

GOBERNANTA EJECUTIVA (Nivel Iniciación)

A QUIÉN VA DESTINADO a responsables de Alojamiento, Gobernantas/es, Subgobernantas/es, Supervisoras/es de establecimientos turísticos.

PARA QUÉ CAPACITA para desarrollarse profesionalmente en el Departamento de Alojamiento de un establecimiento turístico, profundizando en los aspectos organizativos, perfiles profesionales y relaciones inter/intra departamentales.

MODALIDAD PRESENCIAL - AULA VIRTUAL		REQUISITOS
DÍAS (7 Sesiones)	Jueves 28/09/23 - Lunes 02/10/23 Jueves 05/10/23 - Lunes 09/10/23 Lunes 16/10/23 - Jueves 19/10/23 Lunes 23/10/23	• Ordenador con cámara, micrófono y altavoces. • Conexión fluida a Internet. • Navegador Firefox Mozilla (óptimo) o Explorer.
HORARIO	de 17:00 a 20:00 h.	
TOTAL	21 horas	

PRECIO 273€ (bonificable 100%)¹

OBJETIVOS

- Conocer la operativa de trabajo del departamento, los procesos, los procedimientos y todas las herramientas de trabajo.
- Capacitar para desarrollar correctamente las tareas de administración, gestión, control y supervisión del departamento.
- Dar asistencia técnica y operativa a las camareras.
- Definir los elementos del profesional: las técnicas de imagen personal, los comportamientos adecuados y los conocimientos necesarios.
- Identificar los distintos tipos de clientes y el trato específico para cada uno de ellos.
- Determinar las principales normas de atención al cliente, para mejorar la calidad de servicio en la acogida, durante toda la estancia y la despedida del cliente.

CONTENIDOS

1. ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PISOS

- *Job Description* de la Gobernanta
- La descripción de las funciones de los puestos de trabajo del Departamento
- La distribución del trabajo diario: cómo repartir las tareas de las camareras de pisos
- Cómo planificar horarios / turnos / vacaciones / invernales
- Cómo favorecer la productividad del equipo

2. GESTIÓN DE INSTALACIONES, EQUIPAMIENTOS Y RECURSOS

- La organización y gestión del almacén y los recursos materiales
- Los productos de limpieza
- El mobiliario y la decoración
- Los inventarios

3. SUPERVISIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

- Cómo determinar los estándares de calidad
- Cómo desarrollar los procedimientos
- Los *planings* de limpieza
- El *check list* de habitaciones
- Otros aspectos a considerar: control de objetos olvidados, supervisión de minibares, ...

4. LOS SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y LENCERÍA

- Las funciones y características diferenciales
- Las instalaciones de la lavandería y lencería
- Las opciones para una lavandería integral

5. ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO

- ¿De qué depende ser un buen profesional?
- ¿Quiénes son nuestros clientes?
- La Calidad de Servicio



¹ Para los trabajadores en activo contratados en régimen general (no autónomos), el importe total de este curso se puede bonificar 100% a través de la **Fundación Estatal para la Formación en el Empleo**, con el crédito anual que cada empresa dispone para realizar formación. Le informamos del crédito disponible de su empresa.