

Gobernanta



Área: HOSTELERIA Y TURISMO

Modalidad: Teleformación

Duración: 80 h

Precio: 24.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

- Aprender las funciones que realiza la gobernanta en los servicios de pisos en alojamiento.

####

- Adquirir destrezas en la comunicación con el cliente.

####

- Conocer en qué consiste el protocolo.

####

- Determinar las principales medidas preventivas que se deben implantar.

####

- Adquirir conocimientos acerca de la realización de las habitaciones y del proceso de lavado y planchado de la ropa.

CONTENIDOS

1. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS

1.1. ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS

1.2. ÁREAS Y RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES

1.3. MÉTODO DE TRABAJO: LA PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

1.4. MÉTODO DE MEDICIÓN DE LA ACTIVIDAD PRODUCTIVA

1.5. NORMAS DE CONTROL: OBJETOS OLVIDADOS Y AVERÍAS

1.6. PECULIARIDADES DE LA REGIDURÍA DE PISOS EN ENTIDADES NO HOTELERAS

1.7. TÉCNICAS Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS AL DEPARTAMENTO DE PISOS

1.8. PLANIFICACIÓN DEL ESPACIO EN FUNCIÓN DE MAQUINARIA Y EQUIPOS DEL ÁREA DE PISOS, ZONAS COMUNES, LAVANDERÍA Y LENCERÍA

1.9. APROVISIONAMIENTO, CONTROL E INVENTARIO DE EXISTENCIAS EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

2. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

2.1. TÉCNICAS ELEMENTALES DE COMUNICACIÓN

2.2. TIPOLOGÍA DE CLIENTES, PACIENTES O USUARIOS EN GENERAL

2.3. NORMAS DE ACTUACIÓN ANTE LA PETICIÓN DE UN CLIENTE, PACIENTE O USUARIO

2.4. QUEJAS Y RECLAMACIONES DE UN CLIENTE, PACIENTE O USUARIO

3. GESTIÓN DEL PROTOCOLO

- 3.1. EVENTOS Y PROTOCOLO
- 3.2. TÉCNICAS DE PROTOCOLO
- 3.3. DIFERENTES TRATAMIENTOS PROTOCOLARIOS Y PRESENTACIÓN PERSONAL

- 4. FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
 - 4.1. FUNDAMENTOS BÁSICOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
 - 4.2. EL PAPEL DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
 - 4.3. TIPOS DE RIESGOS Y MEDIDAS PREVENTIVAS

- 5. PROCESOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS
 - 5.1. SELECCIÓN Y CONTROL DE USOS DE EQUIPOS, MÁQUINAS Y ÚTILES PROPIOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS
 - 5.2. ANÁLISIS Y EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS
 - 5.3. CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN LOS PROCESOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

- 6. PROCESOS DE LAVADO, PLANCHADO Y ARREGLO DE ROPA EN ALOJAMIENTOS
 - 6.1. ANÁLISIS, EJECUCIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE LAVADO DE ROPA
 - 6.2. ANÁLISIS, EJECUCIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE ARREGLO DE ROPA

- 7. DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN EN HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS
 - 7.1. MOBILIARIO EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS DE ALOJAMIENTOS
 - 7.2. DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS
 - 7.3. OTROS ELEMENTOS DE DECORACIÓN
 - 7.4. DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS

- 8. PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍAS Y TURISMO
 - 8.1. LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS Y/O ENTIDADES DE HOSTELERÍA Y TURISMO
 - 8.2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN HOSTELERA TURÍSTICA

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.



No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.

- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.