

**CURSO DE**

# GOBERNANTA



## CURSO PRESENCIAL: 53 HORAS

### MISIÓN DE LA GOBERNANTA:

Es responsable ante la dirección de la limpieza de áreas públicas y de áreas internas o zonas comunes, lavandería, lencería. Adquiriendo compromiso de responsabilidad mediante planificación, organización y control de todas y cada una de las áreas que componen el departamento de pisos, con el objetivo de alcanzar los estándares de calidad establecidos por la empresa.

### OBJETIVOS GENERALES DE LA OCUPACIÓN:

- Maximizar la productividad y el rendimiento de las tareas del departamento relacionadas con la limpieza y preparación de las habitaciones, la lavandería, áreas públicas mediante turnos de trabajo y horarios, teniendo en cuenta los niveles de ocupación y los recursos humanos disponibles.
- Dirigir y coordinar al personal dependiente, involucrado en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes.
- Evaluar y controlar los costes y rendimiento del departamento, tanto del personal fijo como del personal que presta sus servicios a través de empresas externas.
- Gestionar adecuadamente los suministros y las existencias de material de limpieza y lencería.
- Conseguir dar servicio de máxima calidad supervisando los procesos de limpieza, asegurando el nivel óptimo así como atender quejas de los huéspedes, bien directamente o a través de Recepción. Tener muy presente junto con departamento de RRHH, la importancia de la formación continua dirigido a la calidad en el servicio.
- Adquirir conocimientos de seguridad y prevención de accidentes.
- Analizar el impacto medioambiental que pueda tener el establecimiento.
- Elaborar presupuestos anuales en función de las necesidades del departamento en cuanto a dotación de lencería, maquinaria de limpieza, utensilios de limpieza.

**320€**

100% BONIFICABLES  
POR LA SEGURIDAD SOCIAL

Fecha de Inicio:  
22 de Febrero de 2016

Fecha de Finalización:  
17 de Marzo de 2016

Horario: 17:00 a 20:30 h  
Lunes a Jueves

Lugar de Impartición:  
Centro de Formación SCF  
C/ Alejo Carpentier s/n,  
Maracena (Granada)



### CURSO DE GOBERNANTA

#### MÓDULO 1: LA GOBERNANTA (5 horas)

- Conocer las funciones y responsabilidad del cargo, teniendo claro que las claves del éxito se basan en la habilidad de manejar al personal y conociendo sus intereses, problemas y necesidades. Así como el potencial y capacidad de trabajo de cada uno de ellos. De este modo y junto con necesidades de ocupación llevará a cabo una buena planificación y distribución del trabajo.
- Tener conocimiento de la estructura organizativa del establecimiento y llevar a cabo una estrecha relación interdepartamental a través de reuniones con Dptos mas vinculados a pisos (Recepción y SSTT). Fomentando así la buena relación y un óptimo clima laboral.
- Tener una estrecha relación profesional con las empresas subcontratadas por el establecimiento, para la ejecución de objetivos y tomar decisiones adecuadas para cada situación.
- De igual forma una estrecha relación con los clientes tendrá como objetivo el cumplimiento del lema "Todos los empleados del hotel somos vendedores".
  - 1.1 Descripción y funciones del cargo.
  - 1.2 Organización y planificación del departamento.
  - 1.3 Relación con los clientes e interdepartamental.
  - 1.4 Relación con las diferentes empresas externas de limpieza.

#### MÓDULO 2: SERVICIO Y LIMPIEZA DE LAS HABITACIONES Y DISTINTAS ÁREAS DEL HOTEL (15 horas)

- Aplicar técnicas más actuales de planificación, organización y reparto de las tareas con la finalidad de que la limpieza, higiene y orden sean evidentes en todas y cada una de las estancias del establecimiento basándose en el logro de una buena gestión del tiempo de trabajo.
- Llevar un seguimiento de la rutina de trabajo a lo largo de su jornada y, cotejar mediante revisiones y controles la buena marcha del departamento.
- Cumplir objetivos de estándares de calidad teniendo presente factor humano, productos y maquinaria de limpieza.
  - 2.1 Servicio y limpieza de habitaciones y áreas de hotel.
  - 2.2 Productos y maquinaria de limpieza.
  - 2.3 Revisiones. Controles
  - 2.4 Elaboración de turnos y vacaciones.

#### MÓDULO 3: LAVANDERÍA Y LENCERÍA (10 horas)

- Realizar operaciones de clasificación de lavado y acabado de artículos textiles, aplicando las técnicas y procedimiento requeridos en cada caso, bajo la supervisión. Conseguir la producción con la calidad y plazas previstas, en condiciones de seguridad y prevención de riesgos laborales establecidos.
- Conocer distintas fibras, tejidos y medidas textiles. Establecer una dotación de lencería mediante gestión de compras y stock a través inventarios y rotación del mismo.

##### LAVANDERÍA

- 3.1.1 Organización, dependiendo de si se cuenta con lavandería interna o externa.
- 3.1.2 Técnicas profesionales de lavado.
- 3.1.3 Lavado de ropa de los clientes.
- 3.1.4 Administración de lavandería.

##### LENCERÍA

- 3.2.1 Organización y funcionamiento.
- 3.2.2 Cuidado de la ropa.
- 3.2.3 Control de la ropa.
- 3.2.4 Taller de costura.

#### MÓDULO 4: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN RRHH (6 horas)

- Crear un fondo documental en soporte informático y físico de datos e información necesaria para la operación del día a día del departamento.
- Llevar a cabo un proceso de selección junto RRHH para definir y organizar un equipo de personas necesarias para el departamento.
- Tener conocimientos básicos sobre seguridad y prevención de accidentes así como primeros auxilios.
  - 4.1 Información general sobre el hotel.
  - 4.2 Procesos administrativos.
  - 4.3 Selección personal y gestión de RRHH.
  - 4.4 Seguridad y prevención ante accidentes.
  - 4.5 Primeros auxilios.

#### MÓDULO 5: LA CALIDAD EN EL SERVICIO (10 horas)

- Asumir los principios de la calidad del servicio hacia el cliente interno y externo.
- Tener conocimiento mediante la NORMA ICHE de los índices de la calidad aplicables en un establecimiento.
- Saber de la importancia de la formación continua y aplicando el método Feed Back para todos y cada uno de los trabajadores de un hotel, para alcanzar niveles óptimos de calidad y buen servicio al cliente.
  - 5.1 Bases de calidad. (Visualizar cuestionarios, contractar deficiencias y aplicar medidas correctoras.
  - 5.2 Norma ICHE.
  - 5.3 Formación continua. Practicar Fed. Back por parte del jefe del Dpto.

#### MÓDULO 6: GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LA EMPRESA. NOCIÓN DE DECORACIÓN (4 horas)

- Conocer los tipos de residuos y sistemas de tratamiento del mismo, llevando a su vez un programa de vigilancia y control.
- Saber de la importancia de un plan de formación continua y selectiva, dependiendo de la actividad que desarrolla cada empleado.
- Conocer ciertas nociones de decoración ambiental y arte floral.
  - 6.1 Sistema de tratamiento de residuos.
  - 6.2 Vigilancia y control de residuos.
  - 6.3 Plan de formación aplicado a la gestión medioambiental
  - 6.4 Nociones de decoración.

#### ANEXO I:

INGLÉS APLICADO A TÉRMINOS PROFESIONALES.  
DURACIÓN DEL ANEXO 3 HORAS.