

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



# Gobernanta

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## 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



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



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

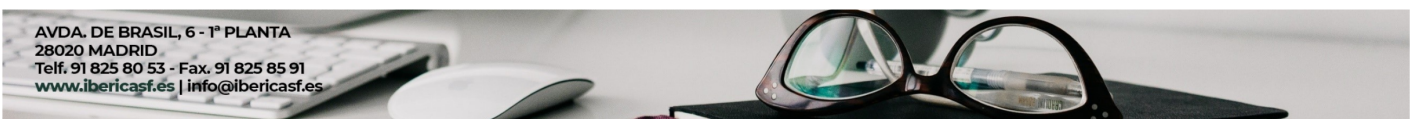
4.1. FUNDAMENTOS BÁSICOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

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



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



## 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

