

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 quienes lo hayan anteriormente realizado. 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.**

DURACIÓN 28 horas (7 sesiones de 4 h.)

FECHAS a determinar (noviembre 2021).

HORARIO de 16:30 a 20:30

LUGAR DE IMPARTICIÓN a determinar

PRECIO 364€ (bonificable 100%)¹

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.

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

CONTENIDOS

1. ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PISOS

- Definición de Gobernanta Ejecutiva
- Job Description
- El liderazgo
- Repartición del trabajo del equipo (2ª Gobernanta, supervisores, 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

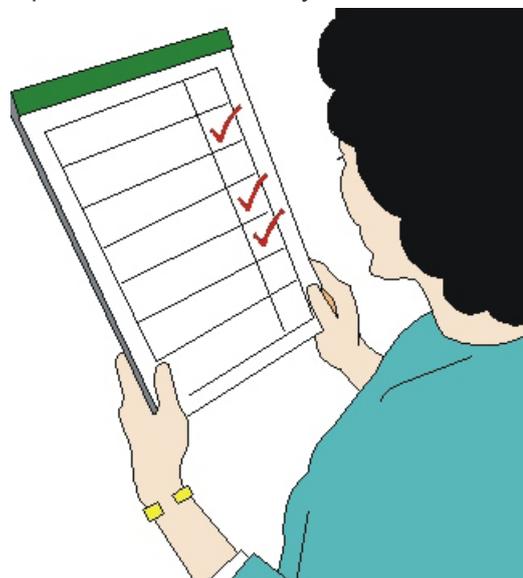
- Las diferencias entre lavandería y lencería
- Job Description de una Lencera
- Instalación de lavandería-lencería
- Qué es lavar. Principios básicos del lavado
- Procesos de lavado: duración media, elección de la ropa, cómo eliminar manchas
- El planchado
- Tejidos para hostelería; cómo afectan los 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. SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC) EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

- Concepto de ética, sostenibilidad y responsabilidad social corporativa (RSC) desde la óptica de una Gobernanta y su equipo
- El papel clave de la Gobernanta para influenciar bidireccionalmente
- Cómo aplicar la sostenibilidad y la RSC



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.**