y conforme a la planificación estratégica de la empresa.

2. Diseñar la estructura organizativa del área de su responsabilidad, determinando y organizando los recursos necesarios para el logro de los objetivos específicos establecidos.

- 2.1 El tipo de estructura organizativa se determina, adaptándola a la planificación establecida y a los recursos disponibles.
- 2.2 Las funciones y tareas, las relaciones internas, las relaciones interdepartamentales y las relacionadas con otros agentes externos a la organización se establecen, en función de la estructura organizativa y de los objetivos específicos del departamento.
- 2.3 Los recursos necesarios se determinan, adaptando las funciones y tareas que deben cubrirse para el logro de los objetivos específicos establecidos.
- 2.4 Los perfiles de los puestos de trabajo se definen, colaborando en el proceso de selección de personal con el superior jerárquico o responsable del proceso.

3. Confeccionar el presupuesto del departamento o área de su responsabilidad, efectuando el control presupuestario.

- 3.1 Las previsiones económicas para el siguiente ejercicio se establecen en base a la planificación general de la empresa o entidad y analizando los datos históricos del departamento o área de su responsabilidad.
- 3.2 Los presupuestos por partidas de inversiones, de explotación y de tesorería se confeccionan, con aplicaciones informáticas específicas y técnicas de presupuestación idóneas en función de la tipología de establecimiento.
- 3.3 El presupuesto completo se presenta al superior jerárquico para su integración en el presupuesto global de la empresa o entidad, considerando las observaciones que se formulen para hacer las modificaciones necesarias.



- 3.4 El control presupuestario se efectúa, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos específicos formulados para el departamento.
- 3.5 Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan, proponiendo las posibles medidas correctivas.
- 3.6 Los informes del control presupuestario se confeccionan, transmitiendo a las personas y departamentos correspondientes su resultado.

4. Dirigir al personal dependiente del departamento o área de su responsabilidad, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.

- 4.1 Los objetivos estratégicos y específicos del departamento se explican al equipo humano dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo correspondiente.
- 4.2 Las responsabilidades y funciones para cada puesto de trabajo se determinan, otorgando la autoridad necesaria para su cumplimiento.
- 4.3 Las instrucciones e indicaciones al personal para la ejecución de sus funciones se transmiten de forma clara, asegurando su perfecta comprensión.
- 4.4 La integración en la unidad del personal dependiente se efectúa de forma activa, garantizando que en el futuro realice las tareas propias con eficacia y eficiencia.
- 4.5 Las necesidades de formación y evaluación, así como las posibilidades de motivación del personal dependiente se identifican utilizando los instrumentos establecidos para ello.
- 4.6 Los planes formativos se definen colaborando con el superior jerárquico, en función de las diferentes necesidades de formación del personal.
- 4.7 Las reuniones con el personal se fijan y dirigen, formalizando los informes pertinentes.
- 4.8 La motivación del personal del departamento se promueve valorando la iniciativa, el esfuerzo, la creatividad, el trabajo en equipo y su papel en la transmisión de imagen de la marca de la entidad.
- 4.9 La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa siguiendo los criterios establecidos, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

5. Gestionar en su ámbito de responsabilidad la cultura y el sistema de calidad adoptado en el área de alojamiento para contribuir al logro de los objetivos de la empresa.

- 5.1 Los estándares de calidad, procedimientos e instrucciones de trabajo se diseñan en función de la cultura y el sistema de calidad adoptados por la empresa.
- 5.2 La cultura de la calidad adoptada en el departamento se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de



- calidad que lo soporta y fomentando su participación en la mejora continua.
- 5.3 Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, o métodos equivalentes, se diseñan en colaboración del superior jerárquico o departamento responsable, facilitando y fomentando la participación de los clientes.
 - 5.4 La medición de los indicadores y el control de la calidad interna se efectúa, analizando los datos disponibles, informando a su superior jerárquico y a otros departamentos o empresas externas implicadas.
 - 5.5 La evaluación periódica de la cultura y el sistema de calidad adoptado en su ámbito de responsabilidad se efectúa, verificando la aplicación de los procedimientos e instrucciones establecidos.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. La planificación empresarial en las empresas y entidades de alojamiento.

- La planificación en el proceso de administración de una entidad dedicada al alojamiento.
- Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas.
- Fases del proceso de planificación.
- Sistemas de revisión periódica de la planificación en una entidad.
- Características diferenciadoras de las entidades del sector en el proceso de planificación.
- Normativa aplicable.
- Tipología y clasificación de estas entidades.
- Patrones básicos de organización.

2. Definición de puestos de trabajo, selección, formación y dirección de personal en departamentos del área de alojamiento.

- Principales métodos para la definición de puestos de trabajo en una organización.
- Principales métodos para la selección de trabajadores cualificados en una entidad.
- Características diferenciadoras en la definición de puestos de trabajo y de selección de personal para los mismos.
- Planificación de los RRHH: horarios, temporadas, formación continua, otros.
- La función de integración del personal.
- Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal en las instituciones.
- La dirección y el liderazgo en las organizaciones.
- La comunicación en las organizaciones de trabajo.



- Negociación en el entorno laboral.
- Solución de problemas y toma de decisiones.
- Dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
- La evaluación, la formación y la motivación en el entorno laboral.

3. El control presupuestario en áreas de alojamiento.

- Conceptos básicos: principales partidas del patrimonio, estructura de la cuenta de resultados, tipos y cálculo de costes, el punto muerto y ratios de productividad, otros.
- Justificación de la gestión presupuestaria.
- Concepto y tipos de presupuestos.
- Clasificación de los presupuestos: el presupuesto base o maestro.
- Elaboración de los presupuestos.
- El control presupuestario.

4. Gestión de la Calidad en los establecimientos de alojamiento.

- Concepto de calidad en los productos y servicios y evolución histórica de la calidad.
- Sistemas y normas de calidad.
- La gestión de la calidad total.
- Proceso de implementación de un sistema de calidad.
- Diseño de los productos y servicios y sus estándares de calidad.
- Gestión de la calidad y los planes de mejora continua.
- La evaluación de la satisfacción del cliente.
- Procedimientos para el tratamiento de quejas y sugerencias.
- Gestión documental del sistema de calidad.
- Evaluación del sistema de calidad.

5. Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de áreas de alojamiento.

- Tipos y comparación de aplicaciones de gestión de información.
- Programas ofimáticos para tratamiento de información, procesos de datos, hojas de cálculo y bases de datos.
- Programas a medida y oferta estándar del mercado.
- Aplicación de programas integrales para la gestión de las áreas de alojamiento.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Compartir información con el equipo de trabajo.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.



- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamientos”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para la definición y organización de los procesos del departamento de su responsabilidad de un establecimiento dedicado al alojamiento (como puede ser geriátrico, hotel, residencia, hospital, u otro) de categoría y ocupación medias. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Proponer los objetivos y el plan de acción del departamento o área de su responsabilidad, adaptados a los recursos disponibles.
2. Cuantificar las dotaciones (como artículos de lencería o similares) del departamento o área de su responsabilidad para un período de tiempo determinado y en función del nivel de ocupación previamente establecido.



3. Determinar la estructura organizativa del departamento en función de los objetivos propuestos.

Condiciones adicionales:

- Se aportará el proyecto de un supuesto establecimiento en el que se concreten aspectos como: organigrama, planes generales, previsiones económicas, nivel de ocupación y recursos disponibles para un período de tiempo determinado.
- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Rigor en la propuesta de objetivos y del plan de acción del área de su responsabilidad.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información de los planes generales del establecimiento de alojamiento y de las necesidades que afectan a su área de actuación.- Obtención de información de los recursos disponibles.- Propuesta de objetivos del área de su responsabilidad.- Establecimiento el plan de acción para un periodo de tiempo determinado.- Cuantificación económica de los planes propuestos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>



<i>Idoneidad en el establecimiento de prioridades de inversión en función de un presupuesto dado.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información sobre las previsiones económicas generales del establecimiento.- Confección del presupuesto por partidas de inversión, de explotación y de tesorería.- Determinación del procedimiento de seguimiento, revisión y control del presupuesto.- Utilización de medios y aplicaciones informáticas específicas del departamento. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Adecuación de la propuesta de estructura organizativa del departamento al organigrama de la empresa.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Creación del tipo de estructura organizativa del departamento.- Definición del perfil profesional, funciones y tareas del personal dependiente.- Diseño de la documentación necesaria.- Determinación del estilo y de las pautas de liderazgo.- Establecimiento de los protocolos de comunicación internos/externos y con proveedores. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20 % en el tiempo establecido.</i></p>

Escala A

4	<p><i>Para elaborar la propuesta de los objetivos y del plan de acción del departamento de su responsabilidad, obtiene información relevante de los planes generales del establecimiento y de las necesidades que afectan a su área de actuación, y de los recursos disponibles. Propone objetivos factibles a partir de la definición del plan a ejecutar para un periodo de tiempo determinado, en función de la disponibilidad de recursos y de las características de la tipología de establecimiento, cuantificando económicamente los planes propuestos para lo cual utiliza herramientas informáticas a medida.</i></p>
3	<p><i>Para elaborar la propuesta de los objetivos y del plan de acción del departamento de su responsabilidad, obtiene información de los planes generales del establecimiento y de las necesidades que afectan a su área de actuación, y de los recursos disponibles. Propone objetivos a partir de la definición del plan a ejecutar para un periodo de tiempo determinado, en función de la disponibilidad de recursos y de las características de la tipología de establecimiento, cuantificando económicamente los planes propuestos.</i></p>
2	<p><i>Para elaborar la propuesta de los objetivos y del plan de acción del departamento de su responsabilidad, obtiene información de los planes generales del establecimiento y de las necesidades que afectan a su área de actuación, pero no tiene en cuenta los recursos disponibles. Propone objetivos a partir de la definición del plan a ejecutar para un periodo de tiempo</i></p>

	<i>determinado, sin considerar recursos ni la tipología de establecimiento para el que se está planificando su actuación.</i>
1	<i>Para elaborar la propuesta de los objetivos y del plan de acción del departamento de su responsabilidad, no considera necesario obtener información ni de los planes generales del establecimiento ni de las necesidades que afectan a su área de actuación. Propone objetivos a partir de la definición del plan a ejecutar para un establecimiento indeterminado y que no se ajusta al supuesto proporcionado.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<i>Diseña la propuesta de estructura organizativa para el departamento de su responsabilidad, definiendo el perfil profesional, funciones y tareas del personal dependiente. Determina la documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento y los protocolos de comunicación (tanto internos/externos como con proveedores). Define el estilo y las pautas de liderazgo a seguir. Utiliza herramientas y aplicaciones informáticas específicas para la gestión del departamento.</i>
3	<i>Diseña la propuesta de estructura organizativa para el departamento de su responsabilidad, definiendo el perfil profesional, funciones y tareas del personal dependiente. Determina la documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento y los protocolos de comunicación (tanto internos/externos como con proveedores). Define el estilo y las pautas de liderazgo a seguir.</i>
2	<i>Diseña la propuesta de estructura organizativa para el departamento de su responsabilidad, pero no define el perfil profesional, ni las funciones ni las tareas del personal dependiente. Determina la documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento pero no los protocolos de comunicación (tanto internos/externos como con proveedores).</i>
1	<i>No diseña la propuesta de estructura organizativa para el departamento de su responsabilidad.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá

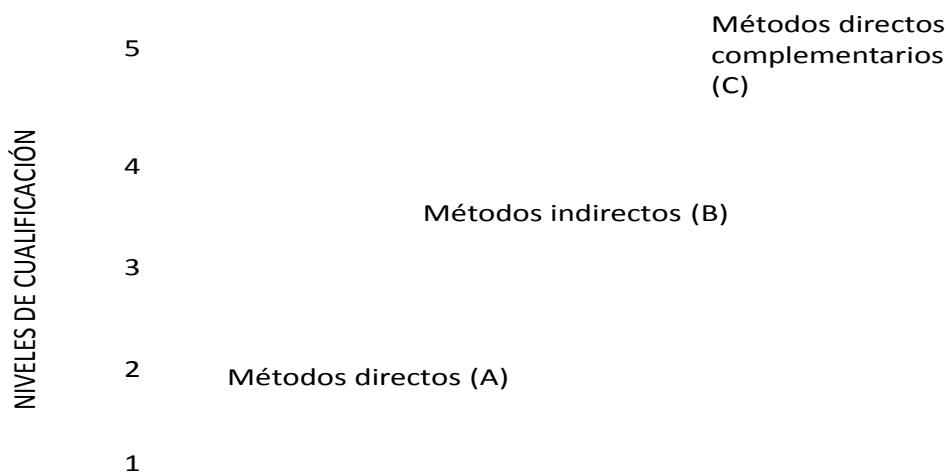


fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de gestión de departamentos del área de su responsabilidad en el establecimiento de alojamiento, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista



profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.

- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. Por las características de estas competencias, la persona candidata, además de otras, ha de movilizar sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente en múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales, en su caso, requeridas
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.



La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:
- El proyecto a aportar del supuesto establecimiento debería dar respuesta a distintas tipologías (como pueden ser hotel, residencia, hospital, geriátrico...) para que la persona candidata seleccione uno de ellos en función de la actividad de procedencia.
 - Facilitar el plan general de la empresa del establecimiento.
 - Facilitar las normas operativas.
 - Determinar previamente la capacidad de ocupación y la época estacional.
 - Facilitar datos históricos referentes al presupuesto económico del departamento o área de su responsabilidad.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1067_3: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS

Código: HOT333_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1067_3: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.



1. Determinar los procesos de prestación de los servicios propios del departamento de pisos, en función de la modalidad y categoría del establecimiento dedicado al alojamiento, utilizando medios tecnológicos de información y comunicación específicos.

- 1.1 Los procesos para la prestación del servicio en el departamento de pisos se determinan en función de los medios disponibles, del tipo de establecimiento de alojamiento y del Plan de Seguridad, Emergencia y Sostenibilidad establecido por la empresa.
- 1.2 El espacio físico correspondiente al área de su responsabilidad como el office, los despachos y los almacenes de lencería se organiza, cumpliendo las normativas que establece el plan de seguridad de la organización y teniendo en cuenta:
 - La adaptación a los medios disponibles
 - El establecimiento de un flujo de trabajo rápido
 - La facilidad en el contacto y comunicación personal.
 - La optimización de las tareas y circulaciones, adaptándose a las directrices de la empresa, la capacidad del establecimiento y tipo de oferta, el presupuesto económico y la relación eficacia-coste de cada elemento y los principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene.
- 1.3 El plan de trabajo periódico para la prestación de los servicios asignados al departamento se define determinando los procedimientos específicos y en función de:
 - Las características del establecimiento como capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de empresa y tipología de clientes.
 - Las técnicas propias del área.
 - Las máquinas, equipos y otros medios disponibles.
 - La estructura organizativa establecida.
 - Los recursos externos, entre otros.
- 1.4 La documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento se establece y controla de modo que se asegure la coordinación de recursos, tareas y la transmisión de información interdepartamental -recepción, restaurante, salones, otros-, y con empresas externas utilizando para ello los medios tecnológicos de información y comunicación específicos.

2. Dirigir la formalización y control de los inventarios de ropa, productos, materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario de modo que se pueda conocer su cantidad y grado de rotación y conservación, prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

- 2.1 Los procedimientos para la valoración económica de las existencias y pérdidas del departamento de pisos se establecen, utilizando los medios tecnológicos de información y de gestión de inventarios.
- 2.2 Los planes de reposición y amortización de existencias y stock -ropa, productos, materiales de limpieza, maquinaria, utensilios y mobiliario- a



corto, medio y largo plazo se confeccionan, teniendo en cuenta las cuotas previstas de ocupación y los procedimientos establecidos para su valoración económica.

- 2.3 La previsión de dotaciones de ropa y de productos, útiles y máquinas de limpieza para el acondicionamiento de habitaciones, espacios comunes y específicos se efectúa, en función de los servicios ofrecidos por el establecimiento y la categoría del mismo.
- 2.4 Los inventarios de existencias -ropa, productos y materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario- y los registros de pérdidas se asignan para su realización a las personas idóneas, dando las instrucciones con precisión y claridad, prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.
- 2.5 Los inventarios confeccionados se supervisan efectuando, en caso necesario, los muestreos que sean precisos y ordenando las rectificaciones oportunas.
- 2.6 La actualización de los inventarios se efectúa periódicamente manteniendo el stock mínimo fijado para su distribución y consumo.
- 2.7 Los informes necesarios para superiores u otros departamentos relativos a la cantidad, nivel de consumo y grado de rotación y conservación de los productos inventariados se elaboran valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición.

3. Establecer los procedimientos para el aprovisionamiento, almacenamiento, distribución interna, control y reposición de los productos, materiales y utensilios propios del departamento de pisos, de modo que se pueda obtener el máximo provecho económico de los recursos disponibles.

- 3.1 Los procedimientos de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución de los productos, materiales y utensilios para la prestación del servicio se diseñan, en función de la modalidad, categoría y ocupación del establecimiento.
- 3.2 El método para el control y reposición de los productos de gran consumo o perecederos se establece, supervisando diariamente la previsión de ocupación y las actividades del establecimiento.
- 3.3 La rotación de suministros de productos de limpieza, la distribución de elementos de higiene y antisepsia se supervisa, según lo establecido en el manual de normas y procedimientos del acondicionamiento de habitaciones, espacios comunes y específicos.
- 3.4 Las medidas necesarias de seguridad y control para evitar posibles sustracciones y pérdidas así como un mal uso de los utensilios, productos, materiales y artículos de acogida a clientes, se determinan requiriendo al personal a su cargo que efectúe las rectificaciones oportunas.

4. Coordinar, en colaboración con los departamentos implicados y/o con empresas externas, el mantenimiento y reparación de las instalaciones del área de pisos, ajustándose al plan preventivo y correctivo establecido por la entidad.



- 4.1 Las condiciones de los espacios e instalaciones del área de su responsabilidad se inspeccionan detallando los defectos apreciados, con especial atención a las instalaciones y equipos de prevención y atención de incendios, comunicando de forma inmediata al responsable las necesidades y grado de urgencia de las reparaciones.
- 4.2 Las acciones de mantenimiento preventivo y de reparación de las instalaciones se programan de acuerdo al plan general de mantenimiento establecido y de las funciones asignadas a los departamentos y/o empresas externas implicadas, en función de las previsiones de ocupación y del grado de conservación de instalaciones, mobiliarios y equipos detectados en las inspecciones.
- 4.3 Los partes de averías o de mantenimiento de las instalaciones del área de su responsabilidad se formalizan, utilizando los soportes y los medios establecidos, diseñando, en caso necesario, los documentos correspondientes y dando cuenta al departamento y/o empresa externa responsable.
- 4.4 Los trabajos realizados de mantenimiento y reparación se supervisan, comprobando que coinciden con los resultados previstos en los plazos fijados y con el plan de mantenimiento de instalaciones y maquinaria.

5. Vigilar el cumplimiento de las normas en materia de seguridad de las personas y de las cosas, informando y controlando al personal a su cargo y participando en la evacuación en casos o simulacros de emergencias.

- 5.1 Los riesgos potenciales que afecten la seguridad de los clientes y del personal del establecimiento se identifican, incluyendo su tratamiento en el plan de emergencia vinculado al plan de seguridad de la organización.
- 5.2 La existencia de planos indicativos de vías de emergencia en las habitaciones y en las demás zonas nobles del establecimiento se comprueba con regularidad verificando que están en buen estado de uso, conforme al plan de emergencia establecido.
- 5.3 La accesibilidad a los dispositivos de alarma acústica y su estado de funcionamiento se comprueban, tramitando las posibles anomalías detectadas al departamento correspondiente para su rápida subsanación.
- 5.4 Las modificaciones habidas en las instalaciones en materia de seguridad o en las normas de emergencia se comunican al personal a su cargo siguiendo el procedimiento establecido.
- 5.5 La participación en los casos de emergencia o en simulacros se efectúa, colaborando con el equipo de emergencias establecido, siguiendo las instrucciones dadas por el servicio técnico o el director de operaciones y cumpliendo con su obligación de evacuar clientes de las habitaciones, aplicando, en caso necesario, técnicas de primeros auxilios.



- 5.6 La seguridad de los clientes se procura, controlando que el personal vigile la entrada de personas ajenas a las habitaciones y aplicando las normas de actuación establecidas para estos casos.
- 5.7 La actuación del personal con respecto al tratamiento y devolución de los objetos olvidados por los clientes se controla, registrando las entradas y salidas de los objetos olvidados y custodiándolos hasta el momento de su entrega al propietario, garantizando el cumplimiento del procedimiento interno del establecimiento.
- 5.8 El cumplimiento por parte del personal a su cargo de las normas referidas a la seguridad e higiene en el trabajo se comprueba, corrigiendo las desviaciones detectadas.

6. Atender las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias planteadas por los clientes que afecten a su área de trabajo, directamente o a través del departamento correspondiente, para facilitarles el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.

- 6.1 Las modificaciones producidas en los servicios prestados al cliente se comunican a los departamentos implicados y al personal dependiente, adecuando la nueva situación administrativa según el procedimiento establecido.
- 6.2 Las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias que demanden los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, registrándolas y derivándolas al departamento correspondiente para su rápida resolución.
- 6.3 Las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias se identifican tramitándolas a través del sistema integral del establecimiento que gestiona la comunicación directa con el cliente o a través de las redes sociales, con la finalidad de conseguir la máxima satisfacción del cliente y la adecuada reputación online de la misma.
- 6.4 El desempeño profesional del personal a su cargo se supervisa colaborando en su formación continua para aumentar su implicación en el proceso de atención al cliente, evitando futuros problemas que puedan generar reclamaciones y/o quejas.
- 6.5 El sistema de calidad vigente para el aumento de la mejora continua del establecimiento se aplica durante todo el proceso, a través de los canales de información e indicadores el sistema.

7. Vigilar el cumplimiento de su personal dependiente de las normas de protocolo establecidas, en función del tipo de evento que se desarrolle en el establecimiento de alojamiento.

- 7.1 Los planes de trabajo -montaje, decoración y desmontaje- vinculados a la celebración de reuniones, incentivos, congresos y eventos se coordinan entre los departamentos implicados de acuerdo a las normas internas de la empresa, haciendo uso de medios tecnológicos de información y comunicación.



- 7.2 Las normas de protocolo y cortesía exigibles se identifican e interpretan en función del tipo de evento o acto a celebrar en el que intervenga personal del departamento de pisos, seleccionando aquéllas que resulten más afines al acto en cuestión.
- 7.3 Las normas de protocolo seleccionadas se transmiten al personal dependiente de forma clara, asegurándose de su comprensión y supervisando la aplicación de las mismas durante el desarrollo y post servicio del evento o acto.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC1067_3 Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

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: habitaciones de clientes, zonas nobles y zonas de servicio.
- Propuesta de ubicación y distribución en planta de mobiliario.
- Procesos característicos del departamento de pisos: descripción, diseño y elección.
- Métodos de trabajo: la planificación, mejora de la producción, medición de la actividad productiva, cronometraje.
- Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales.
- Confección de horarios y turnos de trabajo: estimación y asignación de tiempos, organización y distribución de las tareas.
- Determinación de normas de control de: averías, objetos olvidados, habitaciones, empleo de materiales y productos y otros aspectos.

2. Aprovisionamiento, control e inventario de existencias en el departamento de pisos.

- El análisis de la dotación característica del departamento de pisos.
- Métodos utilizados para identificación de necesidades de aprovisionamiento: fuentes de suministro, solicitudes de compra, procesos de recepción y control.
- Búsqueda y selección de proveedores.
- Flujo de materias primas, ropa y lencería.
- Sistemas y procesos de almacenamiento, distribución interna, mantenimiento y reposición de existencias: análisis y aplicación.
- Elaboración de inventarios y control de existencias.

3. El mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipos en el departamento de pisos.



- El establecimiento de alojamiento y su mantenimiento.
- El inmueble: fachada, terrazas, suelos, techos, paredes, carpintería, cristalería, salidas de emergencia, otros.
- Tipos de mantenimiento: interdepartamental o contratación con empresas externas.
- Sistemas de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.

4. Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento.

- El servicio de seguridad: equipos e instalaciones.
- Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.
- Ordenación de los procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.
- Valores éticos en casos de siniestro: la seguridad de los clientes y sus pertenencias.
- Normas de seguridad e higiene en el trabajo del área de pisos: interpretación y aplicaciones.
- Técnicas de primeros auxilios.

5. Protocolo en establecimientos de alojamiento.

- Atención al cliente.
- Tipos de clientes en el servicio.
- Normas de actuación en función de tipologías de clientes y diferencias culturales.
- Comunicación con el cliente.
- Situaciones conflictivas durante la estancia del cliente y aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas, reclamaciones y solicitudes de información.
- Los objetos olvidados y su tratamiento.
- Concepto de protocolo: origen, clases, utilidad y usos sociales.
- El protocolo institucional tradicional y la necesidad de un protocolo empresarial.
- Análisis y aplicación de las técnicas de protocolo más habituales y presentación personal: normas reguladoras, precedencias, tratamientos, técnicas de colocación de participantes en presidencias y en actos, banderas, otros.
- El protocolo en los banquetes y en la mesa.
- Aplicaciones habituales del protocolo en diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos del departamento de pisos.
- Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.
- Demostrar empatía con los clientes profesionales, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.



- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC1067_3: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para la definición y organización de los procesos del departamento de pisos de un establecimiento dedicado al alojamiento (geriátrico, hotel, residencia, hospital, otros) de categoría y ocupación medias y en la prestación de un evento tipo con unas especificaciones dadas. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Confeccionar el plan de trabajo para el departamento.
2. Organizar el montaje de un evento tipo.
3. Cumplimiento de la normativa aplicable de seguridad, higiene y salud, y medioambiental.

4. Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Rigurosidad en la confección del plan de trabajo para la prestación de los servicios propios del departamento de pisos.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información de la tipología del establecimiento y de los recursos disponibles.- Uso y manejo de medios de información y comunicación específicos.- Cuantificación de las necesidades de ropa, productos de acogida, útiles de limpieza, maquinaria, utensilios y otros- Control del proceso de aprovisionamiento (externo-interno) de recursos humanos y materiales.- Formalización y control de la documentación necesaria.- Comunicación interdepartamental.- Elaboración de informes. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Idoneidad en la organización de la planificación del montaje de un evento tipo.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Interpretación de la orden de servicio en cuanto a características del evento contratado, ubicación, tipo de montaje, número de personas y otros aspectos a considerar.



	<ul style="list-style-type: none">- Organización de los espacios físicos.- Ajuste en la ubicación y distribución de mobiliario (mesas, sillas, aparadores y otros).- Organización y distribución de las tareas del personal dependiente.- Seguimiento y control del personal durante el desarrollo del evento.- Gestión y seguimiento de posibles quejas y reclamaciones.- Control de las operaciones de desmontaje. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Cumplimiento de la normativa aplicable de seguridad, higiene y salud y de la normativa medioambiental.</i>	<i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<i>El umbral de desempeño competente permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i>

Escala A

4	<p><i>Para confeccionar el plan de trabajo del departamento de pisos de un establecimiento de alojamiento de categoría y ocupación media y a partir de unas especificaciones previamente definidas obtiene información de la tipología del establecimiento y los recursos disponibles para lo que maneja medios tecnológicos de información y comunicación específicos de la actividad; cuantifica y valora las necesidades de los distintos productos necesarios para el funcionamiento del departamento. Selecciona y controla el proceso de aprovisionamiento, tanto interno como externo, de recursos humanos y materiales formalizando y supervisando toda la documentación generada. Establece procesos de comunicación interdepartamental y elabora informes para la dirección y otros.</i></p>
3	<p><i>Para confeccionar el plan de trabajo del departamento de pisos de un establecimiento de alojamiento de categoría y ocupación media y a partir de unas especificaciones previamente definidas obtiene información de la tipología del establecimiento y de los recursos disponibles para lo que maneja medios de información y comunicación específicos de la actividad; cuantifica las necesidades de los distintos productos necesarios para el funcionamiento del departamento. Controla el proceso de aprovisionamiento tanto interno como externo de recursos humanos y materiales formalizando y controlando toda la documentación generada. Establece procesos de comunicación interdepartamental y elabora informes para la dirección.</i></p>
2	<p><i>Para confeccionar el plan de trabajo del departamento de pisos de un establecimiento de alojamiento de categoría y ocupación media y a partir de unas especificaciones previamente definidas no obtiene información concisa de la tipología del establecimiento y no conoce los recursos disponibles y no sabe manejar medios de información y comunicación específicos de la actividad.</i></p>
1	<p><i>No confecciona el plan de trabajo del departamento de pisos.</i></p>



Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<p><i>Para organizar el montaje de un evento tipo, interpreta la orden de servicio dada, organiza los espacios físicos disponibles ajustando la ubicación y distribución del mobiliario (mesas, sillas, aparadores, otros). Organiza y distribuye las tareas entre su personal dependiente y se encarga de su seguimiento durante el desarrollo del evento (reposición de consumibles, repaso del salón, otros). Las posibles quejas y/o reclamaciones las atiende y gestiona con educación, amabilidad y las solventa en la medida de su responsabilidad. Controla las operaciones de desmontaje vigilando que el procedimiento establecido se cumpla, recuperando los artículos (adornos florales, productos de acogida, otros) no utilizados para eventos posteriores y custodia posibles objetos olvidados.</i></p>
3	<p><i>Para organizar el montaje de un evento tipo, interpreta la orden de servicio dada, organiza los espacios físicos disponibles ajustando la ubicación y distribución del mobiliario (mesas, sillas, aparadores, otros). Organiza y distribuye las tareas entre su personal dependiente y se encarga de su seguimiento durante el desarrollo del evento (reposición de consumibles, repaso del salón, otros). Las posibles quejas y/o reclamaciones las atiende con educación y amabilidad y las solventa en la medida de su responsabilidad. Controla las operaciones de desmontaje vigilando que el procedimiento establecido se cumpla.</i></p>
2	<p><i>Para organizar el montaje de un evento tipo no interpreta adecuadamente la orden de servicio dada por lo que la organización de los espacios físicos disponibles no se ajusta a la demanda del cliente.</i></p>
1	<p><i>No organiza el montaje de un evento tipo.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.



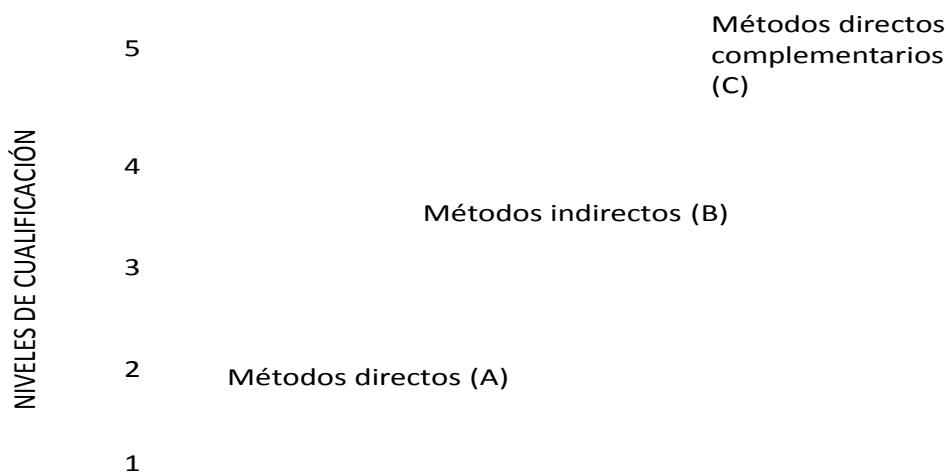
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de definición y organización de los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una



entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.

- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. Por las características de estas competencias, la persona candidata, además de otras, ha de movilizar sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente en múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales, en su caso, requeridas
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la



información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:
- Aportar documentación de establecimientos dedicados al alojamiento al menos de tres tipologías diferentes como pueden ser: hotel, residencia, hospital, ciudad de vacaciones para que la persona candidata seleccione uno de ellos en función de la actividad de procedencia.
 - A efectos de poder desarrollar las actividades relacionadas con el evento a planificar se aportarán todas las características básicas del establecimiento de alojamiento dejando claro el tamaño de la sala donde se va a celebrar, ubicación, características de construcción, número y tipología de participantes.



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1068_3: Supervisar los procesos del departamento de pisos”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS

Código: HOT333_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1068_3: Supervisar los procesos del departamento de pisos.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) *Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.*

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en la supervisión de los procesos del departamento de pisos en establecimientos dedicados al alojamiento, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. Verificar el estado de limpieza y puesta a punto de las instalaciones asignadas al departamento de pisos, prestando la



asistencia técnica y operativa necesaria para conseguir un óptimo rendimiento y facilitar el trabajo del personal dependiente.

- 1.1 Las prioridades en cuanto a limpieza y puesta a punto de áreas se establecen, adecuándose y adaptándose a cada tipo de situación, utilizando para ello los procedimientos fijados y coordinándose con los departamentos relacionados.
- 1.2 El sistema de chequeos para el mantenimiento preventivo de la maquinaria y equipos de limpieza de superficies se establece en el departamento o empresa externa, asegurando un óptimo funcionamiento de los mismos y facilitando el trabajo al personal dependiente.
- 1.3 El procedimiento definido para el control de calidad de los procesos de prestación de los servicios propios del departamento de pisos se aplica:
 - Revisando diariamente las habitaciones y comprobando que los procedimientos establecidos se respetan de modo que la higiene, orden y decoración sean óptimos.
 - Efectuando la supervisión diaria de las zonas nobles y detectando, además de la necesidad o insuficiencia del grado de frecuencia de limpieza, cualquier anomalía en decoración y conservación o avería.
 - Relacionando permanentemente las necesidades de limpieza con el personal disponible, y solicitando personal extra en caso de necesidad para la realización de las tareas según las previsiones de ocupación.
 - Coordinando, en caso necesario, la limpieza realizada por empresas externas para los servicios contratados, tales como limpieza de fachadas, cristales, moquetas, lámparas, jardinería o la propia limpieza interior.
 - Asegurándose de la corrección de las desviaciones, anomalías o fallos detectados.
 - Bloqueando las habitaciones o zonas que no alcancen la calidad establecida teniendo en cuenta el plan de seguridad y de sostenibilidad de la empresa.
- 1.4 Los productos y materiales se seleccionan en función de las características de las superficies a tratar y del tipo de limpieza establecido, concertando visitas previas con proveedores o suministradores de productos y eligiendo los más convenientes para proporcionar el máximo grado de conservación, limpieza, desinfección y protección medio ambiental.
- 1.5 Las instrucciones y órdenes de trabajo para el desarrollo de las operaciones de limpieza y puesta a punto de las instalaciones por parte del personal dependiente se transmiten de forma clara, verbalmente o por escrito, asegurándose de su comprensión y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.
- 1.6 La documentación empleada para el seguimiento, control y verificación de los procesos de puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes se formaliza, registra y archiva, utilizando los medios tecnológicos de información y comunicación.



2. Controlar los procesos de lavandería-lencería, prestando la asistencia técnica y operativa necesaria, y asegurando un nivel óptimo de acabado y la coordinación con todos los departamentos o empresas implicados.

- 2.1 Las prioridades que se derivan de las necesidades correspondientes en materia de lavandería-lencería se determinan, coordinándose con los departamentos implicados y, en su caso, con las empresas externas de lavandería industrial siguiendo los procedimientos establecidos.
- 2.2 El control de entradas y salidas de prendas, así como de la calidad en el lavado, planchado, transporte, presentación y tiempo de entrega, se efectúa aplicando los procedimientos establecidos y supervisando el acabado final.
- 2.3 El sistema de chequeos para el mantenimiento preventivo de la maquinaria de lavandería y lencería, tales como lavadoras, planchas, calandrias, secadoras y otras se establece con el departamento o empresa externa, asegurando un óptimo funcionamiento de los mismos y facilitando el trabajo al personal dependiente.
- 2.4 La dotación de uniformes para el personal del establecimiento se comprueba verificando el número y diseño, en función de las secciones a las que van destinados.
- 2.5 Los parámetros de control de la ropa de habitaciones -sábanas, toallas, colchas, cortinas y otras- y de la ropa de restauración -manteles, servilletas, faldones, fieltros y otras- se establecen verificando su estado, óptimo rendimiento y reposición en caso de deterioro.
- 2.6 Las instrucciones y órdenes de trabajo para el desarrollo de las actividades por parte del personal dependiente del área de lavandería-lencería se transmiten de forma clara, verbalmente o por escrito utilizando los medios tecnológicos de información y comunicación y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.
- 2.7 Los pequeños arreglos de costura y la confección de ropa sencilla propia del establecimiento de alojamiento se supervisan comprobando que cumplen con los resultados esperados.

3. Supervisar el montaje de decoración y ambientación de la zona de habitaciones y áreas públicas del establecimiento, participando en su definición con el fin de lograr que el cliente pueda disfrutar de un entorno confortable y accesible y se ofrezca, además, una imagen actualizada y acorde con la imagen corporativa de la empresa o entidad.

- 3.1 El tipo de decoración y ambientación se define de acuerdo con la dirección del establecimiento y teniendo en cuenta:
 - La imagen corporativa de la empresa.
 - Las características del establecimiento, tales como arquitectura exterior e interior, categoría, estilo y tipo de clientela actual o potencial, entre otras.



- Los objetivos económicos y presupuestos de la entidad.
 - La posible utilización de elementos decorativos en las distintas temporadas
 - Las últimas tendencias en materia de decoración y ambientación.
 - La accesibilidad
 - La tipología de los eventos contratados: reuniones, incentivos, congresos y otros.
- 3.2 La realización de elementos decorativos y otras operaciones de embellecimiento de las instalaciones a su cargo se asignan a las personas idóneas, dando instrucciones y orientaciones precisas y claras, verbalmente o por escrito y prestando asistencia operativa si fuera necesario.
- 3.3 El plan de trabajo vinculado a los sistemas preventivos y correctivos de limpieza propios de cada elemento decorativo, como mobiliario, tapicería, alfombras, jarrones, cristalerías y otros se define en función de las características y de la naturaleza de cada elemento decorativo.
- 3.4 La ejecución de inventarios de los elementos decorativos se asigna al personal dependiente, supervisando los datos obtenidos y realizando propuestas de reposición de los mismos en el presupuesto anual del departamento.
- 3.5 El plan de trabajo vinculado a la celebración de reuniones, incentivos, congresos y eventos en las instalaciones del establecimiento se define teniendo en cuenta los procedimientos específicos para el montaje, decoración y ambientación de salones y de los espacios contratados.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC1068_3 Supervisar los procesos del departamento de pisos**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita

1. Maquinaria y equipos del departamento de pisos.

- Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.
- Ubicación y distribución.
- Aplicación de técnicas, procedimientos, modos de operación y de control característicos.

2. Procesos de limpieza y puesta a punto de las áreas pertenecientes al ámbito del departamento de pisos.

- La regiduría de pisos en entidades hoteleras y no hoteleras.
- Condiciones específicas de seguridad e higiénico-sanitarias que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos y el material propio del departamento.
- Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de limpieza de



equipos y mobiliario y de tratamiento de superficies: aplicaciones de los equipos y materiales básicos.

- Procedimientos de transmisión de órdenes, ejecución y control de resultados.
- Formalización de programas de limpieza de locales, instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento.
- Análisis de los tipos de agua en función de sus aplicaciones y medidas correctivas que se deben emplear en cada caso.
- Análisis y evaluación de productos de limpieza: rendimientos, utilización, riesgos.
- Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales propios del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería.

3. Procesos de lavado, planchado y arreglo de ropa en el departamento de pisos.

- Administración y control diario de la producción.
- Control de consumo de suministros: rentabilidad del departamento de lavandería, documentos de control.
- La lavandería industrial: local, instalaciones y maquinaria.
- Técnicas de lavado y escurrido: descripción, aplicación y control.
- El agua. Productos químicos. Temperatura. Tipos de suciedad. Procedimientos para baja y descartes. Rutinas de mantenimiento preventivo.
- Características, acabados y comportamientos de los tejidos.
- Ropa de clientes: clasificación y tratamiento de prendas y complementos.
- Clasificación de ropa para el lavado y para el planchado.
- Procesos de secado y planchado de la ropa: descripción, aplicación y control.
- Presentación de ropas.
- El cosido. Arreglos de ropa y confección de prendas sencillas: descripción, aplicación y control.
- La máquina de coser: tipos, sistemas y aplicaciones.

4. Procesos externalizados de lavandería y lencería.

- Identificación de los kilos de ropa que se va a externalizar.
- Identificación de los distintos tejidos y materiales.
- Estudio de las temporalizaciones de la empresa y reposición de material.
- Búsqueda de proveedores.
- Evaluación de los costes y control de la calidad, seguridad e higiene.

5. Decoración y ambientación de habitaciones y zonas nobles del establecimiento.

- Identificación de estilos y características arquitectónicas del mobiliario de pisos y áreas públicas. Clasificación, descripción y medidas básicas del mobiliario según características, funciones, aplicaciones, tipo y categoría del alojamiento.
- Ubicación y distribución del mobiliario.
- Recursos y tipos de decoración.
- Ambientación musical.
- Sistemas de iluminación.
- Revestimientos, alfombras y cortinas: clasificación, caracterización según tipo, categoría y fórmula de alojamiento.
- Técnicas decorativas: clasificación, descripción y aplicación.
- Decoración floral y frutal: análisis de técnicas y aplicaciones.



c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos del departamento de pisos.
- Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.
- Demostrar empatía con los clientes profesionales, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC1068_3: Supervisar los procesos del departamento de pisos”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:



1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para garantizar la calidad de los servicios prestados por el departamento de pisos en un establecimiento dedicado al alojamiento (geriátrico, hotel, residencia, hospital u otro) de categoría y ocupación medias. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Asegurar la calidad del servicio de limpieza en las áreas del establecimiento previamente asignadas.
2. Determinar la ambientación/decoración de una de las áreas basándose en la tipología y necesidades del supuesto establecimiento.
3. Cumplimiento por parte del personal a su cargo de la normativa aplicable de seguridad, higiene y salud, y medioambiental.
4. Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.



En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Idoneidad del plan de supervisión para ofrecer servicios de limpieza y de lavandería de calidad.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Planificación de la comunicación interdepartamental.- Reconocimiento de necesidades.- Comprobación del estado de la maquinaria.- Supervisión de las tareas a realizar por el personal dependiente.- Relacionar productos, maquinaria y procedimiento, en función del tipo de limpieza a realizar.- Elaboración de órdenes de servicio y transmisión de instrucciones al personal dependiente.- Identificación de irregularidades en la dotación de ropa del establecimiento y/o cliente.- Planificación de la supervisión en función de los tiempos establecidos en el sistema de Calidad adoptado en la entidad.- Control de la limpieza realizada por empresas externas (fachadas, cristales, moquetteas, lámparas, jardinería o la propia limpieza interior).- Elaboración de informes.- Gestión de la documentación generada. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<i>Rigor en la determinación de la decoración y ambientación del área asignada.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Definición del estilo de decoración a emplear.- Selección de los elementos decorativos.- Aplicación de criterios de ejecución para composiciones florales o frutales sencillas.- Elaboración de las órdenes de servicio para el personal dependiente.- Temporalización de la frecuencia de las operaciones de:<ul style="list-style-type: none">- limpieza,- mantenimiento,- inventario- y otras. <p>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</p>



<i>Cumplimiento por parte del personal a su cargo de la normativa aplicable de seguridad, higiene y salud, y medioambiental.</i>	<i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional</i>	<i>El umbral de desempeño competente permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i>

Escala A

4	<i>Para ambientar y decorar el área asignada en el establecimiento de alojamiento tiene en cuenta las características arquitectónicas del edificio, del entorno y de la época del año para definir el estilo de decoración a emplear sin descuidar el presupuesto asignado; selecciona los componentes decorativos, confecciona el plan de trabajo y las órdenes de servicio con instrucciones detalladas para el personal dependiente; determina los criterios de ejecución para las composiciones florales o frutales sencillas definiendo las técnicas en función de los productos a utilizar. Establece la frecuencia de las acciones de limpieza y de mantenimiento de los componentes de la decoración y temporaliza y asigna la realización del inventario.</i>
3	<i>Para ambientar y decorar el área asignada en el establecimiento de alojamiento tiene en cuenta las características arquitectónicas del edificio, del entorno y de la época del año para definir el estilo de decoración a emplear sin descuidar el presupuesto asignado; selecciona los componentes decorativos, confecciona el plan de trabajo y las órdenes de servicio; determina los criterios de ejecución para las composiciones florales o frutales sencillas definiendo las técnicas en función de los productos a utilizar. Establece la frecuencia de las acciones de limpieza y de mantenimiento de los componentes de la decoración y temporaliza y asigna la realización del inventario.</i>
2	<i>Para ambientar y decorar el área asignada en el establecimiento de alojamiento tiene en cuenta las características arquitectónicas del edificio, del entorno y de la época del año para definir el estilo de decoración a emplear sin tener en cuenta el presupuesto asignado; selecciona los componentes decorativos, confecciona el plan de trabajo pero no redacta las órdenes de servicio.</i>
1	<i>Para ambientar y decorar el área asignada en el establecimiento de alojamiento no tiene en cuenta las características arquitectónicas del edificio, ni del entorno ni de la época del año.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de

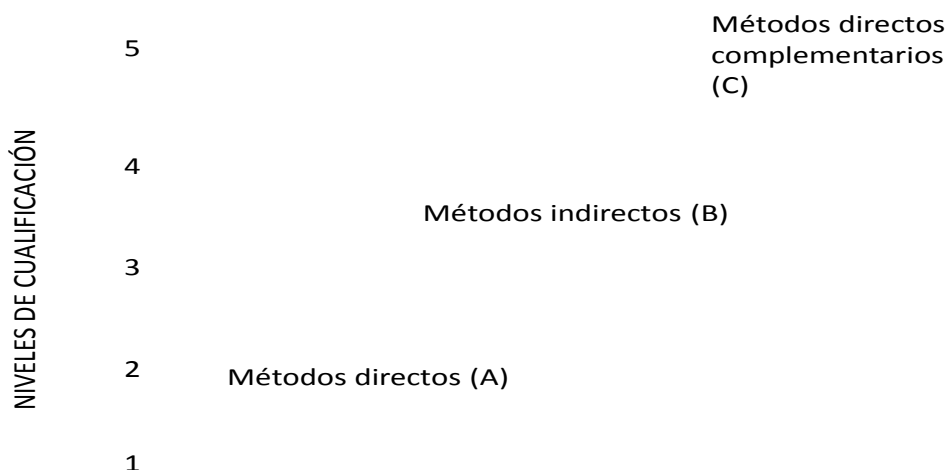


competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de supervisión de los procesos del departamento de pisos, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada



sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.

- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. Por las características de estas competencias, la persona candidata, además de otras, ha de movilizar sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente en múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales, en su caso, requeridas
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la



información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:
- Determinar un tipo de establecimiento de alojamiento, como puede ser hotel, balneario, apartamento turístico, ciudades de vacaciones, centro sanitario, residencia de estudiante, residencia para la tercera edad, entre otras.
 - A efectos de poder desarrollar las actividades relacionadas con el evento a planificar se aportarán todas las características básicas del establecimiento de alojamiento, dejando claro el tamaño del establecimiento, ubicación, características constructivas, categoría, ocupación media, entre otras.
 - Facilitar todos los datos relativos al área o zona a ambientar/decorar estéticamente.



GLOSARIO DE TÉRMINOS

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS

Código: HOT333_3

NIVEL: 3



Accesibilidad: Grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades físicas o psíquicas.

Aparador: Mueble ubicado en el comedor, compartimentado para albergar una pequeña provisión de loza, cubertería, cristalería y mantelería.

Aprovisionamiento: Proceso compuesto de varias fases a través del cual una empresa cubre las necesidades de medios productivos para la realización de su actividad. Dicho proceso comienza en el momento en que se detecta una necesidad hasta el momento en que el género queda almacenado a la espera de su utilización en el ciclo productivo.

Áreas o zonas comunes: Son las zonas del establecimiento de alojamiento destinadas al personal, como por ejemplo el comedor de personal, los aseos, el vestuario, entre otros.

Control presupuestario: Proceso que permite evaluar la actuación y el rendimiento o resultado obtenido de la actividad económico-financiera de una empresa; para ello se establecen las comparaciones entre las realizaciones y los objetivos iniciales recogidos en los presupuestos, a las que suele denominarse variaciones o desviaciones.

Cristalería: Conjunto de objetos de cristal que forman parte de una vajilla. Los cuidados de mantenimiento serán exquisitos en la manipulación de este material en lo referente a golpes, ya que su dureza es muy inferior a la del resto del material, desconchándose y rayándose con facilidad. El repaso se lleva a cabo con vapor de agua acidulada y paño de hilo, transportándose al comedor en bandejas con cubre cuando son grandes cantidades o en la mano y sujetas por el pie y base cuando son pocas. Se dejan colocadas en mesas y aparadores.

Decorar: En términos culinarios está referido al proceso de adornar, embellecer o hacer filigranas sobre los productos de pastelería-repostería.

Ergonomía: Estudio y adecuación de las condiciones del lugar del trabajo, máquinas, vehículos o equipo a las características físicas y psicológicas del trabajador o usuario.

Estancia: Permanencia durante cierto tiempo en un establecimiento de alojamiento turístico.

Estructura organizativa de empresa: Esquema de jerarquización y división de las funciones y componentes de la misma.

Evento: Acontecimiento que se celebra de manera formal o solemne.



Existencias: Mercancías destinadas a la venta que se guardan en un almacén.

Inventario: Registro documental de bienes y demás elementos propiedad de una persona o una empresa, ordenado y precisado. En gestión empresarial suele también estar valorado económicamente.

Lencería: Conjunto de prendas de tela de hilo, algodón u otros materiales, usualmente sin teñir, que se emplean en hostelería para vestir ciertas dependencias y mobiliario (ropa de cama, mantelería, ropa de baño, uniformes de personal, etc.); subdepartamento del hotel dependiente del departamento de Pisos y vinculado estrechamente con la lavandería, donde se organiza, controla y almacena toda la ropa que es utilizada en el hotel, así como la ropa de los clientes en caso de solicitud. Este subdepartamento suele estar dividido en cuatro áreas: lavado de ropa, planchado de ropa, costura de ropa y almacén.

Manteles: Cubierta de lino, algodón u otro material, que se pone en la mesa. En restauración suelen tener cincuenta centímetros más para la caída. Pueden ser adamascados, de hilo, algodón y fibras sintéticas. Existen también tiras para mesas largas y de mismas características de caída.

Office: En restauración, lugar situado entre la cocina y el comedor destinado al lavado de la cristalería, vajilla, cubertería y demás menaje que se emplea en la sala; área del bar-cafetería interior anexa a la barra, destinada a la limpieza de platos y cubiertos, además de poderse ubicar la cocina, plancha, freidoras y frigoríficos.

Orden de servicio: Instrucciones detalladas del desarrollo y ejecución del servicio de restauración de un establecimiento, según la oferta gastronómica diseñada y las normas operativas de la organización.

Presidencia: Persona o conjunto de personas que presiden un acto, evento o comida.

Procedimiento: Método sistemático y ordenado para realizar algo.

Productos de acogida o amenities: Productos que se ofrecen a los clientes de forma gratuita en el “acto de acogida o recibimiento” en un establecimiento de alojamiento turístico, con productos tales como gel, champú, kit de afeitado, kit de aseo dental, peine, entre otros.

Protocolo: Conjunto de normas, tradiciones, costumbres y técnicas que la sociedad y los individuos disponen para la organización de sus actos, su convivencia y sus relaciones internas y externas. Mediante éstas se regulan y planifican los actos promovidos por las instituciones públicas, entidades privadas y por las personas, se establece su orden y desarrollo y se ordenan los invitados y los símbolos.



Proveedor: Empresa exterior que abastece a otra en materias primas, materiales de consumo, servicios u otros productos.

Queja: Muestra de disconformidad, oposición o protesta interpuesta por un cliente o usuario de un servicio.

Reclamación: Proceso realizado normalmente por escrito en el que un cliente manifiesta su oposición o contradicción con alguna operación o acontecimiento desarrollado en la prestación de un servicio o la venta de un bien, mostrando su disconformidad con la misma. La gestión de una reclamación suele estar normalizada en la mayoría de las empresas.

Restauración: Actividad dedicada a la prestación de servicios de comidas y bebidas.

Rotación: Renovación de las existencias totales de los productos que ofrece un establecimiento hostelero en un espacio de tiempo determinado.

Servicio: Acto y efecto de servir; cubierto que se pone en la mesa para cada uno de los comensales; conjunto de viandas que se ponen a un tiempo en la mesa, por series y por orden; en transporte de pasajeros, es el conjunto de las distintas prestaciones que se ofrecen a los pasajeros a bordo de los trenes, como pueden ser: desayunos, aperitivos o snack, almuerzos y cenas, así como servicio de cafetería o restaurante dependiendo de la clase, el tipo de tren y del recorrido.

Stock: Cantidad mínima de productos almacenados sin que caduquen o se deterioren.

Sugerencia: Idea que se sugiere o se propone a un cliente para que la tenga en consideración o piense en ella a la hora de pedir un plato o bebida.

Zonas nobles: Son aquellas áreas de un hotel que pueden ser utilizadas por todos los clientes y no son habitaciones. Se dividen en zonas de uso común (hall de recepción, pasillos, sala de restaurante, entre otros) y salones para la celebración de eventos.