



**TÍTULO:** Iniciación de gobernanta de hotel

**DURACIÓN:** 30 H

## ■ OBJETIVOS

- 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