

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.

DURACIÓN 20 horas (5 sesiones de 4 h.)

FECHAS a determinar (previsto octubre-noviembre 2021).

HORARIO de 16:45 a 20:45

LUGAR DE IMPARTICIÓN a determinar

PRECIO 260€ (bonificable 100%)¹

METODOLOGÍA

Activa y participativa, imprescindible para: implicar directamente a todos los asistentes en el seguimiento de la acción formativa, motivar a los participantes en el desarrollo de sus responsabilidades reales como profesionales y crear confianza y un clima positivo entre el formador y los participantes.

Este curso presencial también se puede organizar como formación *in Company* para ≥ 10 participantes de una misma empresa, adaptando los contenidos a sus necesidades.

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.**