

# Curso Superior de Gobernanta de Hotel

## Modalidad:

e-learning con una duración 112 horas

## Objetivos:

- Introducir nociones sobre la importancia del turismo actual.
- Conocer las funciones que tiene la Gobernanta como responsable del Departamento de Pisos de un Hotel.
- Aprender a revisar y controlar el trabajo desempeñado por las personas que están a su cargo.
- Conocer las nociones básicas de la decoración
- Aprender técnicas de limpieza y orden.
- Introducir los conceptos de higiene y calidad en el sector hotelero
- Aprender los primeros auxilios básicos.

## Contenidos:

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL TURISMO Y LA HOSTELERÍA

El turismo  
Los productos turísticos  
El alojamiento  
El transporte como componente del producto turístico

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL HOTEL

Introducción  
Clasificación de los hoteles y principales características  
Unidades de alojamiento y modalidades de estancia  
Tarifas  
Estructura general de un hotel: actividades desarrolladas en él y organigrama general

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PUESTO DE GOBERNANTA

El departamento a cargo de la Gobernanta  
La Gobernanta  
Organización y supervisión del servicio de lencería  
Organización y supervisión del servicio de lavandería  
Control de llaves y bloqueo de habitaciones  
Formularios  
Gestión y organización de los recursos y materiales necesarios para el departamento

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA CAMARERA DE PISOS

Introducción  
Presencia de la camarera de pisos y complementos para la realización de su trabajo  
Horarios de trabajo de las camareras de pisos  
Limpieza de habitaciones  
La cama  
El baño  
Limpieza del suelo y las ventanas  
Utilización del aspirador  
Pautas a seguir de forma obligatoria por parte de la camarera de pisos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. REVISIÓN Y CONTROLES DEL TRABAJO REALIZADO

Introducción  
Revisiones que debe hacer la Gobernanta  
Controles que debe hacer la Gobernanta

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA DECORACIÓN

Introducción  
Planificación de la idea decorativa  
Aspectos relevantes para la decoración  
Estilos decorativos  
Decoración para los espacios interiores

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. CALIDAD, HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Calidad  
Higiene  
Prevención de riesgos laborales

---

Tipos de accidentes que se pueden producir  
Primeros auxilios

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

Selección y contratación de personal  
Entrenamiento y desarrollo del personal  
Organización del trabajo y asignación de tareas  
Motivación y manejo de conflictos en el equipo de trabajo