

# GOBERNANTA EJECUTIVA (Nivel Iniciación)

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

**PARA QUÉ CAPACITA** para para 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>FECHAS</b> (8 días x 3 horas)	Lunes 26/05/25 - Miércoles 28/05/25 Lunes 02/06/25 - Miércoles 04/06/25 Lunes 09/06/25 - Miércoles 11/06/25 Lunes 16/06/25 - Miércoles 18/06/25	<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>	de 17:00 a 20:00 h.	
<b>TOTAL</b>	24 horas	

**PRECIO** 312€ (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 contratados en régimen general (no autónomos), el importe total del curso se puede bonificar 100% a través de la *Fundación Estatal para la Formación en el Empleo*, con el crédito anual para formación que disponen las empresas. **INFORMAMOS DEL CRÉDITO DISPONIBLE DE SU EMPRESA.**