



Curso ON-LINE

GOBERNANTA

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**.

ÍNDICE

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 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.

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.