

# GOBERNANTA EJECUTIVA

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

**PARA QUÉ CAPACITA** 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                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DÍAS</b><br>(10 Sesiones)      | Martes 31/05 – Jueves 02/06<br>Martes 07/06 – Jueves 09/06<br>Martes 14/06 – Jueves 16/06<br>Martes 21/06 – Martes 28/06<br>Jueves 30/06 – Martes 05/06 | <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 19:00h                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                   |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>20 horas</b>                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                   |

**PRECIO** 260€ (bonificable 100%)<sup>1</sup>

## 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



<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.