I.- Datos Generales

Código	Título
EC0853	Supervisión de limpieza de habitaciones y áreas públicas

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan los servicios de hospedaje supervisando la limpieza de las habitaciones y áreas públicas.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en EC.

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción del Estándar de Competencia

Este Estándar de Competencia establece las habilidades y conocimientos que la persona debe mostrar y poseer para la realización de actividades y productos que van dirigidos hacia la supervisión de la limpieza de las habitaciones y áreas públicas.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

Desempeña actividades programadas que en su mayoría son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
de los Colegios de Estudios Científicos y Tecnológicos (CECyTE)

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F:
14 de noviembre de 2016	30 de noviembre de 2016

Periodo de revisión/actualización del EC:
3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación Ocupaciones (SINCO):

Grupo unitario:
2113 Especialistas en hotelería y turismo

Ocupaciones asociadas:
Asesor y promotor turístico.

Administrador de empresa turística.
Gestor de turismo

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

Recepcionista de hotel
Jefe de camaristas
Jefes de departamento, coordinadores y supervisores en servicios de restaurante, hospedaje y comercio.

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas

Subsector:

721 Servicios de alojamiento temporal

Rama:

7211 Hoteles, moteles y similares

Subrama:

72111 Hoteles y moteles, excepto hoteles con casino

Clase:

721111 Hoteles con otros servicios integrados.

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Coordinación Nacional de CECYTE.
- Colegio CECyTE Quintana Roo.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC0044 Coordinación de los servicios de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Se recomienda que en la evaluación se consideren los siguientes aspectos:
- El desarrollo de la evaluación de desempeño podrá realizarse en una situación real o simulada.
- Los productos como resultado de desempeño solicitado, se presentaran como evidencia durante la evaluación de

la Competencia, por lo que no se requiere ningún tipo de evidencia histórica.

Apoyos/Requerimientos:

- Personas de apoyo que tengan el rol de personal de limpieza
- Lugar que funja como la habitación del hotel y áreas públicas.

.

Duración estimada de la evaluación

4 horas gabinete y 4 horas en campo, totalizando 8 horas.

Referencias de Información

- Programa de Estudios de la Carrera Técnica: Servicios de Hospedaje, de la Coordinación Sectorial del Desarrollo Académico (COSDAC).

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 2
Supervisión de limpieza de habitaciones y áreas públicas**.**	Supervisar la limpieza de habitaciones
	Elemento 2 de 2
	Supervisar la limpieza de áreas públicas

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E2645	Supervisar limpieza de habitaciones.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica el estado de las áreas asignadas:
   - De acuerdo a los estándares del hotel,
   - Verificando la suficiencia del material de limpieza de acuerdo al check list proporcionado,
   - Verificando el estado de las habitaciones,
   - Revisando el funcionamiento de la habitación, y
   - Asegurándose de que la habitación cumpla con los estándares de limpieza del hotel.

2. Supervisa al personal a su cargo:
   - Designando las actividades de limpieza,
   - Mencionando las políticas del establecimiento,
   - Aportando su experiencia para el mejor desempeño de su personal,
   - Realizando el acompañamiento al personal en entrenamiento durante sus funciones,
   - Registrando en la bitácora de supervisión las observaciones de las funciones realizadas por el personal, e
   - Informando al personal las observaciones registradas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La bitácora de supervisión de la limpieza en habitaciones elaborada:
   - Contiene nombre de quién realiza la supervisión,
   - Contiene el reporte de las habitaciones limpias,
   - Contiene el listado de los inventarios y requisiciones de suministros,
   - Contiene el reporte de los movimientos generados en el departamento, y
   - Contiene observaciones.

2. El reporte de las habitaciones limpias elaborado:
   - Describe los resultados generados, e
   - Incluye las observaciones de sus actividades.

3. El listado de los inventarios y requisiciones de suministros elaborado:
   - En forma física o electrónica
   - Contiene productos existentes,
   - Contiene productos inexistentes,
   - Contiene las necesidades del departamento,
   - Describe la distribución de los recursos, y
   - Contiene la requisición de productos faltantes.

4. El reporte de los movimientos generados en el departamento elaborado:
   - Contiene las observaciones de la supervisión,
   - Contiene el nombre de las áreas que reciben copia del reporte,
   - Contiene el nombre y la firma de quién elaboró, y
   - Contiene fecha de elaboración.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Inventarios	Comprensión
2. Requisiciones de suministros	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad:	La manera en que realiza el trabajo de acuerdo a los lineamientos establecidos.
2. Orden:	La manera en la que integra la información que se relaciona con los diversos aspectos incluidos en la bitácora de supervisión, el reporte de las habitaciones limpias, el listado de los inventarios y requisiciones de suministros y el reporte de los movimientos generados en el departamento.

GLOSARIO

1. Check list	Documento en el cual se registran los daos personales de losclientes.
2. Estándares:	Que sirve como tipo, modelo, norma, patrón o referencia, de serie.
3. Hospedaje:	Alojamiento y asistencia que se da a alguien.
4. Requisiciones:	Una requisición de compra es una autorización del Departamento de Compras con el fin de abastecer bienes o servicios. Ésta a su vez es originada y aprobada por el departamento o área que requiere los bienes o servicios.

Referencia	**Código**	**Título**
2 de 2	E2646	Supervisar la limpieza de áreas públicas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Asigna actividades de limpieza :
   - Corroborando la suficiencia del material de limpieza de acuerdo al check list proporcionado,
   - Verificando que las superficies, objetos, muebles y equipo estén libres de polvo,
   - Verificando el estado físico de superficies, objetos, muebles y equipo,
   - Verificando la limpieza de los ornamentos del área pública asignada,
   - Verificando el funcionamiento del área pública, y
   - Asegurándose de que el área pública cumpla con los estándares de limpieza del hotel.

2. Entrena al personal a su cargo:
   - De acuerdo a los estándares del hotel para la limpieza de áreas públicas,
   - Aportando su experiencia para el mejor desempeño de su personal,
   - Utilizando comunicación efectiva,
   - Utilizando los productos y equipos de acuerdo al área pública asignada,
   - Verificando el uso del uniforme,
   - Realizando el acompañamiento al personal en entrenamiento durante sus funciones,
   - Registrando las observaciones de las funciones realizadas por el personal, e
   - Informando al personal las observaciones registradas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La bitácora de supervisión de la limpieza en áreas públicas elaborada:
   - Contiene nombre de quién realiza la supervisión,
   - Contiene la identificación del área pública supervisada,
   - Contiene el reporte de las áreas limpias,
   - Contiene el listado de los inventarios y requisiciones de suministros,
   - Contiene el reporte de los movimientos generados en el departamento, y
   - Contiene observaciones.

2. El reporte del área pública limpia elaborado:
   - Describe los resultados generados, e
   - Incluye las observaciones de sus actividades.

3. El listado de los inventarios y requisiciones de suministros elaborado:
   - En forma física o electrónica
   - Contiene el stock de productos existentes,
   - Contiene el listado de productos inexistentes,
   - Contiene las necesidades del departamento,
   - Describe la distribución de los recursos, y
   - Contiene la requisición de productos faltantes.

4. El reporte de los movimientos generados en el departamento, elaborado:
   - Contiene las observaciones de la supervisión,
   - Contiene el nombre de las áreas que reciben copia del reporte,
   - Contiene el nombre y la firma de quién elaboró, y

- Contiene fecha de elaboración.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Canales de comunicación	Comprensión
2. Necesidades de los departamentos	Comprensión
3. Definición de inventarios de suministros.	Comprensión

GLOSARIO

1. Áreas públicas:	Son todas aquellas áreas de uso frecuente por los huéspedes y clientes de los servicios del hotel
2. Bitácora	Registro escrito de las acciones, tareas o actividades que se deben llevar a cabo en una determinada actividad. Su organización es cronológica, lo que facilita la revisión de los contenidos anotados.
3. Estándares:	Que sirve como tipo, modelo, norma, patrón o referencia, de serie.
4. Hospedaje:	Alojamiento y asistencia que se da a alguien.
5. Stock:	Conjunto de mercancías o productos que se tienen almacenados en espera de su venta o comercialización