



## Gobernanta

**Sku:** 0336\_V2

**Horas:** 75

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

- Aprender las funciones que realiza la gobernanta en las funciones 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.

### CONTENIDOS

**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 55 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 22.** 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 Alojamientos.** 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 22. 8.2. La gestión de la calidad en la organización hostelera turística.