

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-Nivel Iniciación**. Para su óptimo aprovechamiento es preciso contar con esta base previa y así poder comprender las técnicas y nuevos conceptos de gestión del departamento, que se desarrollarán a lo largo del presente curso más avanzado. Los requisitos son: **experiencia en el puesto y conocimientos básicos de Excel y Word**.

MODALIDAD PRESENCIAL - AULA VIRTUAL		REQUISITOS
FECHAS (10 días x 3 horas)	Martes 20/05/25 - Jueves 22/05/25 Martes 27/05/25 - Jueves 29/05/25 Martes 03/06/25 - Jueves 05/06/25 Martes 10/06/25 - Jueves 12/06/25 Martes 17/06/25 - Jueves 19/06/25	• Ordenador con cámara, micrófono y altavoces. • Conexión fluida a Internet. • Navegador Firefox Mozilla (óptimo) o Explorer.
HORARIO	de 17:00 a 20:00 h.	
TOTAL	30 horas	

PRECIO 390€ (bonificable 100%)¹

OBJETIVOS

- Definir pautas para organizar el Departamento de Pisos.
- Establecer y cumplir estándares de Calidad.
- Gestionar los recursos materiales.
- Organizar el servicio de lavandería-lencería.
- Determinar pautas para asegurar la excelencia del servicio.
- Aprender a conducir el equipo: el rendimiento y la motivación del grupo.



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. GESTIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

- Las características del trabajo en equipo
- El rendimiento del grupo
- Cómo favorecer la motivación del equipo
- Diferentes formas de conducir equipos

¹. 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.**