

# 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%)<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.

Este curso presencial también se puede organizar como formación *in Company* para  $\geq 10$  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



<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.**