

Gobernanta

Modalidad: curso e-Learning Duración: 75 horas

Categorías: Hostelería y turismo

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

UD1. 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.

UD2. 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.

UD3. Gestión del Protocolo.

- 3.1. Eventos y Protocolo.
- 3.2. Técnicas de Protocolo.
- 3.3. Diferentes tratamientos protocolarios y Presentación Personal.

UD4. Función del mando intermedio en la PRL, SEGURIDAD Y MEDIOAMBIENTE.

- 4.1. Fundamentos básicos sobre Seguridad y Salud en el trabajo.
- 4.2. El papel del mando intermedio en la PRL, SEGURIDAD Y MEDIOAMBIENTE.
- 4.3. Tipos de riesgos y medidas preventivas.

UD5. 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.

UD6. 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.

UD7. 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.

UD8. 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.