

Curso Superior de Gobernanta de Hotel

Modalidad:

e-learning con una duración 112 horas

Objetivos:

- Introducir nociones sobre la importancia del turismo actual.
- Conocer las funciones que tiene la Gobernanta como responsable del Departamento de Pisos de un Hotel.
- Aprender a revisar y controlar el trabajo desempeñado por las personas que están a su cargo.
- Conocer las nociones básicas de la decoración
- Aprender técnicas de limpieza y orden.
- Introducir los conceptos de higiene y calidad en el sector hotelero
- Aprender los primeros auxilios básicos.

Contenidos:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL TURISMO Y LA HOSTELERÍA

El turismo
Los productos turísticos
El alojamiento
El transporte como componente del producto turístico

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL HOTEL

Introducción
Clasificación de los hoteles y principales características
Unidades de alojamiento y modalidades de estancia
Tarifas
Estructura general de un hotel: actividades desarrolladas en él y organigrama general

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PUESTO DE GOBERNANTA



El departamento a cargo de la Gobernanta
La Gobernanta
Organización y supervisión del servicio de lencería
Organización y supervisión del servicio de lavandería
Control de llaves y bloqueo de habitaciones
Formularios
Gestión y organización de los recursos y materiales necesarios para el departamento

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA CAMARERA DE PISOS

Introducción
Presencia de la camarera de pisos y complementos para la realización de su trabajo
Horarios de trabajo de las camareras de pisos
Limpieza de habitaciones
La cama
El baño
Limpieza del suelo y las ventanas
Utilización del aspirador
Pautas a seguir de forma obligatoria por parte de la camarera de pisos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. REVISIÓN Y CONTROLES DEL TRABAJO REALIZADO

Introducción
Revisiones que debe hacer la Gobernanta
Controles que debe hacer la Gobernanta

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA DECORACIÓN

Introducción
Planificación de la idea decorativa
Aspectos relevantes para la decoración
Estilos decorativos
Decoración para los espacios interiores

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CALIDAD, HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Calidad
Higiene
Prevención de riesgos laborales

Tipos de accidentes que se pueden producir
Primeros auxilios

UNIDAD DIDÁCTICA 8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

Selección y contratación de personal
Entrenamiento y desarrollo del personal
Organización del trabajo y asignación de tareas
Motivación y manejo de conflictos en el equipo de trabajo