

# GOBERNANTA EJECUTIVA (Nivel Avanzado)

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

**PARA QUÉ CAPACITA** este programa formativo es la continuación del curso "GOBERNANTA EJECUTIVA". Para su óptimo aprovechamiento se necesita contar con esta base previa y así poder comprender las técnicas y nuevos conceptos que se desarrollarán a lo largo del presente curso más avanzado en la Gestión del departamento. Los requisitos son: **experiencia en el puesto y conocimientos básicos de Excel y Word.**

MODALIDAD PRESENCIAL - AULA VIRTUAL		REQUISITOS
<b>DÍAS</b> (10 Sesiones)	Lunes 24/10 – Jueves 27/10 Lunes 31/10 - Jueves 03/11 Lunes 07/11 - Jueves 10/11 Lunes 14/11 – Jueves 17/11 Lunes 21/11 – Jueves 24/11 Lunes 28/11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenador con cámara, micrófono y altavoces</li> <li>• Conexión fluida a Internet</li> <li>• Navegador Firefox Mozilla (óptimo) o Explorer.</li> </ul>
<b>HORARIO</b>	17:00 a 20:00h	
<b>TOTAL</b>	30 horas	

**PRECIO** 390€ (bonificable 100%)<sup>1</sup>

**METODOLOGÍA** Expositiva y participativa. Fomenta la participación a través del diálogo, el debate respetuoso y la escucha tolerante posibilitando la transmisión de información en un entorno creativo y flexible, siempre partiendo de la realidad y la experiencia adquirida en el departamento de pisos.

## CONTENIDOS

### 1. ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PISOS

- Definición de Gobernanta Ejecutiva
- *Job Description*
- El liderazgo
- Repartición del trabajo del equipo (2ª Gobernanta, supervisoras, camareras, valets, ...)
- Elaboración de turnos

### 2. SUPERVISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PISOS

- Cómo establecer unos estándares de calidad
- Cómo establecer unos procedimientos de calidad
- Los *plannings* de limpieza
- *Check list* de habitaciones y zonas nobles
- *Check list* de apertura de hotel

### 3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES

- Cómo gestionar y organizar los recursos materiales: el almacén
- Los productos de limpieza
- Almacén/Inventarios
- Cómo controlar el presupuesto

### 4. LAVANDERÍA-LENCERÍA

- Las diferencias entre lavandería y lencería
- *Job Description* de una Lencera
- Instalación de lavandería-lencería
- Qué es lavar. Principios básicos del lavado
- Procesos de lavado: duración media, elección de la ropa, cómo eliminar manchas
- El planchado
- Tejidos para hostelería; cómo afectan los parámetros al rendimiento

### 5. LA EXCELENCIA EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

- La Calidad de Servicio: normas a seguir
- La Excelencia en el servicio como objetivo
- Pautas para fidelizar el cliente
- Cómo personalizar nuestro servicio
- Las quejas y las reclamaciones: una oportunidad de mejora

### 6. GESTIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

- Las características del trabajo en equipo
- El rendimiento del grupo
- Cómo favorecer la motivación del equipo
- Diferentes formas de conducir equipos



<sup>1</sup> 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.**