



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Curso de Gobernanta de Pisos Turísticos

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Con el presente curso de Gobernanta de Pisos recibirá una formación especializada en la materia. Una gobernanta ha de conocer todas las necesidades de los clientes y anticiparse a ellos, además de velar por el cuidado de las instalaciones, tanto en higiene como decoración. Con el presente curso conocerá todo lo relacionado con la Gobernanta de Pisos.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL TURISMO Y LA HOSTELERÍA

1. Historia y evolución del Turismo
2. - El turismo 2020
3. Concepto y definiciones
4. - Tipos de turismo según la residencia del turista
5. Análisis de la composición del producto turístico de España
6. - Turismo de aventura
7. - Turismo de sol y playa
8. - Turismo deportivo
9. - Turismo cultural
10. - Turismo de negocios
11. - Turismo rural

12. - El turismo de salud
13. - Otros tipos de turismo
14. Principales destinos turísticos españoles y sus características
15. - Los destinos turísticos nacionales
16. Destinos turísticos internacionales
17. - El crecimiento del turismo mundial
18. El mundo de la hostelería
19. - Alojamientos
20. - Conceptos hosteleros generales

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOS PISOS

1. Organización del servicio de pisos en alojamientos
2. Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos
3. Procesos característicos del departamento de pisos:
4. Métodos de trabajo: La planificación del trabajo. Métodos de mejora de la producción
5. Elaboración de planes de trabajo del departamento de pisos
6. Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales
7. Normas de control de: averías, objetos olvidados, habitaciones, empleo de materiales y productos y otros aspectos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PUESTO DE GOBERNANTA

1. El departamento a cargo de la Gobernanta
2. - Organigrama
3. - Funciones
4. - Relación con los demás Departamentos del Hotel
5. - Información que emite e información que recibe el Departamento
6. La Gobernanta
7. - Trabajo desempeñado por la Gobernanta
8. - Objetivos que debe cumplir en la realización de su trabajo
9. - Cualidades que debe tener una persona para desempeñar el puesto de Gobernanta
10. - Funciones desempeñadas por la Gobernanta
11. - Organización y distribución del trabajo diario

12. Organización y supervisión del servicio de lencería
13. - Actividad desarrollada en la lencería
14. - Libro de control de llamadas y novedades
15. Organización y supervisión del servicio de lavandería
16. - Lavado, planchado y reparación de toda la ropa del hotel
17. - Servicio de limpieza de la ropa de los clientes
18. Control de llaves y bloqueo de habitaciones
19. - Control de llaves
20. - Bloqueo de habitaciones
21. Formularios
22. Gestión y organización de los recursos y materiales necesarios para el Departamento

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA CAMARERA DE PISOS

1. La camarera de pisos
2. - Funciones
3. - Normas que debe seguir la camarera de pisos
4. Presencia de la camarera de pisos y complementos para la realización de su trabajo
5. - Pautas de presencia de la camarera de pisos
6. - Uniforme
7. - Carro de la camarera de pisos
8. - Office de pisos
9. - Llaves
10. Horarios de trabajo de las camareras de pisos
11. - Horario general
12. - Turno de mañana
13. - Turno de tarde
14. - Turno de noche
15. Limpieza de habitaciones
16. - Orden a seguir en las diferentes habitaciones
17. - Aspectos a tener en cuenta cuando se realiza la limpieza
18. - Ropa sucia y averías
19. - Pasos a seguir en la limpieza de las habitaciones
20. La cama

21. - Elementos que componen la cama
22. - Secuencia a seguir en la preparación de la cama
23. El baño
24. - Preparativos para la limpieza del baño
25. - Limpieza de aparatos sanitarios
26. - Limpieza de azulejos y accesorios
27. - Reposición de consumibles
28. Limpieza del suelo y las ventanas
29. - El suelo
30. - Los cristales de ventanas y elementos circundantes
31. Utilización del aspirador
32. Pautas a seguir de forma obligatoria por parte de la camarera de pisos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. REVISIÓN Y CONTROLES DEL TRABAJO REALIZADO

1. Introducción a la revisión y controles del trabajo realizado
2. Revisiones a realizar por la Gobernanta
3. - Hora de hacer las revisiones
4. - Revisión de habitaciones
5. - Revisión de áreas públicas
6. - Revisión de zonas privadas
7. Controles que debe hacer la gobernanta
8. - Control del estado de las habitaciones
9. - Cambio de habitación
10. - Control de objetos olvidados por el cliente
11. - Control de desperfectos y averías
12. - Control del material necesario para el Departamento y los productos de limpieza
13. - Control de entradas y salidas del personal
14. - Inventarios

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA DECORACIÓN

1. La decoración

2. Planificación de la idea decorativa
3. - Observación del espacio que se va a decorar
4. - Definir usos y necesidades específicas
5. - Delinear aplicaciones o elementos decorativos
6. Aspectos relevantes para la decoración
7. - La luz
8. - El espacio
9. - El color
10. Estilos decorativos
11. - Principales estilos decorativos
12. - Estilos decorativos actuales
13. Decoración para los espacios interiores
14. - Combinación correcta de los elementos
15. - Aspectos a tener en cuenta en la decoración
16. - Efectos de las flores en la decoración

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

1. Calidad
2. Higiene
3. Prevención de riesgos laborales
4. Tipos de accidentes que se pueden producir
5. - Riesgos inherentes a la actividad de limpieza
6. - Riesgos derivados de la utilización y manipulación de productos
7. - Riesgos derivados del trabajo en altura
8. Primeros auxilios
9. - Traumatismos. Vendajes e inmovilizaciones
10. - Técnicas de reanimación cardiopulmonar
11. - Asfixia
12. - Quemaduras
13. - Heridas y hemorragias
14. - Picaduras
15. - Intoxicaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 8. V ACUERDO LABORAL DE ÁMBITO ESTATAL PARA EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA

1. V Acuerdo Laboral de ámbito Estatal del sector de Hostelería. Disposiciones generales
2. - Reglamento de funcionamiento:
3. Domicilio
4. Clasificación profesional
5. Movilidad funcional
6. Promoción profesional
7. Periodo de prueba del contrato de trabajo
8. Contratos formativos
9. Formación profesional
10. Régimen disciplinario laboral
11. Solución extrajudicial de conflictos laborales
12. Igualdad efectiva de mujeres y hombres



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es