

Código de la Clasificación Nacional de
Ocupaciones:

1125

Gestión de pisos y limpieza en alojamientos



Formación para Hostelería

Descripción General ¿Quiénes son y qué hacen?

La labor de la gobernanta consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades realizadas en pisos, habitaciones, áreas de servicio y públicas, lavandería-lencería, especialmente lo que hace referencia a limpieza, preparación, conservación de dichas dependencias y su contenido (mobiliario, enseres, lencería, elementos decorativos, alfombras, cortinas, maquinaria e instalaciones), optimizando los recursos materiales y humanos de que dispone para ofrecer la mejor calidad del servicio y atención al cliente, teniendo en cuenta los objetivos establecidos.

Tareas habituales ¿Qué tareas realizan?

Sus tareas son todas encaminadas a la organización, control y supervisión de la limpieza que se realiza a todos los niveles en los establecimientos hoteleros, así como la planificación, organización y dirección del trabajo de los empleados de limpieza del hotel (camareras de pisos, personal de lavandería, etc.)

Optimización y control de recursos materiales y humanos.

Competencias Técnicas (Funciones, Tareas, Habilidades, Responsabilidades)

- Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente.

- Supervisar los procesos del departamento de pisos.

- Gestionar departamentos del área de alojamiento.

- DEFINIR Y ORGANIZAR LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS Y PRESTAR ATENCIÓN AL CLIENTE -

Definir y establecer los procesos de prestación de servicios del departamento de pisos, precisando los planes de trabajo para conseguir resultados adecuados y rentables.

- Los procesos se definen para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios, en función de los medios disponibles y del tipo de alojamiento.

- El espacio físico correspondiente al área de su responsabilidad, como el office, los despachos y los almacenes de lencería, se organiza 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.

- El plan de trabajo periódico se define determinando los procedimientos específicos para la prestación de los servicios asignados al departamento y teniendo en cuenta:

-> 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.

- Las necesidades de personal y de recursos materiales para cumplir el plan de trabajo establecido se identifican en función de las carencias detectadas y actividades programadas.

- La contratación de personal para cubrir las necesidades detectadas se propone, participando en el reclutamiento y selección de los candidatos.

- La distribución y asignación de tareas se realiza teniendo en cuenta la ocupación, las prioridades organizativas y la capacitación y características del personal.

- Los turnos, horarios, vacaciones y días libres del personal a su cargo se determinan en función de las necesidades del servicio y conforme a la legislación laboral y convenios colectivos vigentes.

- La documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento se establece y controla de modo que se asegure la coordinación de recursos y tareas y la transmisión de información a los departamentos y subdepartamentos relacionados, tales como recepción, restaurante, salones, servicio de habitaciones, almacén, servicio técnico y otros.

- Los procedimientos de control establecidos permiten determinar la capacidad y eficacia de los procesos del departamento.

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.

- Los procedimientos para valorar económicamente las existencias y pérdidas, y para confeccionar los planes de reposición y amortización, se establecen.

- Los planes de reposición y amortización a corto, medio y largo plazo se confeccionan teniendo en cuenta las cuotas de ocupación para cada periodo predeterminado.

- La previsión de dotaciones de ropa necesaria para llevar a cabo el servicio en las habitaciones, así como para el servicio de restauración, tales como manteles, servilletas, volantes, fieltros, fundas para las sillas y otras, se efectúa de manera ajustada a las necesidades.

- Los inventarios de existencias y los registros de pérdidas se asignan, para su realización, a las personas idóneas, dando las instrucciones con precisión y claridad, estableciendo las fechas, horarios y tiempos más convenientes, y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

- Los resultados de los controles se verifican haciendo, en caso necesario, los muestreos que sean precisos y ordenando las rectificaciones oportunas.

- Las actualizaciones de dichos inventarios relativos a ropa, productos y materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario se aseguran, manteniendo siempre el stock mínimo fijado para su distribución y consumo.

- Los informes necesarios para superiores u otros departamentos, relativos a la cantidad, nivel de consumo y grado de rotación y conservación de ropa, productos y materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario se realizan, valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición, y elaborando las correspondientes solicitudes.

Establecer normas, procedimientos, métodos y medidas para el aprovisionamiento externo, almacenamiento, distribución interna, control y reposición periódicos de los productos, materiales y utensilios propios del área de pisos, de modo que se pueda obtener el máximo provecho económico de los recursos disponibles.

- Las normas y procedimientos para asegurar el aprovisionamiento externo, almacenamiento y distribución de los productos, materiales y utensilios necesarios entre el personal del departamento de pisos se determinan para la prestación de los servicios.

- El método para el control y reposición diarios de los productos de gran consumo o perecederos se establece.

- 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 toman, requiriendo al personal a su cargo para que efectúe las rectificaciones oportunas.

Coordinar, en colaboración con los departamentos implicados, el mantenimiento y

reparación de las instalaciones del área de pisos, supervisando los resultados finales.

- 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, y comunicando de forma inmediata al departamento responsable las necesidades y grado de urgencia de las reparaciones.

- La programación de las acciones de mantenimiento preventivo y de reparación se realiza de acuerdo con lo previsto en el plan general de mantenimiento establecido y las funciones asignadas a los departamentos implicados, teniendo en cuenta, además:

-> Las previsiones de ocupación de habitaciones.

-> Las condiciones de seguridad e higiene.

-> El grado de conservación de instalaciones, mobiliario y equipos, detectado en las inspecciones y en la formalización de inventarios.

- Los partes de averías o de mantenimiento de las instalaciones del área de su responsabilidad se formalizan en los soportes y con los medios establecidos, diseñando, en caso necesario, los documentos correspondientes.

- La supervisión final de los trabajos realizados se efectúa comprobando que se cumplen los resultados previstos en los plazos fijados.

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.

- La existencia y buen estado de uso de planos indicativos de vías de emergencia en las habitaciones del establecimiento se comprueba con regularidad.

- La accesibilidad a los dispositivos de alarma acústica y su estado de funcionamiento son objeto de comprobación.

- El personal a su cargo se mantiene informado de todas las modificaciones habidas en las instalaciones en materia de seguridad o en las normas de emergencia.

- En los casos de incendio u otras situaciones de emergencia, o en sus simulacros, se participa junto al equipo de emergencias establecido, cumpliendo con su obligación de evacuar clientes de las habitaciones, aplicando la técnica más rápida y eficaz para llevar a cabo la evacuación y siguiendo las instrucciones dadas por el servicio técnico o el director de operaciones.

- La seguridad de los clientes se procura, controlando que el personal vigile la entrada de personas ajenas al alojamiento y aplicando las normas de actuación establecidas para estos casos.

- La actuación del personal con respecto al tratamiento y devolución de los objetos olvidados por los clientes se controla, garantizando el cumplimiento de la normativa.

- Las entradas y salidas de objetos olvidados se registran, custodiando los mismos hasta el momento de su entrega al propietario.

- El cumplimiento por parte del personal a su cargo, de las normas referidas a la seguridad e higiene en el trabajo se comprueba, corrigiendo, en su caso, las desviaciones detectadas.

- Las medidas de información y preventivas que sean necesarias se adoptan en situaciones de emergencia, accidente o enfermedad, aplicando, en caso necesario, técnicas de primeros auxilios.

Atender las peticiones, conflictos y quejas planteadas por los clientes, directamente o a través de recepción, para facilitarles el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.

- La satisfacción de los deseos del cliente relacionados con servicios que presta el departamento de pisos se asegura, siempre que sea posible, respetando las normas internas del establecimiento.

- Las peticiones, quejas o reclamaciones de los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, anotándolas por escrito, tomando las medidas oportunas para su resolución y cumpliendo la normativa vigente.

- Las modificaciones que se hayan producido en los servicios prestados al cliente se comunican, en forma y tiempo establecidos, a los departamentos implicados y al personal dependiente, para adecuar administrativamente la nueva situación.

- La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la misma.

Vigilar el cumplimiento de las normas de protocolo establecidas en función del tipo de evento que se desarrolle en el establecimiento de alojamiento.

- Las normas de protocolo exigibles se identifican e interpretan en función del tipo de evento o acto que se vaya a realizar, en el que intervenga personal del departamento de pisos.

- Las normas de protocolo seleccionadas se transmiten al personal dependiente de forma clara, asegurándose de su comprensión.

- La aplicación de las normas de protocolo y cortesía, adecuadas al evento o acto en cuestión, es objeto de verificación.

* Tras realizar esta unidad, ¿sabes todo lo que habrás tenido que utilizar a modo de utensilios y maquinaria?. Te lo detallamos a continuación:

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos del departamento de pisos.

Equipos, mobiliario y material de oficina. Instrumentos de comunicación. Elementos de acceso a las habitaciones. Instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento de pisos. Equipos e instrumentos de seguridad. Botiquín.

* Cómo resultado de tu trabajo, al finalizar la unidad, habrás realizado:

Planes de trabajo periódicos para la prestación de los servicios del departamento de pisos.

Establecimiento de procesos, procedimientos, instrumentos y medios para la prestación del servicio. Instrucciones y órdenes de trabajo. Organización del espacio físico del área.

Control de inventarios, de la dotación y de la reposición de ropa, productos, materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario del área. Control de las instalaciones del área.

Supervisión de resultados finales de mantenimiento y reparación de las instalaciones del área. Gestión del ahorro energético. Control de seguridad de las personas y de las cosas en el alojamiento. Atención y resolución, en el marco de su responsabilidad, de peticiones, conflictos y quejas planteadas por los clientes. Aplicación de normas de protocolo.

Información de gestión para la dirección del establecimiento. Prestación de primeros auxilios en caso de emergencia.

* La información obtenida o generada será:

Información interna referente a las políticas y programas de la empresa y a los procesos, procedimientos y métodos de operación. Información interdepartamental y jerárquica.

Información sobre tarifas, precios y otras condiciones de contratación de servicios de lavanderías industriales y empresas de limpieza de instalaciones. Información sobre uso y conservación de equipos, mobiliario, utensilios y materiales. Información externa relacionada con proveedores, productos, cursos de formación y nuevas tecnologías. Planes de mantenimiento. Planes de emergencia. Soportes: instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías, manuales de operación, manuales de funcionamiento y mantenimiento de equipos, formularios, fichas e impresos normalizados, inventarios, partes de averías y otros. Libro de objetos olvidados. Normas de protocolo.

Información a clientes sobre el funcionamiento y los servicios del establecimiento.

Manuales de primeros auxilios. Protocolos de actuación en situaciones de emergencia.

- SUPERVISAR LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS -

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.

- 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 eficazmente con los departamentos relacionados.

- Un sistema de chequeos se establece para el mantenimiento preventivo de la maquinaria y equipos de limpieza de superficies.

- El procedimiento definido para el control de calidad de las áreas del departamento 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 cualquier 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.

- Los productos y materiales más adecuados se eligen en función de las superficies que se vayan a limpiar y del tipo de limpieza que se vaya a realizar concertando las visitas de atención a proveedores o suministradores de productos que sean convenientes para proporcionar al establecimiento el máximo grado de conservación, limpieza, desinfección y protección ambiental.

- Las instrucciones y órdenes de trabajo para el desarrollo de las funciones 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.

- 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, empleando los medios establecidos y en tiempo y forma adecuados.

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.

- 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, por medio de los procedimientos establecidos.

- 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.

- El mantenimiento preventivo de la maquinaria de lavandería y lencería, tales como lavadoras, planchas, calandrias, secadoras y otras se procura mediante el establecimiento de un sistema de chequeos.

- La dotación de uniformes para todo el personal del establecimiento es objeto de comprobación en cuanto a número y diseño, en función de las secciones a las que van destinados.

- Los parámetros de control para comprobar el estado de la ropa de habitaciones, tales como sábanas, toallas, colchas, cortinas y otras, así como de la ropa de restauración, tales como manteles, servilletas, faldones, fieltros y otras, se establecen para conseguir el óptimo rendimiento y su reposición en caso de deterioro.

- Las instrucciones y órdenes de trabajo para el desarrollo de las funciones de: clasificación, lavado, planchado y arreglo de ropa, y confección de ropa sencilla 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.

- Los pequeños arreglos de costura y la confección de ropa sencilla se supervisan.

Supervisar la decoración y ambientación de la zona de pisos y áreas públicas u otras instalaciones del establecimiento, participando en su definición y realización, 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.

- El tipo de decoración y ambientación se define de acuerdo con la dirección del alojamiento 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.

-> 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 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.

- El plan de trabajo o lista de servicios y reposición de elementos decorativos, como mobiliario, tapicerías, alfombras, jarrones y otros, se establece para determinar la frecuencia más adecuada de limpieza e incluye los sistemas de chequeos e inventarios necesarios.

* Tras realizar esta unidad, ¿sabes todo lo que habrás tenido que utilizar a modo de utensilios y maquinaria?. Te lo detallamos a continuación:

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos del departamento de pisos en alojamientos. Equipos, mobiliario y material de oficina. Instrumentos de comunicación.

Instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento. Dotaciones auxiliares, tales como cunas, camas supletorias u otras. Equipos de limpieza y tratamiento de superficies. Equipos de lavandería, lencería y costura. Productos de limpieza y lavandería. Dotación de lencería y ropa del establecimiento. Productos y atenciones para clientes. Criterios de accesibilidad.

* Cómo resultado de tu trabajo, al finalizar la unidad, habrás realizado:

Control del estado de limpieza y puesta a punto de las instalaciones asignadas al departamento de pisos. Establecimiento de parámetros de control del estado de la lencería.

Control de procesos de lavandería-lencería. Instrucciones y órdenes de trabajo. Asistencia técnica y operativa al personal dependiente. Obtención de los niveles de calidad y garantía

higiénico-sanitaria en los procesos de lavandería, lencería, planchado y costura. Gestión del ahorro energético. Decoración y ambientación de la zona de pisos y áreas públicas u otras instalaciones del establecimiento respetando la accesibilidad. Selección de productos y materiales de limpieza. Contactos con proveedores. Documentación derivada del seguimiento de procesos.

* La información obtenida o generada será:

Información interna referente a las políticas y programas de la empresa y a los procesos, procedimientos y métodos de operación. Información interdepartamental y jerárquica.

Información sobre necesidades periódicas de contratación de servicios de lavanderías industriales y empresas de limpieza de instalaciones. Información sobre uso y conservación de equipos, mobiliario, utensilios y materiales. Información de gestión para la dirección del establecimiento. Soportes, tales como instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías, manuales de operación, manuales de funcionamiento y mantenimiento de equipos y maquinaria de limpieza, lavado, planchado y costura, formularios, fichas e impresos normalizados. Información sobre proveedores. Información sobre decoración de establecimientos. Información sobre accesibilidad.

- GESTIONAR DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTOS -

Proponer objetivos y planes para el departamento o área de su responsabilidad que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento.

- La información de los planes generales de la empresa y los específicos que afectan a su área de actuación se recaba de forma directa.

- Los objetivos de carácter particular para el departamento de su responsabilidad se definen y se proponen a sus superiores.

- Las opciones de actuación se identifican y evalúan, y se seleccionan las más adecuadas a los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y las características de la empresa.

- Los planes y acciones para conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad se formulan y cuantifican.

- Se participa en la elaboración de los planes de emergencia del establecimiento.

Confeccionar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad y efectuar el seguimiento económico y el control presupuestario.

- Los datos históricos de su departamento o área de responsabilidad se revisan y las previsiones económicas se establecen de acuerdo con la planificación general de la empresa y con los objetivos fijados para el ámbito de su responsabilidad.

- Los presupuestos económicos y de tesorería para los departamentos de recepción y de pisos se confeccionan aplicando técnicas de previsión y presupuestación, y estableciendo su cuantificación y periodificación.

- Los presupuestos anuales específicos para la dotación de existencias correspondientes al departamento de pisos, desglosando gastos fijos y gastos variables, se presentan a la dirección con el fin de proyectar los objetivos del departamento para el año siguiente.

- Los presupuestos se presentan a sus superiores jerárquicos, considerando las observaciones que éstos formulen para hacer las modificaciones necesarias.

- El procedimiento para el seguimiento del presupuesto de su departamento se define y aprueba.
- El control presupuestario se efectúa en los plazos y términos establecidos, comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos.
- Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso.
- Los resultados del control presupuestario se transmiten mediante informes a las personas y departamentos correspondientes, en el tiempo y forma establecidos.

Establecer la estructura organizativa general del área de su responsabilidad que dé respuesta a los objetivos del establecimiento.

- El tipo de estructura organizativa se determina en función del que resulte más adecuado para el logro de los objetivos y planificación establecidos.
- Las funciones y tareas que deben realizarse se definen y las relaciones internas a que dan lugar se determinan.
- Los puestos de trabajo se definen y el perfil profesional de las personas que deben ocuparlos se contribuye a definir.
- Se colabora en el proceso de selección de las personas que ocupan los puestos de trabajo.

Colaborar en la integración del personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción, participando en su formación y evaluación, para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.

- Los manuales de operaciones, o documentos equivalentes, para la asistencia y formación técnica de su equipo, se elaboran de forma que proporcionen la información necesaria para la ejecución de las tareas asignadas.
- La integración en el equipo de trabajo de nuevo personal, se realiza:
 - > Facilitando y explicando, en caso necesario, el manual de acogida del establecimiento.
 - > Estableciendo el periodo idóneo de adaptación para cada nueva incorporación.
 - > Explicando las operaciones y procesos más significativos a realizar.
 - > Dando información sobre la empresa, su organización, imagen y otros aspectos de interés.
 - > Facilitando la comunicación con los demás miembros del equipo.
- Los criterios de evaluación para el seguimiento de la labor efectuada por el personal a su cargo se establecen de forma que permitan conocer su eficacia en el trabajo.
- La impartición en su departamento de programas de formación, para el desarrollo, motivación y promoción profesional del personal dependiente, se propone de forma razonada a sus superiores.
- Los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente se determinan con el fin de facilitar la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.

- La delegación de autoridad en el personal dependiente se efectúa animando a la iniciativa personal y a la creatividad en el desarrollo de su trabajo como medida de motivación y exigiendo la responsabilidad correspondiente.

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

- Las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad se identifican.

- Las metas y objetivos de la empresa se explican para su comprensión y asunción por cada miembro del personal dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo y en la empresa.

- La motivación del personal de su departamento o área se logra promoviendo y valorando el trabajo en equipo, la iniciativa, el esfuerzo y la creatividad.

- Las responsabilidades y funciones del personal se determinan y la autoridad necesaria para su cumplimiento se delega.

- Las instrucciones e indicaciones al personal se transmiten de forma clara, asegurándose de su comprensión.

- Las reuniones necesarias con el personal, para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño, se planifican y dirigen, formalizando los informes pertinentes.

- La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

Implementar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado por la entidad.

- Los servicios en su ámbito de responsabilidad se diseñan con su contribución, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los clientes y colaborando en la determinación de estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad.

- La cultura de la calidad se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad y fomentando su participación en la mejora continua.

- El sistema de calidad se implementa, identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.

- El sistema de indicadores y de control de la calidad interna se define, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y a otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.

- Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, se diseñan con su colaboración, facilitando y fomentando la participación de los clientes.

- La aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimiento de los estándares y normas se comprueba, efectuando la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad.

* Tras realizar esta unidad, ¿sabes todo lo que habrás tenido que utilizar a modo de utensilios y maquinaria?. Te lo detallamos a continuación:

Equipos informáticos. Programas informáticos.

* Cómo resultado de tu trabajo, al finalizar la unidad, habrás realizado:

Planificación eficiente del departamento. Control presupuestario. Optimización de costes.

Estructura organizativa del área y/o departamento establecida. Definición de puestos de trabajo y selección del personal del departamento. Integración, dirección y coordinación del personal dependiente. Personal involucrado y motivado en los objetivos de la empresa.

Consecución de objetivos del área. Sistema de calidad del establecimiento implementado.

* La información obtenida o generada será:

Plan estratégico de la empresa. Planes de emergencia. Información económica y administrativa de la empresa. Plan de calidad del establecimiento. Presupuestos. Informes de gestión. Inventarios de material y equipamiento. Fichero de clientes y de proveedores.

Registro de personal. Disposiciones legales y convenios colectivos. Manual de empresa.

Albaranes, vales y facturas. Registros de calidad. Manuales de planificación. Manuales de archivo y gestión de la información. Manuales de procedimiento administrativo. Formularios de presupuestación. Manuales de elaboración de documentos. Manuales de comunicación.

Manuales de procedimientos de control de calidad. Informes de gestión de recursos humanos

Requisitos para ejercer

Nivel académico: B.U.P. o formación equivalente.

Nivel profesional: Tener conocimientos previos en el área de pisos y/o lencería-lavandería.

Condiciones Físicas: Las requeridas por las características psicofísicas del puesto de trabajo y que no impidan el normal desempeño de la ocupación de Gobernanta. No estar afectado por enfermedades infecto contagiosas.

Condiciones ¿Dónde se realiza y bajo qué condiciones?

Se realiza en las dependencias del establecimiento de alojamiento, controlando y supervisando el trabajo de (habitaciones, pasillos, comedores, aseos comunes, etc.), así como en las zonas habilitadas para lavandería del mismo. Lo normal es disponer de un despacho para el desarrollo de tareas administrativas y de personal.

Riesgos profesionales

En principio no existen riesgos específicos, salvo en algún caso los derivados del estrés acumulado por una elevada carga de trabajo en la supervisión y control diario del trabajo de sus subordinados.

¿Qué herramientas emplean?

Equipo y Maquinaria

- Teléfono.
- Ordenador.
- Rack electrónico.

- Mesáfono
- Impresoras.

Herramientas y Utillaje

- Rack manual.
- Ficheros.
- Planning de actividades.

Material de consumo

- Material de oficina.
- Dossier archivos.
- Impresos de habitaciones limpias.
- Impresos de inventarios.
- Impresos de salida de objetos.
- Artículos de minibar.
- Control de bloqueos.
- Impresos partes de averías.
- Impresos de control informe de gobernanta.
- Hojas de tareas camareras.
- Libro de objetos olvidados.
- Impresos de turnos y horarios.
- Impresos de control de suministros.
- Impresos control de minibar.
- Impresos revisión de habitaciones.
- Manuales de uso de maquinaria.

Consejos para ser un buen profesional ¿Qué se necesita para tener éxito?

Deberá poseer gran capacidad de organización, dotes de mando y liderazgo, así como facilidad para motivar a un equipo de profesionales a su cargo.

Formación en el área de recursos humanos y conocimientos de control y gestión administrativa.