

OBJETIVO

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.

ÍNDICE

1. ORGANIZACION DEL SERVICIO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS 1.1. ORGANIZACION DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS 1.2. AREAS Y RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES 1.3. METODO DE TRABAJO: LA PLANIFICACION DEL TRABAJO 1.4. METODO DE MEDICION DE LA ACTIVIDAD PRODUCTIVA 1.5. NORMAS DE CONTROL: OBJETOS OLVIDADOS Y AVERIAS 1.6. PECULIARIDADES DE LA REGIDURIA DE PISOS EN ENTIDADES NO HOTELERAS 1.7. TECNICAS Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS AL DEPARTAMENTO DE PISOS 1.8. PLANIFICACION DEL ESPACIO EN FUNCION DE MAQUINARIA Y EQUIPOS DEL AREA DE PISOS, ZONAS COMUNES, LAVANDERIA Y LENCERIA 1.9. APROVISIONAMIENTO, CONTROL E INVENTARIO DE EXISTENCIAS EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

2. COMUNICACION Y ATENCION AL CLIENTE EN HOSTELERIA Y TURISMO 2.1. TECNICAS ELEMENTALES DE COMUNICACION 2.2. TIPOLOGIA DE CLIENTES, PACIENTES O USUARIOS EN GENERAL 2.3. NORMAS DE ACTUACION ANTE LA PETICION DE UN CLIENTE, PACIENTE O USUARIO 2.4. QUEJAS Y RECLAMACIONES DE UN CLIENTE, PACIENTE O USUARIO

3. GESTION DEL PROTOCOLO 3.1. EVENTOS Y PROTOCOLO 3.2. TECNICAS DE PROTOCOLO 3.3. DIFERENTES TRATAMIENTOS PROTOCOLARIOS Y PRESENTACION PERSONAL

4. FUNCION DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCION DE RIESGOS LABORALES 4.1. FUNDAMENTOS BASICOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 4.2. EL PAPEL DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCION DE RIESGOS LABORALES 4.3. TIPOS DE RIESGOS Y MEDIDAS PREVENTIVAS

5. PROCESOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS 5.1. SELECCION Y CONTROL DE USOS DE EQUIPOS, MAQUINAS Y UTILES PROPIOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS 5.2. ANALISIS Y EJECUCION 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

6. PROCESOS DE LAVADO, PLANCHADO Y ARREGLO DE ROPA EN ALOJAMIENTOS 6.1. ANALISIS, EJECUCION Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE LAVADO DE ROPA 6.2. ANALISIS, EJECUCION Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE ARREGLO DE ROPA

7. DECORACION Y AMBIENTACION EN HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS 7.1. MOBILIARIO EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS DE ALOJAMIENTOS 7.2. DECORACION Y AMBIENTACION EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS 7.3. OTROS ELEMENTOS DE DECORACION 7.4. DECORACION Y AMBIENTACION EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS

8. PROCESOS DE GESTION DE CALIDAD EN HOSTELERIAS Y TURISMO 8.1. LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS Y/O ENTIDADES DE HOSTELERIA Y TURISMO 8.2. LA GESTION DE LA CALIDAD EN LA ORGANIZACION HOSTELERA TURISTICA

