

INICIACIÓN DE GOBERNANTA DE HOTEL

Modalidad: Teleformación

Horas: 30 Horas

Objetivos Generales:

- Ejecutar las funciones propias de la profesión, y conocer las funciones del resto del personal del departamento para poder llevar el control y supervisión de estas.
- Establecer relaciones con el resto de departamentos que constituyen el alojamiento para brindar un servicio de calidad.
- Atender a los procesos y utensilios necesarios para la limpieza de las habitaciones, para ello deberá conocer normas específicas de lavandería, vestuario, mobiliario, decoración, etc., para conseguir el efecto deseado.

Objetivos Específicos:

- Conocer la evolución histórica de los alojamientos turísticos.
- Conocer la distinta clasificación de los alojamientos turísticos.
- Definir el concepto de los distintos alojamientos.
- Conocer los requisitos básicos a los que debe atender las distintas instalaciones hoteleras.
- Mencionar cómo ha de mostrarse el personal de un hotel y saber a qué aspectos se ha de atender.
- Saber cómo responder ante el tratamiento de quejas por parte de los clientes.
- Distinguir las funciones básicas del departamento de pisos.
- Mencionar el personal del departamento de pisos y saber de qué se encargan cada uno de ellos.
- Conocer el proceso de limpieza de las habitaciones, distinguiendo entre el turno de inicio y el turno de tarde.
- Reconocer los utensilios de limpieza.
- Conocer aspectos concretos del departamento de lavandería.
- Reconocer la importancia de la higienización de la ropa y la suciedad, hay que atendiendo al correcto lavado y a las características higiénicas básicas.
- Tener ciertas nociones de decoración, mobiliario, iluminación y arte floral, para poder custodiar las distintas acciones que se realizan en las habitaciones.
- Reconocer la importancia que tiene la interconexión entre departamentos para potenciar la calidad que es ofrecida a los clientes.
- Conocer la relación que se establece entre la gobernanta y los distintos departamentos del hotel.
- Distinguir entre la terminología de riesgos laborales.
- Mencionar los distintos tipos de factores de riesgo.
- Conocer algunas de las enfermedades laborales, para poder prevenirlas antes de ser ocasionadas.

Contenidos:

CAPÍTULO 1. ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Historia

El sector turístico desde el s. XX a la actualidad

Clasificación de alojamientos turísticos

Terminología básica

Localización

Calidad

Otros métodos de clasificación

CAPÍTULO 2. ATENCIÓN AL CLIENTE: NUESTRO PRINCIPAL OBJETIVO

Instalaciones hoteleras
El personal
Visitantes internacionales
Tratamiento de quejas

CAPÍTULO 3. SERVICIOS DE PISOS

Funciones básicas del departamento de pisos
Conceptos básicos
Personal del departamento de pisos
Gobernanta
Subgobernanta
Camareras de pisos
Valet
Personal de lavandería
Procesos de limpieza
Inicio de la jornada
Inicialización del turno de tarde
Utensilios de limpieza en una habitación
Lavandería
Condiciones higiénicas
Personal del departamento
Planificación de tareas
Ropa de clientes
Instalaciones de la lavandería
Lencería
Diferentes tipos de ropa por departamento
Inventario
Higienización de la ropa y la suciedad
El lavado
Fases del lavado textil
Factores que influyen en las fases de lavado
Características higiénicas básicas
Vestuarios
Almacenamiento de basuras
Almacén o armario de productos de limpieza
Mobiliario: tipo y características
Nociones de decoración: alfombras, tejidos y madera entre otros
Importancia de la luz
Arte floral

CAPÍTULO 4. INTERRELACIÓN CON EL RESTO DE DEPARTAMENTOS

Relación con recepción
Relación con servicio técnico
Relación con el servicio de restauración
Relación con el departamento de contabilidad

CAPÍTULO 5. SEGURIDAD, SALUD Y RIESGOS LABORALES

Conceptos

Tipología de factores de riesgo

Enfermedades laborales