

Alojamiento y lavandería

Volumen I:

Alojamiento y catering

Consulte nuestra página web: www.sintesis.com
En ella encontrará el catálogo completo y comentado



Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de la propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs. Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos (www.cedro.org) vela por el respeto de los citados derechos.

Alojamiento y lavandería

**Volumen I:
Alojamiento y catering**

Manuela Ruz Gómez

© Manuela Ruz Gómez

© EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.
Vallehermoso, 34. 28015 Madrid
Teléfono 91 593 20 98
<http://www.sintesis.com>

ISBN: 978-84-907711-7-4
ISBN Obra Completa: 978-84-907712-0-4
Depósito Legal: M-12.966-2015

Impreso en España - Printed in Spain

Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente, por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o por cualquier otro, sin la autorización previa por escrito de Editorial Síntesis, S. A.

Índice

PRÓLOGO	13
----------------------	----

PARTE I PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES

1. LAS EMPRESAS DE ALOJAMIENTO	17
Objetivos	17
Mapa conceptual	18
Glosario	18
1.1. Los alojamientos no turísticos y no turísticos: definición	19
1.2. Clasificación de alojamientos turísticos	19
1.2.1. Establecimientos hoteleros	20
1.2.2. Establecimientos extrahoteleros	22
1.3. Clasificación de alojamientos no turísticos.....	24
Resumen	25
2. LOS DEPARTAMENTOS DE UN HOTEL	27
Objetivos	27
Mapa conceptual	28
Glosario	28
2.1. Estructura organizativa de un hotel: el organigrama	29
2.1.1. Dirección del hotel	29
2.1.2. Departamento de alimentación y bebidas	29
2.1.3. Departamento de alojamiento	30
2.1.4. Departamento de administración	30
2.1.5. Departamento de mantenimiento	31

2.2. El Departamento de pisos	31
2.2.1. Las funciones del departamento y sus características	31
2.2.2. Relaciones con otros departamentos	32
2.3. Puestos de trabajo del departamento de pisos	33
2.3.1. La gobernanta	33
2.3.2. Las camareras o camareros de pisos	34
2.3.3. Los valets	34
2.3.4. Las limpiadoras	35
2.3.5. Personal de lavandería y lencería	35
2.4. Tiempos de trabajo y otras innovaciones	35
2.5. Deontología profesional	36
Resumen	37
3. LAS HABITACIONES	39
Objetivos	39
Mapa conceptual	40
Glosario	40
3.1. Habitaciones: tipos y características	41
3.2. Procedimientos de limpieza y puesta a punto de habitaciones	43
3.2.1. Limpieza de la habitación	43
3.2.2. Limpieza del baño	45
3.3. Minibares	46
3.4. Artículos de cortesía o <i>amenities</i>	47
3.4.1. Clientes VIP	47
3.5. La ropa del cliente	48
3.6. La camarera de tarde: la cobertura	48
3.7. Realización de equipajes	49
3.8. Bloqueos de habitaciones	50
Resumen	50
4. APROVISIONAMIENTO	51
Objetivos	51
Mapa conceptual	52
Glosario	52
4.1. Las compras en el departamento de pisos	53
4.2. El office de planta	53
4.3. El departamento de compras: funciones	53
4.4. Proceso de compras	54
4.4.1. Identificar necesidades	54
4.4.2. Elección de proveedor	54
4.4.3. Realización de pedidos y su seguimiento	55

4.5. Proceso de recepción de géneros	56
4.5.1. Recepción	56
4.5.2. Inspeccionar la mercancía	56
4.5.3. Control	57
4.5.4. Documentos utilizados en la fase de recepción de géneros	57
4.6. Proceso de almacenamiento y distribución interna	58
4.7. Los inventarios	59
4.7.1. Gestión y valoración de stocks	60
4.7.2. Inventario de muebles y materiales en la decoración de habitaciones	61
Resumen	62
5. TÉCNICAS DE LIMPIEZA	63
Objetivos	63
Mapa conceptual	64
Glosario	64
5.1. Limpieza y desinfección: definición y concepto	65
5.2. Técnicas de limpieza	66
5.3. Tipos de suelos: características	67
5.4. Limpieza de alfombras	70
5.4.1. Las manchas en las alfombras	71
5.5. Limpieza de mobiliario y elementos decorativos del alojamiento	72
5.5.1. Muebles tapizados	72
5.5.2. Mesas, estanterías y armarios sintéticos	72
5.5.3. Mobiliario de chapa de madera o madera maciza	72
5.5.4. Ordenadores, teléfonos, impresoras o fotocopiadoras	72
5.5.5. Limpieza de cortinas	74
5.5.6. Limpieza de cristales	74
Resumen	74
6. MATERIALES Y MAQUINARIA DE LIMPIEZA	75
Objetivos	75
Mapa conceptual	76
Glosario	76
6.1. Productos de limpieza	77
6.1.1. Las etiquetas	78
6.1.2. Pictogramas de peligro	78
6.2. Utensilios y maquinaria de limpieza	80
6.2.1. Tipos y manejos: aspiradoras, máquinas de limpieza a vapor, abrillantadoras, enceradoras y pulidoras	80
6.2.2. El carro de la camarera: montaje	82
6.2.3. Otros carros: tipos y montaje	82
6.3. Mantenimiento y cuidado de las instalaciones y los equipos. Costes de mantenimiento	83
6.4. Normas de seguridad y prevención en el manejo de las máquinas y utensilios	84
Resumen	85

7. SALONES Y DECORACIÓN	87
Objetivos	87
Mapa conceptual	88
Glosario	88
7.1. Montaje de salones para actos específicos	89
7.1.1. Tipos de montaje	89
7.2. Protocolo en el montaje de mesas	90
7.2.1. Cócteles	92
7.2.2. <i>Coffee break</i>	92
7.2.3. Buffet	92
7.3. Plantas de interior: composiciones florales y frutales según la estacionalidad y las diferentes festividades	93
7.4. Mobiliario y decoración en establecimientos de alojamiento	96
7.4.1. Tendencias	97
7.4.2. Estilos decorativos	97
7.4.3. La luz y el color	100
Resumen	100

PARTE II

PREPARACIÓN Y MONTAJE DE MATERIALES PARA COLECTIVIDADES Y CATERING

8. LAS EMPRESAS DE RESTAURACIÓN	103
Objetivos	103
Mapa conceptual	104
Glosario	104
8.1. Restauración comercial y restauración colectiva	105
8.2. Estructuras organizativas de las empresas de restauración	107
8.2.1. Áreas o departamentos de las empresas de restauración	107
8.2.2. La plantilla profesional de las empresas de restauración	110
Resumen	113
9. PROCESOS EN LAS EMPRESAS DE COLECTIVIDADES Y CATERING	115
Objetivos	115
Mapa conceptual	116
Glosario	117
9.1. La restauración para catering y colectividades	117
9.1.1. El servicio en aviones	117
9.1.2. El servicio en trenes	118
9.1.3. El servicio en barcos	119
9.1.4. El servicio en eventos	119
9.2. Procesos en las empresas de restauración colectiva	119
9.3. Maquinaria en los sistemas y procesos de montaje	122
9.3.1. Las cintas de montaje	122
9.3.2. Termoenvasadora	122

9.3.3. Termoselladora	123
9.3.4. Empaquetadora de cubiertos	123
9.3.5. Robots y semirobots de montaje	123
9.3.6. Lector de tarjetas	123
9.4. Departamento de montaje: aprovisionamiento interno. Descripción, fases y características	124
Resumen	126
10. OPERACIONES POSTERIORES AL SERVICIO	127
Objetivos	127
Mapa conceptual	128
Glosario	128
10.1. Material y equipamientos para los servicios de catering	129
10.1.1. Menaje reutilizable	129
10.1.2. Menaje desechable	131
10.1.3. Material diverso de mayordomía	132
10.1.4. Equipos: <i>trolleys</i> , cabinas, cestos y termos	132
10.1.5. Productos promocionales	133
10.2. Operaciones de recepción de mercancías procedentes de servicios de catering	133
10.3. Operaciones de lavado de material	134
10.3.1. Maquinaria de lavado	135
10.3.2. Productos para el lavado	136
10.4. Riesgos laborales	137
10.4.1. Normas de prevención de riesgos laborales	138
Resumen	140
11. LIMPIEZA Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS	141
Objetivos	141
Mapa conceptual	142
Glosario	142
11.1. Limpieza y desinfección	143
11.1.1. Instalaciones	143
11.1.2. Transporte	144
11.1.3. Tipos de suciedad	145
11.1.4. Programas de limpieza	145
11.1.5. Control de plagas	145
11.2. Riesgos y toxiinfecciones de origen alimentario	146
11.3. Guías de Prácticas Correctas de Higiene	147
11.4. Tratamiento de residuos	149
11.4.1. Almacenamiento, selección y evacuación de basuras	149
Resumen	153

PARTE III
ATENCIÓN AL CLIENTE

12. LA COMUNICACIÓN	157
Objetivos	157
Mapa conceptual	158
Glosario	158
12.1. El proceso de comunicación	159
12.1.1. Agentes y elementos de la comunicación	160
12.1.2. Canales de comunicación con el cliente: el personal de la empresa.....	161
12.1.3. Etapas en el proceso de la comunicación	162
12.2. Barreras y dificultades comunicativas	163
12.3. Tipos de comunicación	164
12.3.1. Comunicación verbal	165
12.3.2. Comunicación vocal	165
12.3.3. Comunicación no verbal	165
12.4. Motivación y comunicación	169
12.4.1. Comunicación asertiva	169
12.4.2. La escucha activa: la empatía	170
Resumen	171
13. VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	173
Objetivos	173
Mapa conceptual	174
Glosario	174
13.1. Papel del auxiliar de alojamiento y catering en la venta de servicios turísticos	175
13.1.1. La higiene personal	176
13.1.2. El uniforme	176
13.1.3. El lenguaje	176
13.1.4. Las actitudes: técnicas de protocolo	177
13.2. Los productos y servicios turísticos: exposición de cualidades	178
13.2.1. La presentación del producto o servicio	181
13.3. Técnicas de venta y atención al cliente	184
13.4. Los precios	186
Resumen	187
14. EL CLIENTE	189
Objetivos	189
Mapa conceptual	190
Glosario	191
14.1. Objetivos y relación con el cliente	191
14.2. Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio	192
14.2.1. Necesidades y gustos del cliente	193

14.3. Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio	196
14.3.1. Diseño de servicios de alojamiento	196
14.3.2. Diseño de menús en empresas de catering o colectividades	198
14.4. Fidelización de los clientes	199
14.4.1. Las expectativas de los clientes	199
Resumen	200
15. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	201
Objetivos	201
Mapa conceptual	202
Glosario	202
15.1. Tratamiento de quejas y reclamaciones	202
15.1.1. Métodos para conocer la opinión de los clientes	203
15.1.2. Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones	206
15.2. La hoja de reclamaciones	206
15.2.1. Tramitación de las reclamaciones	208
Resumen	209

Prólogo

El turismo es uno de los sectores más importantes de la economía española. En la actualidad España encabeza la lista de países más visitados y de los que más ingresos obtienen por turismo. Mucho ha evolucionado nuestro país desde que se produjo en los años cincuenta el llamado boom turístico.

Esto ha hecho que el panorama educativo español evolucione, se adapte y surjan estudios a distintos niveles que formen y preparen personas capaces de atender una demanda turística cada día más exigente.

En la actualidad los ciclos formativos de la familia profesional de Hostelería y turismo forman profesionales capaces de atender a los turistas.

La Formación Profesional Básica de esta familia profesional, que sustituye a los antiguos Programas de Cualificación Profesional Inicial (PCPI), comprende Cocina y Restauración y el objeto del siguiente libro, Alojamiento y Lavandería.

Además de los módulos comunes, el ciclo formativo de Formación Profesional Básica de Alojamiento y Lavandería está formado por siete módulos específicos, que han sido agrupados en dos volúmenes:

- El volumen I, *Alojamiento y catering*, incluye los módulos:
 - Puesta a punto de habitaciones.
 - Preparación y montaje de materiales para colectividades y catering.
 - Atención al cliente.

- El volumen II, *Lavandería*, incluye los módulos:
 - Materiales y productos textiles.
 - Lavado y secado de ropa.
 - Planchado y embolsado de ropa.
 - Lavandería y mantenimiento de lencería.

Los módulos se han desarrollado atendiendo a los contenidos, resultados de aprendizaje y criterios de evaluación recogidos en el *Boletín Oficial del Estado*. Cada uno de los capítulos se ha estructurado del siguiente modo: comienza con un mapa conceptual de los contenidos que ayudan a su introducción, los objetivos que se pretenden alcanzar en ese capítulo y un glosario de términos. Se han incluido recuadros bajo el título “Para saber más” que amplían información sobre lo estudiado o añaden algo anecdótico o curioso. Un resumen final recoge lo más destacado del capítulo. Se incluyen distintas ilustraciones, dibujos y fotografías que ayudan al alumno en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En aquellos en los que hay que tratar normativa nos hemos referido siempre a la normativa nacional o se ha indicado, en su caso, la de una comunidad autónoma concreta.

Se publica también un *Cuaderno de trabajo* que permite a los alumnos completar las competencias profesionales, personales y sociales recogidas en el currículo. Las actividades que los alumnos pueden realizar están agrupadas en “Actividades propuestas”, preguntas cuyas soluciones aparecen en el texto; “Actividades para investigar”, propuestas para que el alumno amplíe sus conocimientos investigando en la calle, con visitas o en Internet; “Supuestos prácticos”, que permiten al alumno poner en práctica en el aula o en el taller los conocimientos aprendidos mediante simulaciones y juegos; “Actividades para debatir en clase”, que permiten al alumno dialogar, razonar y asimilar conocimientos y “Actividades de autoevaluación” con opciones de respuesta múltiple.