



INESEM

BUSINESS SCHOOL

Postgrado de Gobernanta de Hotel y Jefa de Planta + Titulación Universitaria

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

Postgrado de Gobernanta de Hotel y Jefa de Planta + Titulación Universitaria

duración total: 560 horas

horas teleformación: 180 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

Este curso de Gobernanta de Hotel y Jefa de Planta le ofrece una formación especializada en la materia. La Gobernanta es la principal responsable del Departamento de pisos. Es la encargada de que se cuide el mobiliario de las habitaciones y del resto del Hotel, y también se encarga de la supervisión de la lencería, del material utilizado, de los productos de limpieza y de todos los utensilios que se necesiten en la jornada diaria de trabajo.

Gestiona el trabajo de las camareras de piso bajo su supervisión y organiza todo lo relativo a la limpieza de las habitaciones de hotel, aunque también puede desempeñar su trabajo en residencia de la tercera edad. Con esta formación superior dominarás las prácticas más habituales en este ámbito de la hostelería, consiguiendo además una titulación universitaria, ya que se trata de un curso homologado.

En el ámbito de hostelería y turismo es necesario conocer los diferentes campos de la gestión de pisos y limpieza en alojamientos dentro del área profesional alojamiento. Este curso de gobernanta online aporta los conocimientos necesarios para desempeñar este trabajo de la forma adecuada y con la mayor eficacia posible, llevando a cabo la organización del servicio de pisos en alojamientos.

Si trabajas como subgobernanta de hotel y estás buscando la oportunidad de realizar cursos de gobernanta de hotel gratis para dar un impulso a tu carrera, y lograr el ascenso que te permita encargar de la dirección de las camareras de piso así como de la gestión de la limpieza de las habitación del hotel, así como de realizar estas actividades en residencias de la tercera edad, no lo pienses más y contacta con nosotros. Una asesora de formación bonificada podrá informarte con detalle.

+ Información Gratis



a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

objetivos

Este curso de gobernanta de hotel ofrece la formación y la titulación necesaria para gestionar y organizar la limpieza de habitaciones de hotel, coordinando el trabajo de las camareras que formen el equipo de trabajo. De forma más concreta, entre los objetivos de este curso homologado con titulación universitaria de gobernanta de hotel destacamos los siguientes:

- Introducir nociones sobre la importancia del turismo actual
 - Conocer las funciones que tiene la Gobernanta como responsable del Departamento de Pisos de un Hotel
 - Aprender a revisar y controlar el trabajo desempeñado por las personas que están a su cargo
 - Conocer las nociones básicas de la decoración
 - Aprender técnicas de limpieza y orden
 - Introducir los conceptos de higiene y calidad en el sector hotelero
 - Aprender los primeros auxilios básicos
 - Comparar los modelos más característicos de organización de los servicios asignados al departamento de pisos, justificando los más adecuados para determinados tipos y modalidades de establecimientos de alojamiento.
 - Definir planes de trabajo periódicos para departamentos de pisos, adaptados a diferentes tipos de alojamiento y situaciones.
 - Aplicar sistemas de aprovisionamiento externo, mantenimiento, reposición, y control de las dotaciones, de lencería, materiales, equipos y mobiliario, que permitan evaluar su grado de aprovechamiento.
 - Explicar la función de mantenimiento y establecimientos de alojamiento y las relaciones y competencias que en esta materia tiene el encargado/a del departamento de pisos.
 - Describir el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje, relacionando las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables.
 - Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para áreas y departamentos de alojamiento.
 - Analizar la gestión y control presupuestarios en el marco de las áreas de alojamiento de establecimientos turísticos y no turísticos, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.
 - Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de alojamiento y su entorno de relaciones internas y externas.
 - Analizar los métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para áreas y departamentos de alojamiento.
 - Analizar la función gerencial de integración de personal.
 - Analizar y utilizar técnicas de dirección de personal aplicables en departamentos del área de alojamiento.
- Analizar sistemas y planes de calidad aplicables a empresas de hostelería y turismo.
- Definir o realizar procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo, identificando las características de calidad más significativas.
 - Evaluar los resultados de los datos obtenidos durante los procesos de control de productos o servicios del sector de hostelería y turismo, proponiendo actuaciones para la mejora continua.

para qué te prepara

El curso de Gobernanta de Hotel y Jefa de Planta permite ampliar la formación necesaria para desempeñar el cargo de Gobernanta de la forma más adecuada posible, ya que enseña las principales pautas de actuación que se deben seguir y los métodos más apropiados para la realización del trabajo.

En definitiva, este curso de gobernanta homologado le proporcionará a los alumnos conocimientos actualizados acerca de las responsabilidades que implica el puesto de Gobernanta de un Hotel para perfeccionar la realización de las tareas de limpieza de habitaciones y pisos de la mejor forma posible.

salidas laborales

El curso de gobernanta de hotel permite al alumnado desarrollar su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de alojamiento, habitualmente de carácter privado aunque también puede ser de carácter público, como en residencias de la tercera edad gestionando la limpieza de pisos y habitaciones y coordinando al resto de camareras de pisos.

Debe realizar sus prácticas profesionales bajo la dependencia y supervisión del director del área de alojamiento o del propio director del hotel.

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello

NOMBRE DEL ALUMNO/A



forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

materiales didácticos

- Manual teórico 'Gobernanta de Hotel'
- Manual teórico 'Procesos de Gestión de Departamentos del Área de Alojamiento'
- Manual teórico 'Organización del Servicio de Pisos en Alojamientos'



profesorado y servicio de tutorías

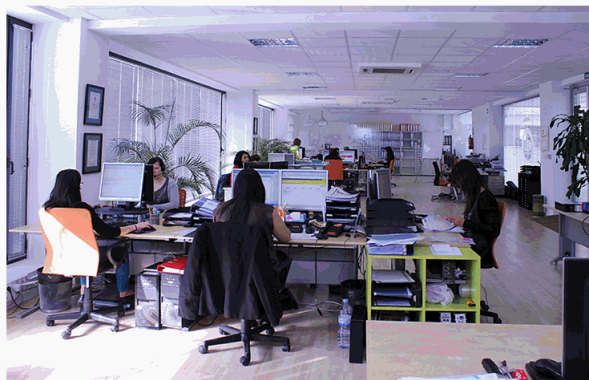
Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado "Guía del Alumno" entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo

PARTE 1. GOBERNANTA DE HOTEL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL TURISMO Y LA HOSTELERÍA

- 1.- El turismo
- 2.- Los productos turísticos
- 3.- El alojamiento
- 4.- El transporte como componente del producto turístico

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL HOTEL

- 1.- Introducción
- 2.- Clasificación de los hoteles y principales características
- 3.- Unidades de alojamiento y modalidades de estancia
- 4.- Tarifas
- 5.- Estructura general de un hotel: actividades desarrolladas en él y organigrama general

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PUESTO DE GOBERNANTA

- 1.- El departamento a cargo de la Gobernanta
- 2.- La Gobernanta
- 3.- Organización y supervisión del servicio de lencería
- 4.- Organización y supervisión del servicio de lavandería
- 5.- Control de llaves y bloqueo de habitaciones
- 6.- Formularios
- 7.- Gestión y organización de los recursos y materiales necesarios para el departamento

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA CAMARERA DE PISOS

- 1.- Introducción
- 2.- Presencia de la camarera de pisos y complementos para la realización de su trabajo
- 3.- Horarios de trabajo de las camareras de pisos
- 4.- Limpieza de habitaciones
- 5.- La cama
- 6.- El baño
- 7.- Limpieza del suelo y las ventanas
- 8.- Utilización del aspirador
- 9.- Pautas a seguir de forma obligatoria por parte de la camarera de pisos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. REVISIÓN Y CONTROLES DEL TRABAJO REALIZADO

- 1.- Introducción
- 2.- Revisiones que debe hacer la Gobernanta
- 3.- Controles que debe hacer la Gobernanta

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA DECORACIÓN

- 1.- Introducción
- 2.- Planificación de la idea decorativa
- 3.- Aspectos relevantes para la decoración
- 4.- Estilos decorativos
- 5.- Decoración para los espacios interiores

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.- Primeros auxilios

UNIDAD DIDÁCTICA 8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

- 1.- Selección y contratación de personal

- 2.- Entrenamiento y desarrollo del personal
- 3.- Organización del trabajo y asignación de tareas
- 4.- Motivación y manejo de conflictos en el equipo de trabajo

PARTE 2. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE PISOS E ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS

1. Modelos característicos de organización de la prestación de los servicios: descripción y comparación.
2. Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería: Habitaciones de clientes. Zonas nobles. Zonas de servicio. Offices de pisos, lavandería y lencería. Propuesta de ubicación y distribución en planta de mobiliario.
3. Procesos característicos del departamento de pisos: Descripción, diseño y elección. Análisis de información de procesos de servicios propios del departamento. Flujo de materias primas, ropa y lencería.
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. Confección de horarios y turnos de trabajo.
8. Organización y distribución de las tareas.
9. Normas de control de: averías, objetos olvidados, habitaciones, empleo de materiales y productos y otros aspectos
10. Especificidades en entidades no hoteleras
 - 1.- Hospitales y clínicas.
 - 2.- Residencias para la tercera edad.
 - 3.- Residencias escolares.
 - 4.- Otros alojamientos no turísticos.
11. Métodos de medición de la actividad productiva:
 - 1.- Medición de tiempos: cronometraje.
 - 2.- Métodos basados en la ergonomía.
 - 3.- Métodos basados en la experiencia.
 - 4.- Estimación y asignación de tiempos.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS AL DEPARTAMENTO DE PISOS

1. Aplicación de procedimientos administrativos propios del departamento.
2. Manejo de equipos y programas informáticos específicos.
3. Utilización y manejo de equipos de oficina.
4. Identificación, clasificación y cumplimentación de documentación específica.
5. Especificidades en entidades no hoteleras
 - 1.- Hospitales y clínicas.
 - 2.- Residencias para la tercera edad.
 - 3.- Residencias escolares.
 - 4.- Otros alojamientos no turísticos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN DEL ESPACIO EN FUNCIÓN DE MAQUINARIA Y EQUIPOS DEL ÁREA DE PISOS, ZONAS COMUNES, LAVANDERÍA Y LENCERÍA

1. Clasificación y medidas básicas de maquinaria y equipos.
2. Ubicación y distribución en planta de maquinaria y equipos
3. Especificidades en entidades no hoteleras
 - 1.- Hospitales y clínicas.
 - 2.- Residencias para la tercera edad.
 - 3.- Residencias escolares.
 - 4.- Otros alojamientos no turísticos.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. APROVISIONAMIENTO, CONTROL E INVENTARIO DE EXISTENCIAS EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

1. Análisis de la dotación característica del departamento de pisos.
2. Métodos utilizados para identificar necesidades de aprovisionamiento y fuentes de suministro, efectuar solicitudes de compra y desarrollar procesos de recepción y control de materiales y atenciones a clientes: análisis y aplicación.
3. Sistemas y procesos de almacenamiento, distribución interna, mantenimiento y reposición de existencias: análisis aplicación.
4. Elaboración de inventarios y control de existencias
5. Especificidades en entidades no hoteleras
 - 1.- Hospitales y clínicas.
 - 2.- Residencias para la tercera edad.
 - 3.- Residencias escolares.
 - 4.- Otros alojamientos no turísticos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES, MOBILIARIO Y EQUIPOS EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

1. El departamento de mantenimiento: objetivos, funciones y relaciones con el área de pisos
2. Competencias del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería en materia de mantenimiento de instalaciones, equipos y mobiliario.
3. Tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.
4. El establecimiento de alojamiento y su mantenimiento; principales elementos: El inmueble: fachada, terrazas, suelos, techos, paredes, carpintería, cristalería, salidas de emergencia, otros. Las instalaciones: de protección contra incendios, de calefacción, climatización y agua caliente, aparatos de elevación, instalaciones eléctricas y otras instalaciones.
5. Especificidades en entidades no hoteleras
 - 1.- Hospitales y clínicas.
 - 2.- Residencias para la tercera edad.
 - 3.- Residencias escolares.
 - 4.- Otros alojamientos no turísticos.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

1. El servicio de seguridad: equipos e instalaciones
2. Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias
3. Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias.
4. Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.
5. Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia.
6. Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro.
7. La seguridad de los clientes y sus pertenencias.
8. Especificidades en entidades no hoteleras
 - 1.- Hospitales y clínicas.
 - 2.- Residencias para la tercera edad.
 - 3.- Residencias escolares.
 - 4.- Otros alojamientos no turísticos.

PARTE 3. PROCESOS DE GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DE ÁREA DE ALOJAMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA PLANIFICACIÓN EN LAS EMPRESAS Y ENTIDADES DE ALOJAMIENTO.

1. La planificación en el proceso de administración.
2. Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.
3. Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios en las distintas empresas y entidades del subsector.
4. Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas

empresas.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y CONTROL PRESUPUESTARIOS EN LAS ÁREAS DE ALOJAMIENTO.

- 1.La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control.
- 2.Concepto y propósito de los presupuestos. Justificación.
- 3.Definición de ciclo presupuestario.
- 4.Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para las áreas de alojamiento.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRUCTURA FINANCIERA DE LAS EMPRESAS Y ÁREAS DE ALOJAMIENTO.

- 1.Identificación y caracterización de fuentes de financiación.
- 2.Relación óptima entre recursos propios y ajenos.
- 3.Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de alojamiento.

Aplicaciones informáticas.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EVALUACIÓN DE COSTES, PRODUCTIVIDAD Y ANÁLISIS ECONÓMICO PARA ÁREAS DE ALOJAMIENTO.

- 1.Estructura de la cuenta de resultados en las áreas de alojamiento.
- 2.Tipos y cálculo de costes.
- 3.Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos. Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas.

- 4.Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA ORGANIZACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO.

- 1.Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de alojamiento.
- 2.Tipología y clasificación de los establecimientos de alojamiento.
- 3.Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.
- 4.Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de alojamiento: ventajas e inconvenientes.
- 5.Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de alojamientos.
- 6.Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones.
- 7.Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras relaciones interdepartamentales.

- 8.Definición de puestos de trabajo y selección de personal en las áreas de alojamiento: Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados de tales áreas. Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados en tales áreas.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA FUNCIÓN DE INTEGRACIÓN DE PERSONAL EN LOS DEPARTAMENTOS DE PISOS Y RECEPCIÓN.

- 1.Definición y objetivos.
- 2.Relación con la función de organización.
- 3.Manuales de operaciones de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y redacción.
- 4.Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y propuestas razonadas.
- 5.Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA DIRECCIÓN DE PERSONAL EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO.

- 1.La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.
- 2.Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.
- 3.Solución de problemas y toma de decisiones.
- 4.El liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.
- 5.Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
- 6.La motivación en el entorno laboral.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. APLICACIONES INFORMÁTICAS ESPECÍFICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE ÁREAS DE ALOJAMIENTO.

- 1.Tipos y comparación.
- 2.Programas a medida y oferta estándar del mercado.
- 3.Utilización.

+ Información Gratis