

Código de la Clasificación Nacional de
Ocupaciones:

9121

Operaciones básicas de pisos en alojamientos



Formación para Hostelería

Descripción General ¿Quiénes son y qué hacen?

La labor de la camarera de pisos es realizar la limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, así como lavar, planchar y arreglar la ropa del establecimiento y de los usuarios en distintos tipos de alojamientos, consiguiendo la calidad y aplicando las normas de seguridad e higiene establecidas en el sector.

Tareas habituales ¿Qué tareas realizan?

Las tareas que realizan normalmente son la puesta a punto y limpieza tanto de las habitaciones, salones, y áreas comunes, como el lavado, planchado y arreglo de la ropa, propia del establecimiento de alojamiento, como de los usuarios del mismo.

Competencias Técnicas (Funciones, Tareas, Habilidades, Responsabilidades)

- Preparar y poner a punto habitaciones, zonas y áreas comunes, como son salones, pasillos, aseos ubicados en los pasillos, comedores, etc.
- Realizar las actividades de lavado de ropa propias del establecimiento (sábanas, toallas de baño y lavabo, cortinas, manteles, servilletas, etc.)
- Realizar las actividades de planchado y arreglo de ropa, propias del establecimientos. (como planchado de sábanas, manteles, servilletas, etc.)

- PREPARAR Y PONER A PUNTO HABITACIONES, ZONAS Y ÁREAS COMUNES -

Tener todos los productos necesarios para la limpieza y preparación de habitaciones, pasillos, comedores, salones, etc.

El trabajo se realiza según las instrucciones recibidas.

Los documentos para solicitar productos se realizan según lo establecido.

Se tienen los productos necesarios para limpiar, ni más ni menos.

Los productos se colocan en el carro teniendo en cuenta:

- Características del carro.
- Características de los productos.
- Factores de riesgo.
- Secuencia de las tareas.

Se informa al responsable de forma inmediata si existe alguna anomalía,

Se avisa de productos o utensilios rotos o en mal estado.

Las tareas previas a la limpieza, se realizan siguiendo las instrucciones que nos han dado los superiores.

- La planificación del trabajo diario se realiza atendiendo a la información suministrada por los superiores sobre el estado de las zonas comunes, la ocupación del establecimiento y la orden de trabajo.

- El estado de la habitación y de sus instalaciones se comprueba antes de proceder a su limpieza.
- Las operaciones de desmontaje y ventilación previas a la limpieza, se realizan siguiendo los procedimientos establecidos.
- La ropa que el cliente o usuario ha dispuesto para su limpieza, se recoge de acuerdo con el procedimiento establecido y aplicando las normas de higiene correspondientes.

- Los objetos olvidados por el cliente o usuario se recogen y entregan al personal o departamento responsable, para su custodia y posterior devolución.

Realizar las operaciones de limpieza y reposición de productos terminados en las habitaciones.

- La limpieza, desinfección y embellecimiento de superficies, se realizan utilizando los productos adecuados, teniendo en cuenta la toxicidad de los mismos.
- El desarrollo de las tareas se lleva a cabo utilizando la ropa de trabajo establecida y las prendas de protección requeridas en cada caso.
- La maquinaria se utiliza cumpliendo las instrucciones de uso y teniendo en cuenta la seguridad.
- El cambio de la ropa de cama y baño se realiza siguiendo los criterios y normas de higiene establecidos, y cuidando la presentación y buen gusto.
- La reposición en las habitaciones de los productos de acogida y documentos, se realiza según las normas establecidas.
- La presentación de la habitación para nuevo uso de los clientes se realiza cuidando la graduación de la iluminación y temperatura idóneas y cuidando los detalles de decoración.
- Las peticiones realizadas por parte de los clientes o usuarios se atienden con prontitud y amabilidad.
- La limpieza y mantenimiento de los equipos y utensilios empleados se realizan cumpliendo el periodo establecido para su conservación.
- Se aplican las normas que el establecimiento marca para la presencia de personal ajeno al mismo.

Realizar operaciones de acondicionamiento de equipajes, habitaciones y otras dependencias.

- La realización de equipajes, a petición del cliente, se hace bajo la supervisión de un superior.
- La preparación de habitaciones para bloqueos por obra y pintura, se realiza siguiendo instrucciones recibidas.
- Los salones para actos específicos se montan siguiendo instrucciones de un superior.

Limpiar y mantener elementos decorativos del establecimiento.

- La limpieza y mantenimiento de elementos de decoración (cuadros, porcelanas, marfiles, bronce, tapices u otros), se realiza atendiendo a sus características y normas establecidas, utilizando los productos idóneos en cada caso.
- Los elementos decorativos se colocan según las normas y criterios estéticos establecidos, respetando, en su caso, los gustos de los clientes o usuarios.

- El regado, abonado y limpieza de plantas de interior, así como el mantenimiento de floreros, motivos decorativos o centros de mesa se realiza con la asiduidad y cuidado requeridos en cada caso y aplicando criterios estéticos.

- Las composiciones florales o frutales se mantienen en perfecto estado, retirando aquellos que no se encuentren en perfectas condiciones.

- Las composiciones florales o frutales sencillas se realizan teniendo en cuenta el color, las proporciones y el soporte, aplicando criterios estéticos y teniendo en cuenta la estacionalidad y festividades.

Realizar las operaciones posteriores a la limpieza, comprobando que todo está perfecto y en condiciones.

- Al terminar el servicio se revisa y repasa el equipo de trabajo y los lugares donde se ha actuado, dejando todo despejado y depositando en el office todo el material de limpieza.

- Se comprueba si han sido subsanados los desperfectos o averías, si existiesen, informando al superior de dichas cuestiones.

- La lencería (ropa) usada se prepara, se cuenta, se anota y se envía a lavandería.

- El carro se recoge y se limpia, guardando los artículos sobrantes.

- Las llaves y el parte, debidamente cumplimentado, se entregan al superior correspondiente al finalizar la jornada de trabajo, informando al mismo de las incidencias surgidas.

Organizar el office y realizar, bajo supervisión, inventarios de existencias y registros de pérdidas en el área de pisos.

- El office se organiza, manteniéndolo ordenado y limpio, teniendo la ropa de cama necesaria y materiales para su uso.

- Los inventarios de existencias y registros de pérdidas se realizan y actualizan con precisión y claridad, en las fechas, horarios y tiempos especificados, de acuerdo con las instrucciones o procedimientos establecidos.

- Se cumplimentan los documentos necesarios de modo que el superior jerárquico pueda verificar los resultados de los controles de inventario.

Trabajar teniendo en cuenta las normas de seguridad, higiene y salud, que afectan al puesto de trabajo.

- Tener en cuenta las normas de seguridad para evitar accidentes.

- Evitar los riesgos innecesarios y tomar las medidas preventivas establecidas.

- Los equipos de protección individual y los medios de seguridad se identifican para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta.

- Las zonas de trabajo de su responsabilidad permanecen en condiciones de limpieza, orden y seguridad.

- De las disfunciones y observación de peligro se informa con prontitud a la persona responsable.

- Los productos químicos se manipulan con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección medioambiental, conforme lo indicado en su etiqueta.

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

Equipos de limpieza y tratamiento de superficies. Productos de limpieza y de tratamiento de superficies. Dotación de lencería y otra ropa. Productos y atenciones para clientes o usuarios. Maquinaria y equipos (carros, aspiradoras, enceradoras, básculas, entre otros).

Instalaciones de office con estanterías. Mobiliario de habitaciones. Otros enseres como camas supletorias, cunas, tablas de cama, escaleras de mano o botiquín

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

Habitaciones, baños y dependencias comunes adecuadamente limpias, arregladas y acondicionadas. Equipajes realizados. Aprovisionamiento interno y carro dispuesto para su uso. Office organizado, con la dotación establecida de enseres, ropas y materiales.

Inventarios de existencias y registros de pérdidas propios del área de pisos realizados bajo supervisión. Impresos y partes cumplimentados. Elementos decorativos limpios.

Plantas y flores conservadas y cuidadas. Ornamentación floral sencilla.

La información obtenida o generada será:

Información o manuales sobre el uso y conservación de equipos, mobiliario, utensilios y materiales. Manuales de técnicas de limpieza. Normas de uso y aplicación de los productos de limpieza. Material documental (órdenes de trabajo, hojas de pedido de material, control de consumos, partes de averías). Información interna referente a procesos, procedimientos, métodos y planes de calidad de la empresa. Impresos y documentación específicos. Órdenes de trabajo. Normativas higiénico-sanitarias y de seguridad referidas a locales, instalaciones y utillaje.

- REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE LAVADO DE ROPA PROPIAS DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO -

Tener todo lo necesario para realizar el lavado de ropa

- Tener los utensilios, jabón, suavizante necesario para el lavado de ropa.

- Se dispondrá de los productos necesarios, en su justa cantidad.

- Las existencias mínimas de productos y utensilios se comprueban, comunicando la cantidad existente a la persona o departamento responsable.

Disponer las ropas para su lavado, clasificándolas por lotes conforme a instrucciones.

- La ropa, en el momento de su recepción, se cuenta y se marca, si procede, con etiquetas de identificación del cliente o usuario, sección de procedencia y fecha de recogida, para evitar pérdidas y errores.

- Los documentos necesarios para la facturación de la limpieza y arreglo de ropa de clientes, se cumplimentan y trasladan al departamento o persona responsable.

- La ropa se revisa, procediendo, en su caso, a la retirada de objetos olvidados o extraños que puedan dañar a la prenda o a la máquina, o provocar interrupciones en el proceso de lavado, separando la que está deteriorada o necesite un tratamiento especial.

- La clasificación de las ropas por lotes se realiza, bajo supervisión, atendiendo a las características y recomendaciones descritas en su etiqueta, grado de suciedad, necesidades especiales de desinfección o esterilización y, en su caso, existencia de manchas que precisen seguir procesos de lavado diferentes o tratamientos especiales para su eliminación.

- La ropa sucia que se considera potencialmente infectada, se manipula utilizando los equipos de protección individual establecidos.

- Las características de composición y requerimientos de conservación de las ropas se identifican a partir de la interpretación de su etiquetado, respetando en todo momento las recomendaciones del fabricante para posibilitar, así, la reclamación al comerciante en caso de deterioro.

- Las dudas que puedan surgir en el proceso de clasificación se consultan al superior jerárquico correspondiente.

- La ropa con carencia de etiquetas se aparta del circuito de lavado, procediendo de acuerdo con instrucciones precisas del superior jerárquico.

Lavar, tratar y escurrir las ropas, siguiendo las instrucciones recibidas,

- Las máquinas que se utilicen en las operaciones de lavado y escurrido de las ropas se preparan, programan, ajustan o reajustan atendiendo a las características del lote.

- La dosificación de productos para el lavado y apresto se realiza siguiendo instrucciones o criterios establecidos.

- Las distintas fases del proceso de lavado, tratamiento con aprestos y escurrido se desarrollan y controlan de modo que se garantice un óptimo funcionamiento.

- Se respetan, en el lavado de las ropas delicadas que deban ser lavadas a mano.

Secar y revisar las ropas, siguiendo las instrucciones recibidas.

- Las máquinas utilizadas en las operaciones de secado de las ropas se preparan, programan, ajustan o reajustan atendiendo a las características del lote o partida, siguiendo instrucciones.

- Las distintas fases del proceso de secado se desarrollan y controlan garantizando el óptimo funcionamiento.

- Las ropas se revisan de manera rigurosa y eficaz.

Participar en el control y mantenimiento del almacén de productos de lencería. CR

Se tendrá en cuenta la antigüedad y uso de la ropa de lencería, así como de productos, materiales y herramientas. Aquellas ropas o materiales más antiguos y en condiciones no óptimas se deberán quitar.

Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud.

Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, que afecten a su puesto de trabajo y al proceso, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y medioambientales.

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

Maquinaria y equipos específicos para el lavado y secado de ropa, como lavadoras, centrifugadoras y secadoras. Útiles y herramientas: carros, cubos, básculas, marcadores de ropa sucia y ficheros, entre otros. Almacenes. Productos para el lavado, limpieza y apresto de tejidos como detergentes, suavizantes, almidones, quitamanchas, blanqueadores y neutralizantes industriales.

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

Aprovisionamiento interno. Instalaciones, maquinaria, equipos y productos dispuestos para su uso. Impresos y partes de incidencias cumplimentados. Ropa lavada y secada.

Aplicación de sistemas de organización óptimos. Uso de la maquinaria bajo criterios de control de consumos, principalmente energéticos.

* La información obtenida o generada será:

Manuales o instrucciones de funcionamiento, limpieza y conservación de la maquinaria.

Manuales de técnicas de limpieza. Normas de uso, aplicación y toxicidad de los productos químicos utilizados en el lavado, blanqueado y secado de la ropa. Normativa higiénico-sanitaria. Planes de mantenimiento de maquinaria e instalaciones. Planes de emergencia. Información interna relativa a procesos, procedimientos, métodos y planes de calidad en la empresa. Documentación específica e impresos adecuados a las características de los establecimientos, como órdenes de trabajo, hojas de pedido de material y de control de consumos.

- REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE PLANCHADO Y ARREGLO DE ROPA, PROPIAS DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO -

Disponer de todo lo necesario para realizar las tareas de planchado y reparación de ropa.

Tener todos los elementos (aguja, hilo, quitamanchas, etc.) necesarios para la costura y eliminar las manchas de la ropa.

Preparar las ropas para plancharlas, clasificándolas, etc.

- La ropa se clasifica según sus características y recomendaciones de planchado atendiendo a la etiqueta.

- Las ropas se revisan de manera rigurosa y eficaz,

- Las ropas con manchas se separan del circuito, identificando la naturaleza de éstas para darles el tratamiento adecuado en cada caso, siguiendo instrucciones.

- Las características de composición y requerimientos de conservación de las ropas, se identifican a partir de la interpretación de su etiquetado, respetando en todo momento las recomendaciones del fabricante para posibilitar, así, la reclamación al comerciante en caso de deterioro.

- Las dudas que puedan surgir en el proceso de clasificación se consultan al superior jerárquico correspondiente.

- La ropa con carencia de etiquetas se aparta del circuito de planchado, procediendo de acuerdo con instrucciones precisas del superior jerárquico.

Planchar y presentar ropas en función de sus características .

Se preparan y programan las máquinas utilizadas para planchar, plegar y embolsar la ropa.

Se regula la presión, la aspiración, la temperatura y el tiempo, así como la dosificación de vapor.

Las operaciones de planchado se controlan para garantizar un perfecto funcionamiento y resultado final.

Se comprueba sistemáticamente, durante todo el proceso, que:

- La posición de la ropa sea la correcta en la máquina al plancharse.
- Los acabados finales estén perfectos (ausencia de brillos y eliminación de arrugas).
- La utilización de las máquinas se realiza con precisión, eficacia y seguridad.
- El tiempo de realización se ajusta a los límites establecidos por el responsable del departamento.
- La revisión de las ropas se realiza de manera rigurosa y eficaz,

La ropa de clientes o usuarios se dispone para su entrega, efectuando los cargos correspondientes mediante los documentos establecidos.

Efectuar arreglos simples de costura en las ropas, a mano o a máquina, para subsanar defectos o rotos que puedan tener, y realizar la confección de artículos textiles sencillos.

- La maquinaria y equipos (máquinas de coser, etc.) se mantienen en buen estado para hacer uso de ellas en cualquier momento que sea necesario.
- Todos los arreglos en la ropa se realizarán correctamente.
- Las dudas que puedan surgir ante la complejidad de los arreglos o importancia de la prenda se consultan al superior correspondiente.
- La cumplimentación de vales y documentos acreditativos de la prestación del servicio se efectúa de forma correcta y responsable.
- La confección de ropas sencillas (como picos de cocina, servilletas, delantales o paños) se realiza de acuerdo con las instrucciones recibidas y las características propias de cada establecimiento.

Participar en el control y mantenimiento del almacén de productos y del almacén de ropas de lencería.

Se actualiza periódicamente las ropas de lencería.

Se protegen las ropas para conservarlas en perfecto estado.

Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, que afecten a su puesto de trabajo y al proceso, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y medioambientales.

Las normas vigentes en la materia y el plan de seguridad e higiene del que disponga, el establecimiento, se respetan y aplican, realizando acciones preventivas, correctoras y de emergencia y aplicando las medidas establecidas.

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

Maquinaria y equipos específicos para el planchado y empaquetado-sellado de ropa como: planchas, máquinas de prensado, máquinas de rodillo o calandrias. Útiles y herramientas como carros, cubos, básculas, marcadores de ropa sucia, tablas de planchado, ficheros. Almacenes. Máquinas de coser y accesorios. Elementos para costura: hilos y fornituras. Herramientas para remaches y grapas. Dotación de ropa propia de distintos tipos de alojamiento.

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

Aprovisionamiento interno. Instalaciones, maquinaria, equipos y productos dispuestos para su uso. Impresos y partes cumplimentados. Ropa de clientes, uniformes y lencería planchada, reparada, empaquetada y almacenada. Aplicación de sistemas de organización óptimos y uso de la maquinaria bajo criterios de control de consumos, principalmente energéticos. Almacenes de lencería dispuestos y ordenados.

* La información obtenida o generada será:

Manuales o instrucciones de funcionamiento, limpieza y conservación de la maquinaria.

Manuales de técnicas de limpieza y de planchado. Normas de uso de los productos químicos utilizados en la limpieza y planchado de la ropa. Normativa higiénico-sanitaria.

Planes de mantenimiento de maquinaria e instalaciones. Planes de emergencia.

Información interna relativa a procesos, procedimientos, métodos y planes de calidad en la empresa. Material documental, como órdenes de trabajo, hojas de pedido de material y de control de consumos.

Requisitos para ejercer

Nivel académico o de conocimientos generales: E.G.B., Graduado Escolar o equivalente.

Nivel profesional: no se considera necesaria la experiencia laboral.

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

Condiciones ¿Dónde se realiza y bajo qué condiciones?

Se realiza en las dependencias del establecimiento de alojamiento (habitaciones, pasillos, comedores, aseos comunes, etc.), así como en las zonas habilitadas para lavandería del mismo.

Riesgos profesionales

Golpes, caídas, problemas en la columna vertebral, problemas circulatorios y los derivados de una utilización incorrecta de los productos de limpieza (intoxicaciones) si no se siguen los consejos del fabricante o se manipulan sin protección.

Ocasionalmente los derivados de la utilización de la maquinaria con que trabajan (quemaduras, pequeñas descargas, etc.)

¿Qué herramientas emplean?

Todas las propias en limpieza como mopas, fregonas, paños del polvo, cepillos, productos de limpieza en general.

Lavadora, secadora, plancha industrial, etc.

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

Es necesario ser organizada para realizar el trabajo de forma ordenada evitando olvidos en su ejecución.

Tener capacidad de trabajo, así como de comunicación con los clientes y responsables.

Formación específica de carácter ocupacional, y en el área de atención al cliente.