



## **ÁREA: HOSTELERÍA Y TURISMO**

### **GOBERNANTA**

**80 horas**

#### **OBJETIVOS:**

- **Aprender las funciones que realiza la gobernanta en los servicios de pisos en alojamiento.**
- **Adquirir destrezas en la comunicación con el cliente.**
- **Conocer en qué consiste el protocolo.**
- **Determinar las principales medidas preventivas que se deben implantar.**
- **Adquirir conocimientos acerca de la realización de las habitaciones y del proceso de lavado y planchado de la ropa.**

#### **ÍNDICE:**

##### **TEMA 1. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS**

- 1.1. Organización de la prestación de los servicios del departamento de pisos
- 1.2. Áreas y relaciones interdepartamentales
- 1.3. Método de trabajo: la planificación del trabajo
- 1.4. Método de medición de la actividad productiva
- 1.5. Normas de control: objetos olvidados y averías
- 1.6. Peculiaridades de la regiduría de pisos en entidades no hoteleras
- 1.7. Técnicas y procesos administrativos aplicados al departamento de pisos
- 1.8. Planificación del espacio en función de maquinaria y equipos del área de pisos, zonas comunes, lavandería y lencería
- 1.9. Aprovisionamiento, control e inventario de existencias en el departamento de pisos

##### **TEMA 2. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO**

- 2.1. Técnicas elementales de comunicación
- 2.2. Tipología de clientes, pacientes o usuarios en general
- 2.3. Normas de actuación ante la petición de un cliente, paciente o usuario
- 2.4. Quejas y reclamaciones de un cliente, paciente o usuario

##### **TEMA 3. GESTIÓN DEL PROTOCOLO**

- 3.1. Eventos y protocolo
- 3.2. Técnicas de protocolo
- 3.3. Diferentes tratamientos protocolarios y presentación personal



#### **TEMA 4. FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

- 4.1. Fundamentos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo
- 4.2. El papel del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales
- 4.3. Tipos de riesgos y medidas preventivas

#### **TEMA 5. PROCESOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS**

- 5.1. Selección y control de usos de equipos, máquinas y útiles propios de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos
- 5.2. Análisis y ejecución de los procesos de limpieza y puesta a punto DE habitaciones y zonas comunes en alojamientos
- 5.3. Control del cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos

#### **TEMA 6. PROCESOS DE LAVADO, PLANCHADO Y ARREGLO DE ROPA EN ALOJAMIENTOS**

- 6.1. Análisis, ejecución y control de los procesos de lavado de ropa
- 6.2. Análisis, ejecución y control de los procesos de arreglo de ropa

#### **TEMA 7. DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN EN HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJMIENTOS**

- 7.1. Mobiliario en el departamento de pisos de alojamientos
- 7.2. Decoración y ambientación en el departamento de pisos en alojamientos
- 7.3. Otros elementos de decoración
- 7.4. Decoración y ambientación en el departamento de pisos en alojamientos

#### **TEMA 8. PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍAS Y TURISMO**

- 8.1. La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo
- 8.2. La gestión de la calidad en la organización hostelera turística